

## Transcript: Estefania

**Acevedo-6148513256226816-5874122760962048**

### Full Transcript

El que tenga. Monitored or recording for quality assurance purposes. Y te explico el de ayuda. Mira, aquí vemos que no pasó nada. Hola, buenas. Estefany, ¿cómo te puedo asistir? Hola, Estefany, buenas tardes. Buenas tardes. Es que estoy llamando para cancelar un seguro. Okey, ¿con qué agencia trabajas? Plus. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? 4621. Okey. Por cuestiones de seguridad, me puedes verificar tu dirección y también la fecha de nacimiento. 788 Oxbow Avenue. Y-y-y Oswego, Illinois. ¿Y qué fue lo otro que te tengo que decir?, perdón. Am... Perdón, permíteme. La fecha de nacimiento. Eeeh. Eh, tres-- es 5 de marzo de 1990. Ok, gracias. Permíteme. ¿Y tu nombre, por favor? Catherine Santiago. Permíteme. ¿Cuáles eran esos últimos cuatro de tu número de seguro social? 4621. Tu apellido empieza con la b? No. Okey. 4621, ¿estás con Surge? Sí. Ok, espero. Mmm. Todavía no te veo en el sistema. ¿Cuál era ese apellido? Espérame. Mira, puedes, puedes... Es que tengo una confusión. Y si-- mira. ¿Sí puedes mirar con, con ochenta y tres cuarenta y seis? Es que tengo refundido con los papeles con los de, con los de mi amiga. Okey. ¿Ochenta y tres, cuarenta y seis? Sí. Okey, ya te encontré. Ah. Okey, y otra vez me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento, por favor. Eeeh, 788 Oxbow, Ox-Oxbow Avenue. Eeeh, y el 5 de marzo de 1990. Okey. ¿Y cuál era las-- el estado? Eh, Illinois. Okey, ¿tres, tres, uno, ocho, cero, cero, once, cero, siete es tu número de teléfono? Sí. Okey. Y luego tengo tu primer nombre. Gasa arroba gmail.com. Sí, catangasa gmail.com. Okey. Am, tú todavía no te han inscrito en el beneficio, pero si quieres ya te puedo optar para que no te autoinscriban. Por favor, sí. Okey. Ya te acabo de declinar. So, no te van a autoinscribir en ningún plan. Okey. ¿Tienes cualquier otra pregunta? Es que me dicen que no, no, no estoy, pero en el pago me dice... O sea, sí me descontaron como diez, once dólares, no me acuerdo, de un seguro médico. ¿Es ese o es algo diferente? Am, yo veo que no tienes cobertura activa. Todavía no te han inscrito en ningún plan. Am, qué es lo que decía la de... Sí, porque no, yo no veo deducciones. So, no creo que la deducción era para este plan. Oooky. Tendrías que- Entonces, ¿qué es lo que debo dirigir a la agencia y que ellos revisen de dónde me están descontando? Sí, yo preguntaría porque yo ahorita me estoy fijando y tú no estás inscrita en ningún plan. Ellos sí te autoinscriben en un plan preventivo, pero todavía no están inscritos y el plan no es de diez dólares, es de dieciséis dólares y ochenta centavos. Oooky. So, es de más. Entonces, me toca llamar a, a la agencia y, pues, cualquier cosa, volverías a llamar. Okey, está bien. Te puedo pedir un favor? Es que tengo una amiga aquí a mi lado que también, pues, eh, eh, necesita cancelarlo. ¿Tú me puedes ayudar de una vez con eso? Sí, está bien. Solo necesito hablar con tu amiga. Okey, ya, ya te la paso. Eres muy amable. Muchas gracias. De nada. Bueno, hasta luego. Aló. ¿Qué le puedo ofrecer? Hola, am, solo necesito los últimos- Bien, gracias. Solo necesito los últimos cuatro números de tu número de seguro social. Claro que sí. Es, eh, cero, tres, veinticinco. Y

también es con Surge, ¿verdad? Sí, también. Okey. ¿Y cuál es su nombre? Mi nombre es Alejandra Cediel. Once. Okey, por cuestiones de seguridad necesito que me verifiques también tu dirección. Claro que sí, es siete, ocho, ocho, Osbo Avenue, unit dos, cero, nueve, Oswego, Illinois. Okey. Y luego... ¿Cuál era esa fecha de nacimiento, por favor? Claro que sí, es 16 de agosto de 92. Gracias. ¿Seis, tres, cero, seis, cuarenta y nueve, ochenta y tres, cinco, dos es tu número de teléfono? Sí. Luego tengo h, c, o, n, t, e, s, r, u, e, d, a, arroba gmail punto com? Sí. Ok. Y lo mismo contigo. Todavía no te han inscrito en ningún plan médico, so ya de una vez te voy a optar para no tener-- para que no te auto-- para que no te vayan a autoinscribir. So, no tienes cobertura, pero ya te voy a optar para que no obtengas el beneficio. Oh, te agradezco mucho porque en este momento recibo el primer pago y ya inmediatamente me dice que Employee Portion American Medical Care dice que me descuentan once dólares con doce centavos y eso es- No, eso, como le dije a ella, eso es otra cosa, porqueee el plan donde ellos te autoinscriben es de dieciséis dólares y ochenta centavos. Eso sería de más. Ah, eso ya sería de no-- no sé de dónde es esa deducción. Pero yo no sé si es del gobierno o maybe de ellos, pero de parte de Surge, no, no es porque ahorita me estoy fijando y no te han hecho deducciones. Eso es otra cosa- Ok, ya me comunico entonces con la agencia para aclarar de qué es el descuento, ¿vale? ¿Cómo es tu nombre? Yo me llamo Stephanie. Stephanie, muchas gracias por su atención. Que tenga buena tarde. Gracias. Tú también. Bueno.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: El que tenga.

