

## **Transcript: Estefania**

**Acevedo-5823167509512192-6326128312532992**

### **Full Transcript**

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarte con Benefits in a Car. Te habla Stephanie. ¿Cómo te puedo asistir? Sí, buenas tardes. Mi nombre es Mayra y estaba llamando para saber qué es lo que me cubría mi plan dental. Ok. ¿Para qué agencia trabajas? HSS. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social? Veinticinco, seis, siete. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento? Mi dirección es treinta y dos, cincuenta y cinco, E. Besserin, apartamento 127, Las Vegas, Nevada, 89121 y la fecha de nacimiento es 3 de agosto de 1986. Ok, tu número sigue siendo el 702-572-4517. Sí. Tengo tu apellido, mayra17@gmail.com. ¿Eso sigue correcto? Sí. Ok, so, tu plan dental. Mmm... So, tú no tienes un plan dental. Tienes el plan métrico, VIP Standard y el plan preventivo, que es el MSC-TLDX. Nunca te inscribiste para dental. Sí, ¿cómo que no? Si tengo hasta las tarjetas. Mmm... No veo-- tenías el plan dental. Sí, so tenías antes el plan dental. Permíteme, déjame ver aquí. Ja... Sí, ok. Sí, so, antes sí tenías el plan dental. Ah... Permíteme. Déjame ver cuándo fue el último día que tuviste ese plan. Sí, so, antes sí tenías el plan dental. La última semana que tú tuviste eh, la cobertura dental, short term disability, term life y el plan de visión, fue a partir de la semana de noviembre diez. Ya el once, empezando el 11 de noviembre, ya solo tenías el estándar y el MSC. So, ya tienes, ya por unas semanas ya no has tenido el dental. Sí, pero no entiendo- Tenías- No entiendo por qué me lo quitaron, porque yo lo único que hice fue agregar los últimos dos. No pedí que me quitaran el... lo, lo primero que tenía. Permíteme... Ok, permíteme, dame un segundo. Ok. ¿...era? So, vamos a tener que investigar porque parece que sí se-- hubo un cambio en, mmm, tus planes. So, vamos a tener que escuchar las llamadas anteriores. Ok, sí, porque lo que yo pedí fue-- ¿Sí? Sí, yo lo que pedí fue, eh, añadir, eeeh, los últimos dos planes que me añadieron. Nunca pedí que me quitaran lo, lo que tenía. Ok, ok. Pues, mmm, nosotros escuchamos la llamada y probablemente mañana te llamemos. Ok, gracias, muy amable. De nada, que tengas un buen día. Igual.

### **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 Car. Te habla Stephanie. ¿Cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Sí, buenas tardes. Mi nombre es Mayra y estaba llamando para saber qué es lo que me cubría mi plan dental.

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

Speaker speaker\_2: HSS.

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

Speaker speaker\_2: Veinticinco, seis, siete.

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

Speaker speaker\_2: Mi dirección es treinta y dos, cincuenta y cinco, E. Besserin, apartamento 127, Las Vegas, Nevada, 89121 y la fecha de nacimiento es 3 de agosto de 1986.

Speaker speaker\_1: Ok, tu número sigue siendo el 702-572-4517.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Tengo tu apellido, mayra17@gmail.com. ¿Eso sigue correcto?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Ok, so, tu plan dental. Mmm... So, tú no tienes un plan dental. Tienes el plan métrico, VIP Standard y el plan preventivo, que es el MSC-TLDX. Nunca te inscribiste para dental.

Speaker speaker\_2: Sí, ¿cómo que no? Si tengo hasta las tarjetas.

Speaker speaker\_1: Mmm... No veo-- tenías el plan dental. Sí, so tenías antes el plan dental. Permíteme, déjame ver aquí. Ja... Sí, ok. Sí, so, antes sí tenías el plan dental. Ah... Permíteme. Déjame ver cuándo fue el último día que tuviste ese plan. Sí, so, antes sí tenías el plan dental. La última semana que tú tuviste eh, la cobertura dental, short term disability, term life y el plan de visión, fue a partir de la semana de noviembre diez. Ya el once, empezando el 11 de noviembre, ya solo tenías el estándar y el MSC. So, ya tienes, ya por unas semanas ya no has tenido el dental.

Speaker speaker\_2: Sí, pero no entiendo-

Speaker speaker\_1: Tenías-

Speaker speaker\_2: No entiendo por qué me lo quitaron, porque yo lo único que hice fue agregar los últimos dos. No pedí que me quitaran el... lo, lo primero que tenía.

Speaker speaker\_1: Permíteme... Ok, permíteme, dame un segundo.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: ¿...era? So, vamos a tener que investigar porque parece que sí se-hubo un cambio en, mmm, tus planes. So, vamos a tener que escuchar las llamadas anteriores.

Speaker speaker\_3: Ok, sí, porque lo que yo pedí fue--

Speaker speaker\_1: ¿Sí?

Speaker speaker\_3: Sí, yo lo que pedí fue, eh, añadir, eeeh, los últimos dos planes que me añadieron. Nunca pedí que me quitaran lo, lo que tenía.

Speaker speaker\_1: Ok, ok. Pues, mmm, nosotros escuchamos la llamada y probablemente mañana te llamemos.

Speaker speaker\_3: Ok, gracias, muy amable.

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

Speaker speaker\_3: Igual.