

## Transcript: Pamela

**Blanc-6522351864823808-5985100076466176**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hello, this is Pamela speaking. Parker? Parker? Con K. No, not that I remember. No, no, that's not going to-- Oh, okay, voy a ver esto. Espérate. Um, let me see that email. Ahí te voy a decir. It's TRC. Okay. Necesito los últimos cuatro dígitos de su seguro social para buscarlo. Señor- Va a ser seis, siete, cero, uno. Nombre y apellido. Víctor Peña. Y dice que es TRC y los últimos cuatro seis, siete, cero, uno? Sí. Cuándo empezó a trabajar con TRC? Voy a empezar a, a trabajar el día treinta, pero es que necesito llenar todo eso para antes de ese día. Okay. Nosotros usualmente recibimos los records de los trabajadores una semana después que empiezan a trabajar. Claro está, si usted desea proveer la información personal, podemos crear el record y, eh, inscribirlo. Los beneficios no van a empezar hasta tres o-- de tres a cuatro semanas luego que usted empieza a trabajar. Okay. Porque necesitamos reci-recibir el primer pago de su empleado para conseguir los beneficios. Ajá. Si quiere creamos un record. Sí, por favor. Me permite, en esta ocasión voy a necesitar los... el número completo de su seguro social. Perfecto. Es el... Es 518 89 67- 01. Cero, uno. Okay. ¿Me repite su nombre nuevamente? Disculpe. Víctor Peña. Eh, bueno, eh, normalne-- es que en el seguro tengo mis dos nombres y mis dos apellidos. ¿Quiere todo completo o así está bien? Víctor Peña. Dígame, eh, su segundo, eh, nombre. Víctor Alonso Peña Ochoa. Su fecha de nacimiento. 03/15/1983. Necesito la dirección de... de donde recibe los sup- Está aquí en 133 Debbie Accord. Me la puede deletrear, por favor. ¿Cuál es la dirección? Esa d, e, b, d, i, e, Debbie. Y luego el court va a ser una c y una t. Okay. ¿Algún número de apartamento? No. Es el- Es el uno, tres, tres, seis, tres, numeración de la trailer. Okay. Eh, ¿la ciudad, por favor? Hudson Oaks. H-u-d-s-o-n, and then Oaks is o-a-k-s . El estado. Texas. Código postal. 76087. Y el número del que están llamando, ¿es un buen número para comunicarse con ustedes? Ah, sí, es el celular de él. Algún correo electrónico que quiera agregar? Va a penas0510@gmail.com. Disculp-- Discúlpeme que lo interrumpa. Necesito que me lo deleste para asegurarme que lo voy a poner correcto. Okay. Va a ser una v y una a. Y luego Peña, P-e-ña. 0510 at gmail.com. Okay. Y saben que plan quieren inscribirse? Um, quería el de-- um, the employee and children. Mm-hmm. And he's going to do the standard. Okay. Algo mas? On the health plan he'll do a standard and then he's going to do dental. Okay. Algo mas? Um, no. So, um, lo vamos a inscribir en el VIP Standard y en el Dental para usted y sus niños. Um, el precio será de \$36.72. Voy a necesitar el primer nombre de-- del-- uno de los niños para empezar. Okay. La primer-- Toma. Ah, la primera niña va a ser Elvia, E-L-V-I-A. Selena is the middle name, S-E-L-E-N-A. And Peña being her last name, P-È. ¿Tiene el número de Social de la niña? Yes. 629-99- Deme un segundito. ... 8433. Voy a-- eh, deme un segundito que el sistema se me... se me... Oh, I'm sorry. Seis, dos, nueve... 629-99-8433. Ah. Okay. Y la fecha de nacimiento de la niña? Um, la fecha de nacimiento es- Uno, doce. One, twelve, uh, de Elvia.

