

## Transcript: Priscilla

**Torres-6502615133634560-4641936785195008**

### Full Transcript

Good afternoon. Thank you for calling Benefits and a Card. My name is Priscilla. Who do I have the pleasure of speaking to? Yes, my name is Mireya Estrada and, um, I received an email regard-- regarding, I guess it's missing some information. What was your name again? Mireya Estrada. ¿Hablas español, Mireya? Yes. Okey, si le voy a hablar en español, si es más fácil para ti, ¿está bien? Está bien. Okey, so, estás llamando en cuestión de que recibistes, ah, un correo electrónico. Sí. Okey. ¿Me puedes, ah, dar el nombre del empleado al cual le trabajas y los últimos cuatro dígitos de tuuu... de tuuu seguro social, por favor? Yeah, ah, la compañía se llama BTSS, Inc. Okey. Y la... a-- eighty six ninety two es el, el, el... mi número seguro. Eighty six ninety two, okey. Mm-jm. Uh, y su nombre, por favor? ¿María-? Estrada. ¿Mireya? Mireya. Okey. Me p-- me podrías verificar aquí en tu cuenta tu dirección y tu fecha de nacimiento, por favor. Ah, sí, mi dirección tal vez, este, tenga que cambiarla a... No sé cuál fue la que puse, si es Cuatro Quince South Lake Road ooo... No, señora. Tenemos otra que tenemos acá. Permitame. ??? Y, um, ah, porque me iba a mover para allá, pero no. Es dos ocho cuatro nueve cinco Southeast Holly Road en Bowling Green. Sí, es la que tenemos acá. Mm-jm. Sí. Okey. Acá tenemos el número t-telefónico suyo. No tenemos número de teléfono suyo. Cinco cero tres... Okey. Siete siete nueve... Ah... Siete siete nueve nueve cero uno uno. Okey. Y acá... ¿Me verifica tu fecha de nacimiento, por favor? Ah, cuatro veintidós ochenta y uno. Okey, y acá tengo un correo electrónico, eh, que es ayae-- ayerinestrada, dos cero uno cero @yahoo.com. Yes, sí. Okey. ¿En qué le puedo ayudar? Ah, no sé, simplemente estoy hablando porque me dij-- me dice, ah, que... Que dice: "Your system is needed to continue the process of your enrollment after the information either missing or need to qualify". No sé. Recibí un, un email de, de ustedes. Maybe the número de teléfono o lo que usted le acaba de decir. Okey, estamos verificando las inscripciones y por eso, es, estamos mirando tu cuenta que lo declinó. O se-- Ah, o se pidió la cobertura y veo también que, eh, declinó igual que no lo quería. So, call que tenemos- Ah, no, no- Que cuál de las dos, um, querías, que si te querías inscribir o no querías aceptar los beneficios. No, no me quiero inscribir ahorita, tengo, um, otro tipo de medical, so... Okey, perfecto, no hay problema. Mm-jm. Okey. Si cualquier otra cosita en que le puedo, más le puedo ayudar? Es todo. Okey, bueno, señora Mireya, que tenga lindo día y muchas gracias por llamar Benefits and a Card. Mm-jm, muchas gracias. You're welcome.

### Conversation Format

Speaker speaker\_0: Good afternoon. Thank you for calling Benefits and a Card. My name is Priscilla. Who do I have the pleasure of speaking to?

Speaker speaker\_1: Yes, my name is Mireya Estrada and, um, I received an email regard-- regarding, I guess it's missing some information.

Speaker speaker\_0: What was your name again?

Speaker speaker\_1: Mireya Estrada.

Speaker speaker\_0: ¿Hablas español, Mireya?

Speaker speaker\_1: Yes.

Speaker speaker\_0: Okey, si le voy a hablar en español, si es más fácil para ti, ¿está bien?

Speaker speaker\_1: Está bien.

Speaker speaker\_0: Okey, so, estás llamando en cuestión de que recibistes, ah, un correo electrónico.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Okey. ¿Me puedes, ah, dar el nombre del empleado al cual le trabajas y los últimos cuatro dígitos de tuuu... de tuuu seguro social, por favor?

Speaker speaker\_1: Yeah, ah, la compañía se llama BTSS, Inc.

Speaker speaker\_0: Okey.

Speaker speaker\_1: Y la... a-- eighty six ninety two es el, el, el... mi número seguro.

Speaker speaker\_0: Eighty six ninety two, okey.

Speaker speaker\_1: Mm-jm.

Speaker speaker\_0: Uh, y su nombre, por favor? ¿María-?

Speaker speaker\_1: Estrada.

Speaker speaker\_0: ¿Mireya?

Speaker speaker\_1: Mireya.

Speaker speaker\_0: Okey. Me p-- me podrías verificar aquí en tu cuenta tu dirección y tu fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker\_1: Ah, sí, mi dirección tal vez, este, tenga que cambiarla a... No sé cuál fue la que puse, si es Cuatro Quince South Lake Road ooo...

Speaker speaker\_0: No, señora. Tenemos otra que tenemos acá.

Speaker speaker\_1: Permitame. ??? Y, um, ah, porque me iba a mover para allá, pero no. Es dos ocho cuatro nueve cinco Southeast Holly Road en Bowling Green.

Speaker speaker\_0: Sí, es la que tenemos acá.

Speaker speaker\_1: Mm-jm. Sí.

Speaker speaker\_0: Okey. Acá tenemos el número t-telefónico suyo. No tenemos número de teléfono suyo.

Speaker speaker\_1: Cinco cero tres...

Speaker speaker\_0: Okey.

Speaker speaker\_1: Siete siete nueve... Ah... Siete siete nueve nueve cero uno uno.

Speaker speaker\_0: Okey. Y acá... ¿Me verifica tu fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker\_1: Ah, cuatro veintidós ochenta y uno.

Speaker speaker\_0: Okey, y acá tengo un correo electrónico, eh, que es ayae-- ayerinestrada, dos cero uno cero @yahoo.com.

Speaker speaker\_1: Yes, sí.

Speaker speaker\_0: Okey. ¿En qué le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Ah, no sé, simplemente estoy hablando porque me dij-- me dice, ah, que... Que dice: "Your system is needed to continue the process of your enrollment after the information either missing or need to qualify". No sé. Recibí un, un email de, de ustedes. Maybe the número de teléfono o lo que usted le acaba de decir.

Speaker speaker\_0: Okey, estamos verificando las inscripciones y por eso, es, estamos mirando tu cuenta que lo declinó. O se-- Ah, o se pidió la cobertura y veo también que, eh, declinó igual que no lo quería. So, call que tenemos-

Speaker speaker\_1: Ah, no, no-

Speaker speaker\_0: Que cuál de las dos, um, querías, que si te querías inscribir o no querías aceptar los beneficios.

Speaker speaker\_1: No, no me quiero inscribir ahorita, tengo, um, otro tipo de medical, so...

Speaker speaker\_0: Okey, perfecto, no hay problema.

Speaker speaker\_1: Mm-jm.

Speaker speaker\_0: Okey. Si cualquier otra cosita en que le puedo, más le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Es todo.

Speaker speaker\_0: Okey, bueno, señora Mireya, que tenga lindo día y muchas gracias por llamar Benefits and a Card.

Speaker speaker\_1: Mm-jm, muchas gracias.

Speaker speaker\_0: You're welcome.