

# **Transcript: Pearl**

## **Rojas-6207743392694272-6698814417616896**

### **Full Transcript**

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hola, buenas tardes. Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto? Sí, buenas tardes. Habla con Estefanía Galvis. ¿Y cómo la puedo ayudar? Mira, yo quisiera saber si yo podía modificar mi seguro. Ok. ¿Cómo se llama la agencia donde usted trabaja? Adept. ¿Y los últimos cuatro números de su seguro? Cuarenta y seis, treinta y dos. ¿Sí? ¿Se me puede confirmar su dirección y fecha de nacimiento, por favor? Treis-- ciento treinta y uno, Sugar, Mississippi, Savannah, Georgia. Eh... 11/29/1991. Tengo su número de teléfono siendo nueve, doce, nueve, noventa y seis, veintitrés, ochenta y seis. Sí, señora. Y tengo su correo electrónico como estefania.galvis103@icloud.com. Sí, señora. Ok. ¿Y cómo es que quería modificar? Eeeh, es paraaa seguir pagando el más económico porque no puedo salir con un seguro que no me cubre nada en el médico. Entonces, ¿quiere cambiar su plan? Sí, quiero cam-- cambiarlo para el más económico. Ok. Por el momento no s-- no se puede agregar ningún plan. Yo le puedo can-- cancelar el plan médico que usted tiene ahorita, pero no se le puede agregar otro plan. Sí, señora. Am, Adept tiene inscripciones abiertas al fines de diciembre. Ahí es cuando usted puede agregar otro plan, pero por el momento no puede agregar otro plan, son-- solamente cancelar. Ok. Eh... Había escuchado que si cancelaba el plan, me cobraban una multa. No, señora. ¿No? Ok. ¿Entonces busque cancelar el plan médico? Dame un segundo, por favor. Qué pena. Ok. Yo por el momento lo voy a dejar así. Si algo, yo me comunicaré de nuevo, ¿listo? Listo. Muchas gracias por llamarnos. Que tenga buen día. Muchas gracias a usted.

### **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 Benefits in a Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto?

Speaker speaker\_2: Sí, buenas tardes. Habla con Estefanía Galvis.

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

Speaker speaker\_2: Mira, yo quisiera saber si yo podía modificar mi seguro.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Cómo se llama la agencia donde usted trabaja?

Speaker speaker\_2: Adept.

Speaker speaker\_1: ¿Y los últimos cuatro números de su seguro?

Speaker speaker\_2: Cuarenta y seis, treinta y dos.

Speaker speaker\_1: ¿Sí? ¿Se me puede confirmar su dirección y fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker\_2: Treis-- ciento treinta y uno, Sugar, Mississippi, Savannah, Georgia. Eh... 11/29/1991.

Speaker speaker\_1: Tengo su número de teléfono siendo nueve, doce, nueve, noventa y seis, veintitrés, ochenta y seis.

Speaker speaker\_2: Sí, señora.

Speaker speaker\_1: Y tengo su correo electrónico como estefania.galvis103@icloud.com.

Speaker speaker\_2: Sí, señora.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Y cómo es que quería modificar?

Speaker speaker\_2: Eeeh, es paraaa seguir pagando el más económico porque no puedo salir con un seguro que no me cubre nada en el médico.

Speaker speaker\_1: Entonces, ¿quiere cambiar su plan?

Speaker speaker\_2: Sí, quiero cam-- cambiarlo para el más económico.

Speaker speaker\_1: Ok. Por el momento no s-- no se puede agregar ningún plan. Yo le puedo can-- cancelar el plan médico que usted tiene ahorita, pero no se le puede agregar otro plan.

Speaker speaker\_2: Sí, señora.

Speaker speaker\_1: Am, Adept tiene inscripciones abiertas al fines de diciembre. Ahí es cuando usted puede agregar otro plan, pero por el momento no puede agregar otro plan, son-- solamente cancelar.

Speaker speaker\_2: Ok. Eh... Había escuchado que si cancelaba el plan, me cobraban una multa.

Speaker speaker\_1: No, señora.

Speaker speaker\_2: ¿No? Ok.

Speaker speaker\_1: ¿Entonces busque cancelar el plan médico?

Speaker speaker\_2: Dame un segundo, por favor. Qué pena.

Speaker speaker\_1: Ok .

Speaker speaker\_2: Yo por el momento lo voy a dejar así. Si algo, yo me comunicaré de nuevo, ¿listo?

Speaker speaker\_1: Listo. Muchas gracias por llamarnos. Que tenga buen día.

Speaker speaker\_2: Muchas gracias a usted.