

## Transcript: Estefania

**Acevedo-5332331176869888-5916528601939968**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarte con Benefits en Ocari. ¿Está Stephanie? ¿Cómo te puedo servir? Hola, bu-buenas tardes. Fíjese que cuando quisimos como comprar me-medicinas con el seguro, decían como que la fecha de, de, de nacimiento estaba mala y, pues, que lla-llamáramos para cambiarla. Okey. Am, ¿con qué agencia trabajas? Con Search. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social? Dame un minuto. ¿En tu teléfono? Mm-mm. Sí, la foto de tu teléfono. Ah, ¿mi Seguro Social? Sí. Demén Son cuarenta y dos, veintinueve. Cuarenta y dos, veintinueve, ¿los últimos cuatro? Sí. Okey. ¿Y cómo te llamas? Es de mi pareja, se llama Norma Isabel Castellón Estrada. Ookay. Am, permíteme. ¿Norma? Sí. Okey. Am, so, sí necesito permiso-- como la llamada está grabada, sí necesito permiso de tu pareja para darte información sobre su cuenta. Solo necesito que ya me digas que sí te da permiso. Okey, pues aquí está ella. Okey. Si le das... Hola, como la llamada está grabada y por cuestiones de seguridad, necesito permiso de que él sí pueda abrir tu archivo. Claro, claro que sí. Okey, gracias. Muchas gracias. Okey. Ookay. ¿Cómo se apellida? ¿Norma...? Castellón. Okey. Okey. Por cuestiones de... Alo. Necesito que me verifique la dirección que piensas que tenemos. Am, por cuestiones de seguridad necesito que me verifiques tu fecha de nacimiento y también la de-- dirección que piensas que tenemos. Okey. Fecha de nacimiento, el 20 de junio de 2005. Y... Mm-jm. La fe-- eh, la dirección es 1125 Monterroso Drive, Carson City. Mm-jm. Okey. Yo también. Okey. ¿Y en qué estado? Nevada. Gracias. Okey. Am, ¿tu número sigue siendo el siete, siete, cinco, cuatro, tres, cero, veinticinco, veinte? Sí. ¿Y tengo tu apellido? S-t-r-a-d-a-i-isabel arroba gmail.com? Sí. Okey. Am, ¿dijiste que la dirección estaba mal? No, eh, lo que estaba mal es, ah, mi fecha de cumpleaños. Okey. ¿Su mes abril veinte del 2005? No, es julio. Julio, ah, okey. ¿Julio veinte? Sí. Del 2005. Así es. Okey. Okey . Y, okey. Permíteme, déjame ver si tengo que hacer otra cosa. Dame un segundo. ¿Te puedo poner en espera? Claro, claro que sí. Y mira, ya tengo la cosa bien. Ok, muchas gracias. Antes que te cambie el nume-- el... la fecha de nacimiento, sí necesito que me repites tu número de seguro social completo. Claro, ahorita se lo doy. Ok, gracias. Deme un minuto. Sí, señora. Es siete, cinco, seis... Ajá. Siete, cuatro... Okey. Cuatro, dos, nuev-- ah, mi dos, nueve. Ok, gracias. Ok, ya lo cambié al siete... perdón, al 20 de julio del 2005. Am, y también les voy a estar mandando un correo electrónico para que ellos actualicen eso. Am, probablemente, vaya a tardar como unas veinticuatro horas, ¿okey? Oh, okey, está bien. Porque no creo que... lo hagan tan rápido, pero creo que sí se demora como veinticuatro horas. Pero ahorita mando ese correo y ya lo actualicé, porque creo que también lo tienen que actualizar de la parte de la farmacia y creo que sí duran como veinticuatro horas para hacer eso. Ah, bueno, está bien entonces. Se lo agradezco mucho. Okey. Si tengas cualquier otra pregunta. Creo que ahorita no, solo eso. Okey, bueno. Que tengas un buen

día. Gracias, igualmente.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarte con Benefits en Ocari. ¿Está Stephanie?  
¿Cómo te puedo servir?

Speaker speaker\_2: Hola, buenas tardes. Fíjese que cuando quisimos como comprar me-medicinas con el seguro, decían como que la fecha de, de, de nacimiento estaba mala y, pues, que lla-llamáramos para cambiarla.

Speaker speaker\_1: Okey. Am, ¿con qué agencia trabajas?

Speaker speaker\_2: Con Search.

Speaker speaker\_1: ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social?

Speaker speaker\_2: Dame un minuto.

Speaker speaker\_3: ¿En tu teléfono?

Speaker speaker\_1: Mm-mm.

Speaker speaker\_3: Sí, la foto de tu teléfono.

Speaker speaker\_1: Ah, ¿mi Seguro Social?

