

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, señor, 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.