

## Transcript: Estefania

**Acevedo-4673278726062080-4570415802826752**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarte con Benefits in a Card, te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir? Sí, bueno, oye, lo-- este, lo que pasa es que ya había marcado para ver que me quitaban lo de un seguro, pero me dicen que ya me lo quitaron, pero a mí en el cheque me sigue saliendo. Okey, ahm, ¿cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Es... Permítame tantito. Es cuarenta y uno ochenta y nueve. No, los últimos cuatro. Es cuarenta y uno ochenta y nueve. Okey. Sí. Permítame. ¿Y con quién trabajas? Surge. Cuarenta y uno ochenta y cuatro, ochenta y nueve, ¿verdad? Ochenta y nueve, sí. Luego con Surge... ¿Y cómo te llamas? Nicole. Tu nombre completo, por favor. Nicole Torres. Sí, muchas gracias. Por cuestiones de seguridad, necesito que verifiques tu dirección, Nicole, y también tu fecha de nacimiento, por favor. No, no, no, no la recuerdo. Si no recuerdas, me puedes brindar el número de seguro social completa. Ah, pero sí necesito que me verifiques la dirección- O el número de seguro social. Es treinta y seis. Ajá. Cero, cinco, veinticuatro, dieciocho, nueve. Okey, gracias. ¿Y cuál era tu fecha de nacimiento? Mmm... Es del... Seis de marzo. ¿Me das tu fecha completa? Sí, bueno. ¿Me das la fecha completa? Buenas. Sí, déjeme ver eso. De mil novecientos ochenta y siete de marzo. ¿Y qué día? Día del... Día quince de marzo de mil novecientos ochenta y siete. Cinco de marzo. Oh, es el cinco de marzo de mil novecientos ochenta y siete. Okey, ah, ¿quieres que cambie tu dirección o que la deje como está? Tenías la cinco, tres, cuatro, cero del Mar Boulevard, Saint Louis, Missouri, seis, tres, uno, uno, dos. ¿Quieres que la cambie? ¡No! No, no, así está bien. Solo nomás que quería porque estaba marcando para que me quitaran ese seguro que de quince, pero ya supuestamente me habían dicho que me lo habían quitado y que nomás era que me iban a llegar como tres pagos así, pero que ya tiene casi dos meses que, que marqué y quedé marcada y marcada y me sigue saliendo, me sigue saliendo. Entonces, como yo tiraba los talones hace como dos semanas y luego la semana pasada volví a marcar y yo tiraba los talones y entonces me dijeron que ocupa-- ver qué era lo que me estaban ya quitando, que porque ahí no aparecía, que si no les podía decir en el talón, pero como yo los tiraba, pues yo les decía, pues yo dije pues no, no, no sé de pus qué es- Lo que es, pero ya esta semana no lo tiré. Ajá. Okey, ¿qué es lo que dice tu talón de cheque? Dice... ¿Me puedes leer lo que dice? A ver, tra-- pásame para traducir porque como está en inglés... Dice amuet, amu... A ver, tradúcémele aquí, porfa. Sí, y me decían que querían saber qué era lo que decía, pero como yo los tiraba y esta semana pues ya no los tire. Pero, pero, ¿me, me puedes leer- Sí. Lo que dice? ¿Qué dice? Dice... En español dice cantidad. Sí, léeme todo lo que dices, por favor. Dice: "Deducir tipo de cantidad". Ajá. "De deducción hasta la fecha devengo". Eso es lo que dice. ¿Qué? ¿De, de qué? Devengo. Okey, ¿y cuánto es la deducción? Deducciones, ciento... ciento ochenta y uno. Y la cantidad es quince, están quitando quince, que es la que quiero que me quiten