Speaker speaker\_3: Sí. Demén

Speaker speaker\_2: Son cuarenta y dos, veintinueve.

Speaker speaker\_1: Cuarenta y dos, veintinueve, ¿los últimos cuatro?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Okey. ¿Y cómo te llamas?

Speaker speaker\_2: Es de mi pareja, se llama Norma Isabel Castellón Estrada.

Speaker speaker\_1: Ookay. Am, permíteme. ¿Norma?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Okey. Am, so, sí necesito permiso-- como la llamada está grabada, sí necesito permiso de tu pareja para darte información sobre su cuenta. Solo necesito que ya me digas que sí te da permiso.

Speaker speaker\_2: Okey, pues aquí está ella.

Speaker speaker\_1: Okey. Si le das... Hola, como la llamada está grabada y por cuestiones de seguridad, necesito permiso de que él sí pueda abrir tu archivo.

Speaker speaker\_3: Claro, claro que sí.

Speaker speaker\_1: Okey, gracias.

Speaker speaker\_3: Muchas gracias.

Speaker speaker\_1: Okey. Oookay. ¿Cómo se apellida? ¿Norma...?

Speaker speaker\_3: Castellón.

Speaker speaker\_1: Okey. Okey. Por cuestiones de... Alo. Necesito que me verifique la dirección que piensas que tenemos. Am, por cuestiones de seguridad necesito que me verifiques tu fecha de nacimiento y también la de-- dirección que piensas que tenemos.

Speaker speaker\_3: Okey. Fecha de nacimiento, el 20 de junio de 2005. Y...

Speaker speaker\_1: Mm-jm.

Speaker speaker\_3: La fe-- eh, la dirección es 1125 Monterroso Drive, Carson City.

Speaker speaker\_1: Mm-jm. Okey.

Speaker speaker\_2: Yo también.

Speaker speaker\_1: Okey. ¿Y en qué estado?

Speaker speaker\_3: Nevada.

Speaker speaker\_1: Gracias. Okey. Am, ¿tu número sigue siendo el siete, siete, cinco, cuatro, tres, cero, veinticinco, veinte?

Speaker speaker\_3: Sí.

Speaker speaker\_1: ¿Y tengo tu apellido? S-t-r-a-d-a-i-isabel arroba gmail.com?

Speaker speaker\_3: Sí.

Speaker speaker\_1: Okey. Am, ¿dijiste que la dirección estaba mal?

Speaker speaker\_3: No, eh, lo que estaba mal es, ah, mi fecha de cumpleaños.

Speaker speaker\_1: Okey. ¿Su mes abril veinte del 2005?

Speaker speaker\_3: No, es julio.

Speaker speaker\_1: Julio, ah, okey. ¿Julio veinte?

Speaker speaker\_3: Sí.

Speaker speaker\_1: Del 2005.

Speaker speaker\_2: Así es.

Speaker speaker\_1: Okey. Okey . Y, okey. Permítame, déjame ver si tengo que hacer otra cosa. Dame un segundo. ¿Te puedo poner en espera?

Speaker speaker\_3: Claro, claro que sí.

Speaker speaker\_4: Y mira, ya tengo la cosa bien.

Speaker speaker\_1: Ok, muchas gracias. Antes que te cambie el nume-- el... la fecha de nacimiento, sí necesito que me repites tu número de seguro social completo.

Speaker speaker\_5: Claro, ahorita se lo doy.

Speaker speaker\_1: Ok, gracias.

Speaker speaker\_5: Deme un minuto.

Speaker speaker\_1: Sí, señora.

Speaker speaker\_5: Es siete, cinco, seis...

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_5: Siete, cuatro...

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_5: Cuatro, dos, nuev-- ah, mi dos, nueve.

Speaker speaker\_1: Ok, gracias. Ok, ya lo cambié al siete... perdón, al 20 de julio del 2005. Am, y también les voy a estar mandando un correo electrónico para que ellos actualicen eso. Am, probablemente, vaya a tardar como unas veinticuatro horas, ¿okey?

Speaker speaker\_5: Oh, okey, está bien.

Speaker speaker\_1: Porque no creo que... lo hagan tan rápido, pero creo que sí se demora como veinticuatro horas. Pero ahorita mando ese correo y ya lo actualicé, porque creo que también lo tienen que actualizar de la parte de la farmacia y creo que sí duran como veinticuatro horas para hacer eso.

Speaker speaker\_5: Ah, bueno, está bien entonces. Se lo agradezco mucho.

Speaker speaker\_1: Okey. Si tengas cualquier otra pregunta.

Speaker speaker\_5: Creo que ahorita no, solo eso.

Speaker speaker\_1: Okey, bueno. Que tengas un buen día.

Speaker speaker\_5: Gracias, igualmente.