

## Transcript: Estefania

**Acevedo-5407539063373824-5760191278301184**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Thank you for calling Benefits Center. How can I assist you? Hello? Yes, ma'am. Thank you for calling- Ah, disculpe, ah, ¿puede hablar en Spanish, please? Sí, yo hablo español. Ah, pasa que me llegó una-- una-- me dejaron un mensaje en el número tres cincuenta, tres cincuenta, veinticinco treinta. Ok, ¿qué dice el mensaje? Ah, sobre... unas aseguranzas- ¿Me puedes leer? Una opción, número uno, y otra de no aceptar. Okey, ah, ¿pero qué es lo que dice el mensaje? Ah, dice que es que tengo que... que escogí una, una opción, pero que luego quité la aseguranza. Entonces, debo de elegir una u otra. No, pero que es que-- ¿Me puedes leer el, el mensaje? Like, lo que dice. No, fue el correo de voz. Oh, ok, ah, ¿estás trabajando en estos momentos con alguna agencia temporal? Ah, no. Ok, porque nosotros somos los administradores de beneficios para las agencias de empleo. So si no estás trabajando con alguna agencia, entonces, ah, ignoraría ese mensaje. No, este, yo ya-- o sea, llené los documentos para trabajar con HSS. Mmm. Entonces, eh, llené los documentos para dar una información para... la... una... la cobertura de una-una aseguranza de... algo así de visión, de dental, todo eso. Entonces, eh, parece que puse una información "sí" y después dije "no aceptar" la aseguranza. Y es lo que me llamaban para saber la situación, qué es lo que yo decidí hacer. Okey. Okey, so si quieras aseguranza o no quieras. No, no quiero. Okey. ¿Cuáles son los últimos cuatro de tu número de seguro social? Nueve nueve siete cinco. Okey, gracias. ¿Y tu primer nombre y apellido? Dulce Guillermo. Dame tu nombre, por favor, otra vez. ¿Dijiste noventa y nueve setenta y cinco, siete cinco? Sí, perdón, sí. Okey. ¿Dulce, Guillermo...? Guillermo. Alonso. Alonso, sí. Ok. Y por cuestiones de seguridad, ¿me puedes certificar tu dirección completa y también tu fecha de nacimiento, por favor? Sí. Eh, dirección completa es treinta y nueve cero siete East Freeman Street, espacio cincuenta y dos, Stockton, California, noventa y cinco dos quince. Fecha de nacimiento es 11/13/1976. Ok, permíteme. Perdón, mi sistema está muy lento. No, no pasa nada. Y dijiste la que-- Ay, perdón, es que el sistema se estaba bajando. Um, ese-- la dirección otra vez, por favor. Treinta y nueve cero siete East Freeman Street, espacio cincuenta y dos, Stockton, California, noventa y cinco dos quince. Okey. ¿Y dijiste que querías declinar la cobertura? Ok. Ok, ah, ya te acabo de declinar. No sé si tengas cualquier otra pregunta para mí que tengas. Ah, no, no, en este momento. No sé si eso esté afectando los documentos que llené con la señorita Blanca Barajas. No, señora. Nosotros solo somos los administradores de beneficios para las agencias de empleo. No trabajamos en HSS. Um, no creo, pero yo preguntaría. Pero si te llamaron es porque no estaban seguros si querías cobertura o si no querías cobertura. Ok, pues en ese caso puedes ignorar, um... puedes ignorar ese mensaje. Ajá. Que ya te decliné. Ok, perfecto. Ok, que tengas un buen día. Ok, mucho-- gracias a usted. Bye. Bye.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Thank you for calling Benefits Center. How can I assist you?

Speaker speaker\_2: Hello?

Speaker speaker\_1: Yes, ma'am. Thank you for calling-

Speaker speaker\_2: Ah, disculpe, ah, ¿puede hablar en Spanish, please?

Speaker speaker\_1: Sí, yo hablo español.

Speaker speaker\_2: Ah, pasa que me llegó una-- una-- me dejaron un mensaje en el número tres cincuenta, tres cincuenta, veinticinco treinta.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿qué dice el mensaje?

