

# **Transcript: Estefania**

## **Acevedo-5774589506306048-5487359004983296**

### **Full Transcript**

Your call maybe monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarse con . ¿Cómo te puedo asistir? Sí, bueno, eh... Quiero-- estoy marcando para ver lo que me-- que están quitando quince de un seguro. Ok. ¿Para qué agencia trabajas? Para Surge. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Es cuarenta y un, ochenta y nueve. Okey. ¿Cuarenta y uno, ochenta y nueve? Sí. ¿Y, y tu nombre? Nicole. ¿Y apellido? Torres. Ok. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento, por favor? Es 5 de marzo de ochenta y siete. Okey. ¿Y tu dirección? No, no me re-- no recuerdo. Si no recuerdas, me puedes verificar el número de seguro social completo. Es treinta y seis, cero, cinco, veinticuatro, dieciocho, nueve. Dámelos otra vez, perdón. Treinta y seis... Cero, cinco, veinticuatro, dieciocho, nueve. Ok, gracias. Tengo un cinco, tres, cuatro, cero Delmar Boulevard, Saint Louis, Missouri, seis, tres, uno, uno, dos. Um, ¿piensas que sea la correcta? Sí. Ok. Luego tengo tres, uno, cuatro, tres, tres, cinco, cero, ocho, cuarenta y tres como tu correo electrónico. ¿Eso sí es correcto? Sí. . Y tengo nicoledete torres arroba gmail punto com. ¿Eso sigue correcto? Sí. Ok. So, tú no tienes cobertura. Yo no te puedo cancelar algo que no tienes. Um, no, no tienes ningún plan. Tenías, pero ahora no. Pero es que no me lo han quitado. Es que a mí me sigue apareciendo aquí los quince que me están quitando. ¿Qué dice la deducción? Dice... . Pásame el celular para traducir eso. Es que me dicen que me lo quitan y que me lo quitan, pero no, no, no me lo quitan porque a mí todavía me sale aquí. Ok, ¿pero qué es lo que dice la deducción? Porque si yo hablé contigo ya dos veces, llamaste el 12 de noviembre, luego llamaste el 16. Sí, por... So, sí necesito, como te dije la última vez, que me leas lo que dice la deducción, um- Pues es que nomás dice de-deducir tipo y cantidad quince dólares, deducciones- Hasta la fecha. Hasta la-- nomás dice deducción hasta la fecha y abajo tiene doscientos veintisiete. ¿Pero qué es lo que dice? Porque... Es que no sé si recuerdes que yo la última vez que hablé contigo te mandé unos documentos para que tú pagaras, pegas esa... tus, um, talones de cheque y se los mandaras a la oficina. ¿Si hiciste eso o no lo hiciste? Mmm. No, no, no me dijo que mandara talones. No, pues si no- Ya los hubiera mandado todos. Yo te, yo te mandé un co-- es que aquí, pues yo dejé la nota. Ah, yo te mandé un correo electrónico y te dije que te iba a mandar un correo electrónico y en ese correo tú tenías que poner la evidencia diciendo que todavía te estaban haciendo deducciones y, pues, también te dije que íbamos a investigar ya cuando los mandaras esa información. So, si todavía piensas que te están haciendo las deducciones, te voy a tener que mandar el mismo correo y ya, pues tú tienes que pegar esos talones de cheque donde dice que te están deduciendo lo que- Lo que pasó más bien es que no, más bien es que como ese correo que tengo yo-- mi teléfono se me mojó. Ajá. Y entonces más bien cayó ahí ese teléfono donde tengo el correo y apenas lo voy a arreglar. Ok, so, si quieres lo mando a otro correo electrónico, pero si, si necesitas mandar

esos talones de cheque donde piensas que te están deduciendo. Porque, pues como te digo, pues tú no tienes ninguna cobertura que pueda cancelar. Sí, es que no me llega-- no me llega bien. Si te tengo que mandar esa información para que la oficina principal investigue. Ajá. Si es que todavía te lo están haciendo, pero contigo, pues yo veo que no tienes ninguna cobertura. Um- No, pues... Pero si quieres te mando un correo, pero si necesito un correo electrónico para mandártelo. Ajá. Ah, entonces, este... Pues le voy a decir a, a mi hermana, mmm, a lo pues, ya mañana más bien para que me dé su correo y ya te lo paso y ahí me, me llegue todo el correo de ella. Ok, ah, nosotros no abrimos en el fin de semana, solo es de lunes a viernes. ¿Ok? Ok, está bien. Ya, pues tú los llamas el lunes y les das ese correo electrónico para que te podamos mandar ese correo. Ah, sí. Entonces, tú ahí pegas tus, tus talones y, pues te van a dejar saber si siempre sí te están haciendo deducciones o si no, ¿ok? Ah, sí, está bien. Muchas gracias. De nada, que tengas un buen día. Igualmente.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarse con . ¿Cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Sí, bueno, eh... Quiero-- estoy marcando para ver lo que me-- que están quitando quince de un seguro.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Para qué agencia trabajas?

Speaker speaker\_2: Para Surge.

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

Speaker speaker\_2: Es cuarenta y un, ochenta y nueve.