De Elvia. 1/12/2017. Espérese. Es enero 12 del 17? Sí, todo apuntadito. Doce. ¿El qué va, cuidad? El segundo, niña. The second name is going to be Victoria, V-I-K-T-O-R-I-A. Jocelyn, J-O-C-E-L-Y-N. Peña. Exclusión. And her number is going to be 441-49-3957. And her birthday is gonna be 5/15/2015. No, se esta mal. Dile que todo. Es el diez. A tu hija le estoy guardando el seguro. Nacio el dia diez. Okay, he's saying that the birthday on-- her birthday is, um, is 5/10/2015. So I guess the Social Security-- there's a Social Security number on here. The birthday is wrong. Sí, ¿chequé la fecha de nacimiento? Let me check the, let me, let me check her birthdate and make sure that that's correct. Es la misma. Ponte al lado. Mm-hmm. Yeah, her birth certificate is 5/10/2015. Okay. Esta tocando otra niña. Algún otro niño? No, ma'am, just those two. Okay. Bueno, los beneficios van a empezar el lunes siguiente, luego que recibimos el primer pago de su empleador. Luego la tarjeta le va a llegar de siete a diez días laborables. Le va a llegar la tarjeta paramédica a su correo electrónico y dental. Le va a llegar a su dirección física. Si necesita una tarjeta física para los beneficios de salud, luego que los beneficios se activan, puede llamarnos y le m-- podemos pedir una para que le llegue a su dirección. Um... Okay. Si tiene alguna pregunta, puede llamarnos. Estamos aquí de ocho de la mañana a ocho de la noche el tiempo de le- el lunes abiertos. Okay. Algo más que podamos hacer por usted? No, no, nena. Eso era todo. Gracias. Nosotros mismos.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Hello, this is Pamela speaking.

Speaker speaker\_2: Parker?

Speaker speaker\_3: Parker? Con K. No, not that I remember.

Speaker speaker\_1: No, no, that's not going to--

Speaker speaker\_2: Oh, okay, voy a ver esto. Espérate. Um, let me see that email. Ahí te voy a decir. It's TRC.

Speaker speaker\_0: Okay. Necesito los últimos cuatro dígitos de su seguro social para buscárselo. Señor-

Speaker speaker\_2: Va a ser seis, siete, cero, uno. Nombre y apellido.

Speaker speaker\_3: Víctor Peña.

Speaker speaker\_2: Y dice que es TRC y los últimos cuatro seis, siete, cero, uno?

Speaker speaker\_3: Sí.

Speaker speaker\_2: Cuándo empezó a trabajar con TRC?

Speaker speaker\_3: Voy a empezar a, a trabajar el día treinta, pero es que necesito llenar todo eso para antes de ese día.

Speaker speaker\_2: Okay. Nosotros usualmente recibimos los records de los trabajadores una semana después que empiezan a trabajar. Claro está, si usted desea proveer la información personal, podemos crear el record y, eh, inscribirlo. Los beneficios no van a empezar hasta tres o-- de tres a cuatro semanas luego que usted empieza a trabajar.

Speaker speaker\_3: Okay.

Speaker speaker\_2: Porque necesitamos reci-recibir el primer pago de su empleado para conseguir los beneficios.

Speaker speaker\_3: Ajá.

Speaker speaker\_2: Si quiere creamos un record.

Speaker speaker\_3: Sí, por favor.

Speaker speaker\_2: Me permite, en esta ocasión voy a necesitar los... el número completo de su seguro social.

Speaker speaker\_1: Perfecto.

Speaker speaker\_3: Es el... Es 518 89 67-

Speaker speaker\_1: 01.

Speaker speaker\_3: Cero, uno.

Speaker speaker\_2: Okay. ¿Me repite su nombre nuevamente? Disculpe.

Speaker speaker\_3: Víctor Peña. Eh, bueno, eh, normalne-- es que en el seguro tengo mis dos nombres y mis dos apellidos. ¿Quiere todo completo o así está bien? Víctor Peña.

Speaker speaker\_2: Dígame, eh, su segundo, eh, nombre.

Speaker speaker\_3: Víctor Alonso Peña Ochoa.

Speaker speaker\_2: Su fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_3: 03/15/1983.

Speaker speaker\_2: Necesito la dirección de... de donde recibe los sup-

Speaker speaker\_3: Está aquí en 133 Debbie Accord.

Speaker speaker\_2: Me la puede deletrear, por favor.

Speaker speaker\_3: ¿Cuál es la dirección?

Speaker speaker\_1: Esa d, e, b, d, i, e, Debbie. Y luego el court va a ser una c y una t.

Speaker speaker\_2: Okay. ¿Algún número de apartamento?

Speaker speaker\_1: No.

Speaker speaker\_3: Es el-

Speaker speaker\_1: Es el uno, tres, tres, seis, tres, numeración de la trailer.

Speaker speaker\_2: Okay. Eh, ¿la ciudad, por favor?

Speaker speaker\_1: Hudson Oaks. H-u-d-s-o-n, and then Oaks is o-a-k-s .

Speaker speaker\_2: El estado.

Speaker speaker\_1: Texas.

Speaker speaker\_2: Código postal.

Speaker speaker\_1: 76087.

Speaker speaker\_2: Y el número del que están llamando, ¿es un buen número para comunicarse con ustedes?

Speaker speaker\_1: Ah, sí, es el celular de él.

Speaker speaker\_2: Algún correo electrónico que quiera agregar?