Speaker speaker\_2: Ah, sobre... unas aseguranzas-

Speaker speaker\_1: ¿Me puedes leer?

Speaker speaker\_2: Una opción, número uno, y otra de no aceptar.

Speaker speaker\_1: Okey, ah, ¿pero qué es lo que dice el mensaje?

Speaker speaker\_2: Ah, dice que es que tengo que... que escogí una, una opción, pero que luego quité la aseguranza. Entonces, debo de elegir una u otra.

Speaker speaker\_1: No, pero que es que-- ¿Me puedes leer el, el mensaje? Like, lo que dice.

Speaker speaker\_2: No, fue el correo de voz.

Speaker speaker\_1: Oh, ok, ah, ¿estás trabajando en estos momentos con alguna agencia temporal?

Speaker speaker\_2: Ah, no.

Speaker speaker\_1: Ok, porque nosotros somos los administradores de beneficios para las agencias de empleo. So si no estás trabajando con alguna agencia, entonces, ah, ignoraría ese mensaje.

Speaker speaker\_2: No, este, yo ya-- o sea, llené los documentos para trabajar con HSS.

Speaker speaker\_1: Mmm.

Speaker speaker\_2: Entonces, eh, llené los documentos para dar una información para... la... una... la cobertura de una-una aseguranza de... algo así de visión, de dental, todo eso.

Entonces, eh, parece que puse una información "sí" y después dije "no aceptar" la aseguranza. Y es lo que me llamaban para saber la situación, qué es lo que yo decidí hacer.

Speaker speaker\_1: Okey. Okey, so si quieres aseguranza o noquieres.

Speaker speaker\_2: No, no quiero.

Speaker speaker\_1: Okey. ¿Cuáles son los últimos cuatro de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_2: Nueve nueve siete cinco.

Speaker speaker\_1: Okey, gracias. ¿Y tu primer nombre y apellido?

Speaker speaker\_2: Dulce Guillermo.

Speaker speaker\_1: Dame tu nombre, por favor, otra vez. ¿Dijiste noventa y nueve setenta y cinco, siete cinco?

Speaker speaker\_2: Sí, perdón, sí.

Speaker speaker\_1: Okey. ¿Dulce, Guillermo...?

Speaker speaker\_2: Guillermo.

Speaker speaker\_1: Alonso.

Speaker speaker\_2: Alonso, sí.

Speaker speaker\_1: Ok. Y por cuestiones de seguridad, ¿me puedes certificar tu dirección completa y también tu fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker\_2: Sí. Eh, dirección completa es treinta y nueve cero siete East Freeman Street, espacio cincuenta y dos, Stockton, California, noventa y cinco dos quince. Fecha de nacimiento es 11/13/1976.

Speaker speaker\_1: Ok, permíteme. Perdón, mi sistema está muy lento.

Speaker speaker\_2: No, no pasa nada.

Speaker speaker\_1: Y dijiste la que-- Ay, perdón, es que el sistema se estaba bajando. Um, ese-- la dirección otra vez, por favor.

Speaker speaker\_2: Treinta y nueve cero siete East Freeman Street, espacio cincuenta y dos, Stockton, California, noventa y cinco dos quince.

Speaker speaker\_1: Okey. ¿Y dijiste que querías declinar la cobertura? Ok. Ok, ah, ya te acabo de declinar. No sé si tengas cualquier otra pregunta para mí que tengas.

Speaker speaker\_2: Ah, no, no, en este momento. No sé si eso esté afectando los documentos que llené con la señorita Blanca Barajas.

Speaker speaker\_1: No, señora. Nosotros solo somos los administradores de beneficios para las agencias de empleo. No trabajamos en HSS. Um, no creo, pero yo preguntaría. Pero si te llamaron es porque no estaban seguros si querías cobertura o si no querías cobertura. Ok, pues en ese caso puedes ignorar, um... puedes ignorar ese mensaje.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Que ya te decliné.

Speaker speaker\_2: Ok, perfecto.

Speaker speaker\_1: Ok, que tengas un buen día.

Speaker speaker\_2: Ok, mucho-- gracias a usted. Bye.

Speaker speaker\_1: Bye.