Speaker speaker\_1: Okey. ¿Cuarenta y uno, ochenta y nueve?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: ¿Y, y tu nombre?

Speaker speaker\_2: Nicole.

Speaker speaker\_1: ¿Y apellido?

Speaker speaker\_2: Torres.

Speaker speaker\_1: Ok. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker\_2: Es 5 de marzo de ochenta y siete.

Speaker speaker\_1: Okey. ¿Y tu dirección?

Speaker speaker\_2: No, no me re-- no recuerdo.

Speaker speaker\_1: Si no recuerdas, me puedes verificar el número de seguro social completo.

Speaker speaker\_2: Es treinta y seis, cero, cinco, veinticuatro, dieciocho, nueve.

Speaker speaker\_1: Dámelos otra vez, perdón. Treinta y seis...

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

Speaker speaker\_1: Ok, gracias. Tengo un cinco, tres, cuatro, cero Delmar Boulevard, Saint Louis, Missouri, seis, tres, uno, uno, dos. Um, ¿piensas que sea la correcta?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Ok. Luego tengo tres, uno, cuatro, tres, tres, cinco, cero, ocho, cuarenta y tres como tu correo electrónico. ¿Eso sí es correcto?

Speaker speaker\_2: Sí. .

Speaker speaker\_1: Y tengo nicoledetorres arroba gmail punto com. ¿Eso sigue correcto?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Ok. So, tú no tienes cobertura. Yo no te puedo cancelar algo que no tienes. Um, no, no tienes ningún plan. Tenías, pero ahora no.

Speaker speaker\_2: Pero es que no me lo han quitado. Es que a mí me sigue apareciendo aquí los quince que me están quitando. ¿Qué dice la deducción? Dice... . Pásame el celular para traducir eso. Es que me dicen que me lo quitan y que me lo quitan, pero no, no, no me lo quitan porque a mí todavía me sale aquí.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿pero qué es lo que dice la deducción? Porque si yo hablé contigo ya dos veces, llamaste el 12 de noviembre, luego llamaste el 16.

Speaker speaker\_2: Sí, por...

Speaker speaker\_1: So, sí necesito, como te dije la última vez, que me leas lo que dice la deducción, um-

Speaker speaker\_2: Pues es que nomás dice de-deducir tipo y cantidad quince dólares, deducciones- Hasta la fecha. Hasta la-- nomás dice deducción hasta la fecha y abajo tiene doscientos veintisiete.

Speaker speaker\_1: ¿Pero qué es lo que dice? Porque... Es que no sé si recuerdes que yo la última vez que hablé contigo te mandé unos documentos para que tú pagaras, pegas esa... tus, um, talones de cheque y se los mandaras a la oficina. ¿Si hiciste eso o no lo hiciste?

Speaker speaker\_2: Mmm. No, no, no me dijo que mandara talones. No, pues si no- Ya los hubiera mandado todos.

Speaker speaker\_1: Yo te, yo te mandé un co-- es que aquí, pues yo dejé la nota. Ah, yo te mandé un correo electrónico y te dije que te iba a mandar un correo electrónico y en ese correo tú tenías que poner la evidencia diciendo que todavía te estaban haciendo

deducciones y, pues, también te dije que íbamos a investigar ya cuando los mandaras esa información. So, si todavía piensas que te están haciendo las deducciones, te voy a tener que mandar el mismo correo y ya, pues tú tienes que pegar esos talones de cheque donde dice que te están deduciendo lo que-

Speaker speaker\_2: Lo que pasó más bien es que no, más bien es que como ese correo que tengo yo-- mi teléfono se me mojó.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Y entonces más bien cayó ahí ese teléfono donde tengo el correo y apenas lo voy a arreglar.

Speaker speaker\_1: Ok, so, si quieres lo mando a otro correo electrónico, pero si, si necesitas mandar esos talones de cheque donde piensas que te están deduciendo. Porque, pues como te digo, pues tú no tienes ninguna cobertura que pueda cancelar.

Speaker speaker\_2: Sí, es que no me llega-- no me llega bien.

Speaker speaker\_1: Si te tengo que mandar esa información para que la oficina principal investigue.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Si es que todavía te lo están haciendo, pero contigo, pues yo veo que no tienes ninguna cobertura. Um-

Speaker speaker\_2: No, pues...

Speaker speaker\_1: Pero si quieres te mando un correo, pero si necesito un correo electrónico para mandártelo.

Speaker speaker\_2: Ajá. Ah, entonces, este... Pues le voy a decir a, a mi hermana, mmm, a lo pues, ya mañana más bien para que me dé su correo y ya te lo paso y ahí me, me llegue todo el correo de ella.

Speaker speaker\_1: Ok, ah, nosotros no abrimos en el fin de semana, solo es de lunes a viernes. ¿Ok? Ok, está bien. Ya, pues tú los llamas el lunes y les das ese correo electrónico para que te podamos mandar ese correo.

Speaker speaker\_2: Ah, sí.

Speaker speaker\_1: Entonces, tú ahí pegas tus, tus talones y, pues te van a dejar saber si siempre sí te están haciendo deducciones o si no, ¿ok?

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

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

Speaker speaker\_2: Igualmente.