donde dice "cantidad". Sí, pero, pero ¿qué es lo que dice la descripción? Es que... La descripción de... de la deducción. La descrip-- ah... Después esta, la de ciento ochenta y uno . ¿Verdad? Entonces le pongo R-X. Okey, ¿eso es lo que dice? La... Sí. Okey, listo. Am... Me per-... Okey, ¿me puedes permitir un momento? ¿Te puedo poner en una espera? Sí. Ok, muchas gracias por esperar, Nicole. Am... So, te voy a mandar un correo electrónico- Ajá. Porque vamos a tener que investigar, ¿okey? So... te lo voy a mandar a ese correo que... se llama nicoleedtorres@gmail.com. ¿Ese es un correo bueno para enviarte... ese documento? Mmm... Es que como cambié yo de teléfono, la verdad, nooo, no me acuerdo. Am, o te lo puedo mandar a un correo electrónico distinto. A ver. Mmm... Es que como no tengo correo, necesitaría decirle a mi hermana si me-- para que me pase el de ella. Okey, am... pues como- Sí, pero- Como gustes, porque yo puedo poner esas notas en el sistema y ya si tú vuelves a llamar, pues van a saber que te tienen que mandar ese documento, pero sí vamos a tener que investigar, porque de mi lado yo no veo que te han hecho deducciones. Pero tú dices que sí ves esa deducción, am, pero pues yo lo que veo es que sí te lo cancelaron. Sí, ajá, sí, sí me habían comentado- Este... Pues, que ya me lo habían quitado. Desde... el... septiembre veintiséis . Ajá. Am, pero sí tendría que mandarte esa información para que la oficina principal pueda investigar. Porque- Y ya ahí pegarías tu talón de che-- que allí pegarías tu talón de cheque en ese correo electrónico que te voy a enviar. Pero sí, sí necesito un correo electrónico que te lo pueda enviar. Ajá. Eh, ah, sí, pues entonces, este, mañana yo marco para decirle a mi hermana para que me preste su correo y me lo mande. Okey, está bien. Y pues yo pongo ahí las notas, am, la razón por tu llamada y lo, lo que te tenemos que mandar. Ah... Eh, per-pero ¿verdad que aparece y que ya no lo tengo? Sí, ya, tú no tienes cobertura activa. Sí, señora. Desde el... septiembre veintiséis. Ajá. Sí, y todavía me sigue saliendo, es por eso que dices tú, ¿verdad? Pues yo no veo que te han hecho deducciones. Por eso digo que tenemos que investigar, porque tú dices que sí ves deducciones en tu talón de cheques. Por eso te iba a mandar ese correo electrónico para que tú puedas pegar ese documento y ya, pues te investigan. Ajá. Pero sí necesita enviarte ese correo. So, sí, sí necesitamos un correo electrónico. Para enviarlo, ¿verdad? Sí, entonces, yo mañana marco para que le decida mi hermana para que me dé su correo y de ahí me lo puedes mandar . Okey, sí, está listo. Eso está bien. Ah, está muy bien. Muchas gracias.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarte con Benefits in a Card, te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Sí, bueno, oye, lo-- este, lo que pasa es que ya había marcado para ver que me quitaban lo de un seguro, pero me dicen que ya me lo quitaron, pero a mí en el cheque me sigue saliendo.

Speaker speaker\_1: Okey, ahm, ¿cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_2: Es... Permítame tantito. Es cuarenta y uno ochenta y nueve.

Speaker speaker\_1: No, los últimos cuatro.

Speaker speaker\_2: Es cuarenta y uno ochenta y nueve.

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Permítame. ¿Y con quién trabajas?

Speaker speaker\_2: Surge.

Speaker speaker\_1: Cuarenta y uno ochenta y cuatro, ochenta y nueve, ¿verdad?

Speaker speaker\_2: Ochenta y nueve, sí.

Speaker speaker\_1: Luego con Surge... ¿Y cómo te llamas?

Speaker speaker\_2: Nicole.

Speaker speaker\_1: Tu nombre completo, por favor.

Speaker speaker\_2: Nicole Torres.

Speaker speaker\_1: Sí, muchas gracias. Por cuestiones de seguridad, necesito que verifiques tu dirección, Nicole, y también tu fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker\_2: No, no, no, no la recuerdo.

Speaker speaker\_1: Si no recuerdas, me puedes brindar el número de seguro social completa. Ah, pero sí necesito que me verifiques la dirección- O el número de seguro social.

Speaker speaker\_2: Es treinta y seis .

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Cero, cinco, veinticuatro, dieciocho, nueve.

Speaker speaker\_1: Okey, gracias. ¿Y cuál era tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_2: Mmm... Es del... Seis de marzo.

Speaker speaker\_1: ¿Me das tu fecha completa?

Speaker speaker\_2: Sí, bueno.

Speaker speaker\_1: ¿Me das la fecha completa? Buenas.

Speaker speaker\_2: Sí, déjeme ver eso. De mil novecientos ochenta y siete de marzo.

Speaker speaker\_1: ¿Y qué día?

Speaker speaker\_2: Día del... Día quince de marzo de mil novecientos ochenta y siete.

Speaker speaker\_3: Cinco de marzo.

Speaker speaker\_2: Oh, es el cinco de marzo de mil novecientos ochenta y siete.

Speaker speaker\_1: Okey, ah, ¿quieres que cambie tu dirección o que la deje como está? Tenías la cinco, tres, cuatro, cero del Mar Boulevard, Saint Louis, Missouri, seis, tres, uno, uno, dos. ¿Quieres que la cambie?

Speaker speaker\_2: ¡No! No, no, así está bien. Solo nomás que quería porque estaba marcando para que me quitaran ese seguro que de quince, pero ya supuestamente me habían dicho que me lo habían quitado y que nomás era que me iban a llegar como tres pagos así, pero que ya tiene casi dos meses que, que marqué y quedé marcada y marcada y me sigue saliendo, me sigue saliendo. Entonces, como yo tiraba los talones hace como dos semanas y luego la semana pasada volví a marcar y yo tiraba los talones y entonces me dijeron que ocupa-- ver qué era lo que me estaban ya quitando, que porque ahí no aparecía, que si no les podía decir en el talón, pero como yo los tiraba, pues yo les decía, pues yo dije pues no, no, no sé de pus qué es- Lo que es, pero ya esta semana no lo tiré. Ajá.

