

## Transcript: Pearl

**Rojas-6214538877911040-4852975289942016**

### Full Transcript

Hola, buenas tardes. Gracias por llamar a Benefits and the Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto? Muy buenas tardes, con el señor Héctor Gámez. ¿Y cómo le puedo ayudar? Yo le estoy llamando, señó, yo, yo pertenezco a la A la compañía de, de Surge. Y entonces me están haciendo un descuento de quince dólares ahí de un seguro médico que yo no, yo, yo quiero, yo quiero cancelar eso. Ok. ¿Cuáles son los últimos cuatro números de su seguro? noventa y cuatro, noventa y cuatro. Ok, permítame. ¿Y cuál es su dirección y fecha de nacimiento, por favor? Mi fecha de nacimiento, 11/20/1961. ¿Y la dirección? La dirección sin-- eh... Eres cincuenta y uno, doce, Bryton, BR, Louisville, Kentucky. Ok, ¿usted tenía otra dirección antes? No, lo que no recuerdo cuál fue la que puse. Si puse cincuenta... ¿Aparece otra dirección ahí? Sí, es otra dirección. ¿Aparece cincuenta y tres, cero, uno? Sí. Ajá, entonces esa fue la última, sí. Que es donde estoy viviendo, pero bueno, la que tenía en el ID era la que le dije ahora. Pero estoy viviendo ahora de cincuenta y tres, cero, uno, Hammett Trash, apartamento uno, Louisville, Kentucky, cuarenta, dos, noventa y uno. Ok, ¿tiene su número de teléfono siendo siete, ocho, seis, nueve, setenta, cuarenta y nueve, seten-- cuarenta y nueve, cuarenta y siete? Correcto. Dijo que quiere cancelar, ¿verdad? Sí, sí, cancelar. Si ahí lo que pagan es una bobería, imagínate. Seguro que no, que no cubre nada. Ok, cancelaciones tardan entre una a dos semanas a procesar. Puede ser que usted vea uno o dos deducciones más, pero por mucho serían dos. ¿Do- dos que me descuenten dos veces más? Una o dos veces más, sí, señor. Pero ¿por qué? ¿Por qué? Si para, para hacer eso tienen que contar con, con el cliente. Cómo van a descontar un dinero así sin saber si uno puede ganar, si gana diez o doce pesos. Es que Surge tiene una progra-- programa de autodescripción donde si usted nos llama entre los primeros treinta días de haber recibido su primer cheque a-- para declinar o escoger un plan de su gusto, lo inscriben automáticamente en un plan preventivo. Y eso es algo que se le- Pero es que eso a mí nunca me dieron nada de eso. A mí nunca me dijeron nada de eso, nu-nunca me orientaron nada de eso, si no, yo no escojo nada de eso. A mí nunca me orientaron nada de eso. Si usted puede hablar con Surge, pero no se hacen reembolsos y la cancelación tarda entre una a dos semanas. Tiene que decírselo a uno. Mira, esto así, así, ¿estás de acuerdo? ¿Sí o no? No, estoy de acuerdo. Si uno que-- una bobería ahora con dó, dos reembolsos más... Ahí yo voy a llamar a mi abogado y voy a preguntarle: "¿Qué es que usted hace con eso?" Porque no puede ser posible. No, no, no tengo más preguntas. Yo voy a llamar a mi abogado y yo lo voy a explicar esta situación a ver. No puede ser posible. Está en todo su derecho. Que tenga buena tarde. Gracias.

### Conversation Format

Speaker speaker\_0: Hola, buenas tardes. Gracias por llamar a Benefits and the Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto?

Speaker speaker\_1: Muy buenas tardes, con el señor Héctor Gámez.

Speaker speaker\_0: ¿Y cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Yo le estoy llamando, seño, yo, yo pertenezco a la A la compañía de, de Surge. Y entonces me están haciendo un descuento de quince dólares ahí de un seguro médico que yo no, yo, yo quiero, yo quiero cancelar eso.

Speaker speaker\_0: Ok. ¿Cuáles son los últimos cuatro números de su seguro?

Speaker speaker\_1: noventa y cuatro, noventa y cuatro.

Speaker speaker\_0: Ok, permítame. ¿Y cuál es su dirección y fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker\_1: Mi fecha de nacimiento, 11/20/1961.

Speaker speaker\_0: ¿Y la dirección?

Speaker speaker\_1: La dirección sin-- eh... Eres cincuenta y uno, doce, Bryton, BR, Louisville, Kentucky.

Speaker speaker\_0: Ok, ¿usted tenía otra dirección antes?

Speaker speaker\_1: No, lo que no recuerdo cuál fue la que puse. Si puse cincuenta... ¿Aparece otra dirección ahí?

Speaker speaker\_0: Sí, es otra dirección.

Speaker speaker\_1: ¿Aparece cincuenta y tres, cero, uno?

Speaker speaker\_0: Sí.

Speaker speaker\_1: Ajá, entonces esa fue la última, sí. Que es donde estoy viviendo, pero bueno, la que tenía en el ID era la que le dije ahora. Pero estoy viviendo ahora de cincuenta y tres, cero, uno, Hammett Trash, apartamento uno, Louisville, Kentucky, cuarenta, dos, noventa y uno.

Speaker speaker\_0: Ok, ¿tiene su número de teléfono siendo siete, ocho, seis, nueve, setenta, cuarenta y nueve, seten-- cuarenta y nueve, cuarenta y siete?

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_0: Dijo que quiere cancelar, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, sí, cancelar. Si ahí lo que pagan es una bobería, imagínate. Seguro que no, que no cubre nada.

Speaker speaker\_0: Ok, cancelaciones tardan entre una a dos semanas a procesar. Puede ser que usted vea uno o dos deducciones más, pero por mucho serían dos.

Speaker speaker\_1: ¿Do- dos que me descuenten dos veces más?

Speaker speaker\_0: Una o dos veces más, sí, señor.

Speaker speaker\_1: Pero ¿por qué? ¿Por qué? Si para, para hacer eso tienen que contar con, con el cliente. Cómo van a descontar un dinero así sin saber si uno puede ganar, si gana diez o doce pesos.

Speaker speaker\_0: Es que Surge tiene una progra-- programa de autodescripción donde si usted nos llama entre los primeros treinta días de haber recibido su primer cheque a-- para declinar o escoger un plan de su gusto, lo inscriben automáticamente en un plan preventivo. Y eso es algo que se le-

Speaker speaker\_1: Pero es que eso a mí nunca me dieron nada de eso. A mí nunca me dijeron nada de eso, nu-nunca me orientaron nada de eso, si no, yo no escojo nada de eso. A mí nunca me orientaron nada de eso.

Speaker speaker\_0: Si usted puede hablar con Surge, pero no se hacen reembolsos y la cancelación tarda entre una a dos semanas.

Speaker speaker\_1: Tiene que decírselo a uno. Mira, esto así, así, ¿estás de acuerdo? ¿Sí o no? No, estoy de acuerdo. Si uno que-- una bobería ahora con dó, dos reembolsos más... Ahí yo voy a llamar a mi abogado y voy a preguntarle: "¿Qué es que usted hace con eso?" Porque no puede ser posible. No, no, no tengo más preguntas. Yo voy a llamar a mi abogado y yo lo voy a explicar esta situación a ver. No puede ser posible.

Speaker speaker\_0: Está en todo su derecho. Que tenga buena tarde.

Speaker speaker\_1: Gracias.