Speaker speaker\_3: Va a penas0510@gmail.com.

Speaker speaker\_2: Disculp-- Discúlpeme que lo interrumpa. Necesito que me lo delestre para asegurarme que lo voy a poner correcto.

Speaker speaker\_3: Okay.

Speaker speaker\_1: Va a ser una v y una a. Y luego Peña, P-e-ña. 0510 at gmail.com.

Speaker speaker\_2: Okay. Y saben que plan quieren inscribirse?

Speaker speaker\_4: Um, queria el de-- um, the employee and children.

Speaker speaker\_2: Mm-hmm.

Speaker speaker\_4: And he's going to do the standard.

Speaker speaker\_2: Okay. Algo mas?

Speaker speaker\_4: On the health plan he'll do a standard and then he's going to do dental.

Speaker speaker\_2: Okay. Algo mas?

Speaker speaker\_4: Um, no.

Speaker speaker\_2: So, um, lo vamos a inscribir en el VIP Standard y en el Dental para usted y sus niños. Um, el precio será de \$36.72. Voy a necesitar el primer nombre de-- del-- uno de los niños para empezar.

Speaker speaker\_4: Okay. La primer--

Speaker speaker\_2: Toma.

Speaker speaker\_4: Ah, la primera niña va a ser Elvia, E-L-V-I-A. Selena is the middle name, S-E-L-E-N-A. And Peña being her last name, P-È.

Speaker speaker\_2: ¿Tiene el número de Social de la niña?

Speaker speaker\_4: Yes. 629-99-

Speaker speaker\_2: Deme un segundito.

Speaker speaker\_4: ... 8433.

Speaker speaker\_2: Voy a-- eh, deme un segundito que el sistema se me... se me...

Speaker speaker\_4: Oh, I'm sorry.

Speaker speaker\_2: Seis, dos, nueve...

Speaker speaker\_4: 629-99-8433.

Speaker speaker\_2: Ah. Okay. Y la fecha de nacimiento de la niña?

Speaker speaker\_4: Um, la fecha de nacimiento es-

Speaker speaker\_5: Uno, doce.

Speaker speaker\_4: One, twelve, uh, de Elvia.

Speaker speaker\_5: De Elvia.

Speaker speaker\_4: 1/12/2017.

Speaker speaker\_2: Espérese. Es enero 12 del 17?

Speaker speaker\_4: Sí, todo apuntadito.

Speaker speaker\_5: Doce. ¿El qué va, ciudad?

Speaker speaker\_2: El segundo, niña.

Speaker speaker\_4: The second name is going to be Victoria, V-I-K-T-O-R-I-A. Jocelyn, J-O-C-E-L-Y-N. Peña.

Speaker speaker\_2: Exclusión.

Speaker speaker\_4: And her number is going to be 441-49-3957. And her birthday is gonna be 5/15/2015.

Speaker speaker\_5: No, se esta mal. Dile que todo. Es el diez. A tu hija le estoy guardando el seguro. Nacio el dia diez.

Speaker speaker\_4: Okay, he's saying that the birthday on-- her birthday is, um, is 5/10/2015. So I guess the Social Security-- there's a Social Security number on here. The birthday is wrong.

Speaker speaker\_5: Sí, ¿chequé la fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_4: Let me check the, let me, let me check her birthdate and make sure that that's correct.

Speaker speaker\_5: Es la misma. Ponte al lado.

Speaker speaker\_4: Mm-hmm. Yeah, her birth certificate is 5/10/2015.

Speaker speaker\_2: Okay.

Speaker speaker\_5: Esta tocando otra niña.

Speaker speaker\_2: Algún otro niño?

Speaker speaker\_4: No, ma'am, just those two.

Speaker speaker\_2: Okay. Bueno, los beneficios van a empezar el lunes siguiente, luego que recibimos el primer pago de su empleador. Luego la tarjeta le va a llegar de siete a diez días laborables. Le va a llegar la tarjeta paramédica a su correo electrónico y dental. Le va a llegar a su dirección física. Si necesita una tarjeta física para los beneficios de salud, luego que los beneficios se activan, puede llamarnos y le m-- podemos pedir una para que le llegue a su dirección. Um...

Speaker speaker\_4: Okay.

Speaker speaker\_5: Si tiene alguna pregunta, puede llamarnos. Estamos aquí de ocho de la mañana a ocho de la noche el tiempo de le- el lunes abiertos.

Speaker speaker\_4: Okay.

Speaker speaker\_2: Algo más que podamos hacer por usted?

Speaker speaker\_4: No, no, nena. Eso era todo. Gracias.

Speaker speaker\_5: Nosotros mismos.