Speaker speaker\_1: Okey, ¿qué es lo que dice tu talón de cheque?

Speaker speaker\_2: Dice...

Speaker speaker\_1: ¿Me puedes leer lo que dice?

Speaker speaker\_2: A ver, tra-- pásame para traducir porque como está en inglés... Dice amuet, amu... A ver, tradúcémele aquí, porfa. Sí, y me decían que querían saber qué era lo que decía, pero como yo los tiraba y esta semana pues ya no los tire.

Speaker speaker\_1: Pero, pero, ¿me, me puedes leer-

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Lo que dice?

Speaker speaker\_2: ¿Qué dice? Dice... En español dice cantidad.

Speaker speaker\_1: Sí, léeme todo lo que dices, por favor.

Speaker speaker\_2: Dice: "Deducir tipo de cantidad".

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: "De deducción hasta la fecha devengo". Eso es lo que dice.

Speaker speaker\_1: ¿Qué? ¿De, de qué?

Speaker speaker\_2: Devengo.

Speaker speaker\_1: Okey, ¿y cuánto es la deducción?

Speaker speaker\_2: Deduciones, ciento... ciento ochenta y uno. Y la cantidad es quince, están quitando quince, que es la que quiero que me quiten donde dice "cantidad".

Speaker speaker\_1: Sí, pero, pero ¿qué es lo que dice la descripción? Es que... La descripción de... de la deducción.

Speaker speaker\_2: La descrip-- ah... Después esta, la de ciento ochenta y uno . ¿Verdad? Entonces le pongo R-X.

Speaker speaker\_1: Okey, ¿eso es lo que dice?

Speaker speaker\_2: La... Sí.

Speaker speaker\_1: Okey, listo. Am... Me per-... Okey, ¿me puedes permitir un momento? ¿Te puedo poner en una espera?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Ok, muchas gracias por esperar, Nicole. Am... So, te voy a mandar un correo electrónico-

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Porque vamos a tener que investigar, ¿okey? So... te lo voy a mandar a ese correo que... se llama nicoleedtorres@gmail.com. ¿Ese es un correo bueno para enviarte... ese documento?

Speaker speaker\_2: Mmm... Es que como cambié yo de teléfono, la verdad, nooo, no me acuerdo.

Speaker speaker\_1: Am, o te lo puedo mandar a un correo electrónico distinto.

Speaker speaker\_2: A ver. Mmm... Es que como no tengo correo, necesitaría decirle a mi hermana si me-- para que me pase el de ella.

Speaker speaker\_1: Okey, am... pues como-

Speaker speaker\_2: Sí, pero-

Speaker speaker\_1: Como gustes, porque yo puedo poner esas notas en el sistema y ya si tú vuelves a llamar, pues van a saber que te tienen que mandar ese documento, pero sí vamos a tener que investigar, porque de mi lado yo no veo que te han hecho deducciones. Pero tú dices que sí ves esa deducción, am, pero pues yo lo que veo es que sí te lo cancelaron.

Speaker speaker\_2: Sí, ajá, sí, sí me habían comentado-

Speaker speaker\_1: Este...

Speaker speaker\_2: Pues, que ya me lo habían quitado.

Speaker speaker\_1: Desde... el... septiembre veintiséis .

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Am, pero sí tendría que mandarte esa información para que la oficina principal pueda investigar.

Speaker speaker\_2: Porque-

Speaker speaker\_1: Y ya ahí pegarías tu talón de che-- que allí pegarías tu talón de cheque en ese correo electrónico que te voy a enviar. Pero sí, sí necesito un correo electrónico que te lo pueda enviar.

Speaker speaker\_2: Ajá. Eh, ah, sí, pues entonces, este, mañana yo marco para decirle a mi hermana para que me preste su correo y me lo mande.

Speaker speaker\_1: Okey, está bien. Y pues yo pongo ahí las notas, am, la razón por tu llamada y lo, lo que te tenemos que mandar.

Speaker speaker\_2: Ah... Eh, per-pero ¿verdad que aparece y que ya no lo tengo?

Speaker speaker\_1: Sí, ya, tú no tienes cobertura activa. Sí, señora. Desde el... septiembre veintiséis.

Speaker speaker\_2: Ajá. Sí, y todavía me sigue saliendo, es por eso que dices tú, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Pues yo no veo que te han hecho deducciones. Por eso digo que tenemos que investigar, porque tú dices que sí ves deducciones en tu talón de cheques. Por eso te iba a mandar ese correo electrónico para que tú puedas pegar ese documento y ya, pues te investigan.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Pero sí necesita enviarte ese correo. So, sí, sí necesitamos un correo electrónico.

Speaker speaker\_2: Para enviarlo, ¿verdad? Sí, entonces, yo mañana marco para que le decida mi hermana para que me dé su correo y de ahí me lo puedes mandar .

Speaker speaker\_1: Okey, sí, está listo. Eso está bien.

Speaker speaker\_2: Ah, está muy bien. Muchas gracias.