

# **Transcript: Pearl**

## **Rojas-5642021054758912-4913216644235264**

### **Full Transcript**

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hola, buenas tardes. Gracias por llamar a Benefit in a Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto? Eh... Sí, buenas tardes, con Sharon Cerrato. ¿Y cómo la puedo ayudar? Eh... sí, sí, es que quiero cancelar el seguro que me están descontando del trabajo. ¿Y cómo se llama la agencia donde usted trabaja? Es Urge. Cuales-- últimos cuatro números de su seguro. Seis, sesenta y nueve, cincuenta. Ok, permítame. Ok. ¿Me repite su nombre? Sharon Cerrato. ¿Y su dirección y fecha de nacimiento, por favor? El 25 de junio de 1986. ¿Y su dirección? Eh... eh... 3807 Locus Street. ¿La ciudad y estado? Eh... Ili-- eh... Illinois. ¿Y la ciudad? ¿La ciudad se llama San Luis? Eh... sí, eh... Yo vivo en Fairmont City, en Fairmont City, Illinois. Ok, tengo su número de teléfono siendo seis, uno, ocho, cinco, uno, dos, dos, dos, tres, cinco. Ok. Aquí tengo que usted llamó en abril del año pasado a cancelar, ya no está inscrita en ningún plan. Ok, sí, pero igual sí, este, que me lo-- me están descontando, me sale en el cheque que me, me-- llevo dos semanas que me lo están descontando, no sé por qué, si ya lo había cancelado. ¿Qué dice al lado de la deducción? Eh... catorce... Bueno, ahí en el, en el cheque me salió que me descontaban catorce de... Y yo le pregunté al muchacho cuando me entregó y me dijo que sí me lo estaban volviendo a quitar el seguro. Pero, ¿usted sabe lo que dice al lado de la deducción? Sí, porque la deducción antes era de quince dólares con ca-- con dieciséis centavos, no de catorce dólares. Ok. Ah. Entonces, no, no me-- no me están descontando entonces. No, señora. Puede ser que sea una deducción del Estado. Ah... Si usted puede agarrar su talón de cheque y, y ver qué dice al lado, sería mejor, porque de aquí no están haciendo la deducción. Antes era de quince con dieciséis, no de catorce. Ok, permítame, pero no tengo a mano el talón de cheques, ¿sí? No, no lo tengo a mano el talón de cheques. Sí, yo... yo recomiendo eso, agarrar su-- salir su talón de cheque y ver lo que dice al lado, porque no-- usted no está inscrita en ningún plan y no le han hecho deducción desde, desde el año pasado cuando lo canceló. Ah, ok, sí, porque se me hacía raro a mí, porque, o sea, cuando lo cancelé es normal y ya llevo dos semanas que me está haciendo deducción, no sé por qué. Y como le repito, le pregunté al muchacho a la hora de entregarme el cheque y él lo revisó y me dijo que me estaban quitando de nuevo otra vez el seguro, que tenía que llamar. Sí, podría-podría ser de otra cosa, porque como le digo, la deducción es de quince dólares con dieciséis, no de catorce. Ok, bueno, entonces, eh... voy a revisarlo entonces cuando lo tenga a mano, a ver, y muchas gracias. A usted, que tenga un buen día. Bueno, buen día.

### **Conversation Format**

Speaker speaker\_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker\_1: Hola, buenas tardes. Gracias por llamar a Benefit in a Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto?

Speaker speaker\_2: Eh... Sí, buenas tardes, con Sharon Cerrato.

Speaker speaker\_1: ¿Y cómo la puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Eh... sí, sí, es que quiero cancelar el seguro que me están descontando del trabajo.

Speaker speaker\_1: ¿Y cómo se llama la agencia donde usted trabaja?

Speaker speaker\_2: Es Urge.

Speaker speaker\_1: Cuales-- últimos cuatro números de su seguro.

Speaker speaker\_2: Seis, sesenta y nueve, cincuenta.

Speaker speaker\_1: Ok, permítame.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: ¿Me repite su nombre?

Speaker speaker\_2: Sharon Cerrato.

Speaker speaker\_1: ¿Y su dirección y fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker\_2: El 25 de junio de 1986.

Speaker speaker\_1: ¿Y su dirección?

Speaker speaker\_2: Eh... eh... 3807 Locus Street.

Speaker speaker\_1: ¿La ciudad y estado?

Speaker speaker\_2: Eh... Ili-- eh... Illinois.

Speaker speaker\_1: ¿Y la ciudad? ¿La ciudad se llama San Luis?

Speaker speaker\_2: Eh... sí, eh... Yo vivo en Fairmont City, en Fairmont City, Illinois.

Speaker speaker\_1: Ok, tengo su número de teléfono siendo seis, uno, ocho, cinco, uno, dos, dos, dos, tres, cinco. Ok. Aquí tengo que usted llamó en abril del año pasado a cancelar, ya no está inscrita en ningún plan.

Speaker speaker\_2: Ok, sí, pero igual sí, este, que me lo-- me están descontando, me sale en el cheque que me, me-- llevo dos semanas que me lo están descontando, no sé por qué, si ya lo había cancelado.

Speaker speaker\_1: ¿Qué dice al lado de la deducción?

Speaker speaker\_2: Eh... catorce... Bueno, ahí en el, en el cheque me salió que me descontaban catorce de... Y yo le pregunté al muchacho cuando me entregó y me dijo que sí me lo estaban volviendo a quitar el seguro.

Speaker speaker\_1: Pero, ¿usted sabe lo que dice al lado de la deducción? Sí, porque la deducción antes era de quince dólares con ca-- con dieciséis centavos, no de catorce dólares.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Ah.

Speaker speaker\_2: Entonces, no, no me-- no me están descontando entonces.

Speaker speaker\_1: No, señora. Puede ser que sea una deducción del Estado. Ah... Si usted puede agarrar su talón de cheque y, y ver qué dice al lado, sería mejor, porque de aquí no están haciendo la deducción. Antes era de quince con dieciséis, no de catorce.

Speaker speaker\_2: Ok, permítame, pero no tengo a mano el talón de cheques, ¿sí? No, no lo tengo a mano el talón de cheques.

Speaker speaker\_1: Sí, yo... yo recomiendo eso, agarrar su-- salir su talón de cheque y ver lo que dice al lado, porque no-- usted no está inscrita en ningún plan y no le han hecho deducción desde, desde el año pasado cuando lo canceló.

Speaker speaker\_2: Ah, ok, sí, porque se me hacía raro a mí, porque, o sea, cuando lo cancelé es normal y ya llevo dos semanas que me está haciendo deducción, no sé por qué. Y como le repito, le pregunté al muchacho a la hora de entregarme el cheque y él lo revisó y me dijo que me estaban quitando de nuevo otra vez el seguro, que tenía que llamar.

Speaker speaker\_1: Sí, podría-podría ser de otra cosa, porque como le digo, la deducción es de quince dólares con dieciséis, no de catorce.

Speaker speaker\_2: Ok, bueno, entonces, eh... voy a revisarlo entonces cuando lo tenga a mano, a ver, y muchas gracias.

Speaker speaker\_1: A usted, que tenga un buen día.

Speaker speaker\_2: Bueno, buen día.