Speaker speaker\_1: Monitored or recording for quality assurance purposes.

Speaker speaker\_0: Y te explico el de ayuda. Mira, aquí vemos que no pasó nada.

Speaker speaker\_2: Hola, buenas.

Speaker speaker\_3: Estefany, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_0: Hola, Estefany, buenas tardes.

Speaker speaker\_3: Buenas tardes.

Speaker speaker\_0: Es que estoy llamando para cancelar un seguro.

Speaker speaker\_3: Okey, ¿con qué agencia trabajas?

Speaker speaker\_0: Plus.

Speaker speaker\_3: ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_0: 4621.

Speaker speaker\_3: Okey. Por cuestiones de seguridad, me puedes verificar tu dirección y también la fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_0: 788 Oxbow Avenue. Y-y-y Oswego, Illinois. ¿Y qué fue lo otro que te tengo que decir?, perdón.

Speaker speaker\_3: Am... Perdón, permíteme. La fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_0: Eeeh. Eh, tres-- es 5 de marzo de 1990.

Speaker speaker\_3: Ok, gracias. Permíteme. ¿Y tu nombre, por favor?

Speaker speaker\_0: Catherine Santiago.

Speaker speaker\_3: Permíteme. ¿Cuáles eran esos últimos cuatro de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_0: 4621.

Speaker speaker\_3: Tu apellido empieza con la b?

Speaker speaker\_0: No.

Speaker speaker\_3: Okey. 4621, ¿estás con Surge?

Speaker speaker\_0: Sí.

Speaker speaker\_3: Ok, espero. Mmm. Todavía no te veo en el sistema. ¿Cuál era ese apellido?

Speaker speaker\_0: Espérame. Mira, puedes, puedes... Es que tengo una confusión. Y si-- mira. ¿Sí puedes mirar con, con ochenta y tres cuarenta y seis? Es que tengo refundido con los papeles con los de, con los de mi amiga.

Speaker speaker\_3: Okey. ¿Ochenta y tres, cuarenta y seis?

Speaker speaker\_0: Sí.

Speaker speaker\_3: Okey, ya te encontré.

Speaker speaker\_0: Ah.

Speaker speaker\_3: Okey, y otra vez me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker\_0: Eeeh, 788 Oxbow, Ox-Oxbow Avenue. Eeeh, y el 5 de marzo de 1990.

Speaker speaker\_3: Okey. ¿Y cuál era las-- el estado?

Speaker speaker\_0: Eh, Illinois.

Speaker speaker\_3: Okey, ¿tres, tres, uno, ocho, cero, cero, once, cero, siete es tu número de teléfono?

Speaker speaker\_0: Sí.

Speaker speaker\_3: Okey. Y luego tengo tu primer nombre. Gasa arroba gmail.com.

Speaker speaker\_0: Sí, catangasa gmail.com.

Speaker speaker\_3: Okey. Am, tú todavía no te han inscrito en el beneficio, pero si quieres ya te puedo optar para que no te autoinscriban.

Speaker speaker\_0: Por favor, sí.

Speaker speaker\_3: Okey. Ya te acabo de declinar. So, no te van a autoinscribir en ningún plan.

Speaker speaker\_0: Okey.

Speaker speaker\_3: ¿Tienes cualquier otra pregunta?

Speaker speaker\_4: Es que me dicen que no, no, no estoy, pero en el pago me dice... O sea, sí me descontaron como diez, once dólares, no me acuerdo, de un seguro médico. ¿Es ese o es algo diferente?

Speaker speaker\_3: Am, yo veo que no tienes cobertura activa. Todavía no te han inscrito en ningún plan. Am, qué es lo que decía la de... Sí, porque no, yo no veo deducciones. So, no creo que la deducción era para este plan.

Speaker speaker\_0: Oooky.

Speaker speaker\_3: Tendrías que-

Speaker speaker\_0: Entonces, ¿qué es lo que debo dirigir a la agencia y que ellos revisen de dónde me están descontando?

Speaker speaker\_3: Sí, yo preguntaría porque yo ahorita me estoy fijando y tú no estás inscrita en ningún plan. Ellos sí te autoinscriben en un plan preventivo, pero todavía no están inscritos y el plan no es de diez dólares, es de dieciséis dólares y ochenta centavos.

Speaker speaker\_0: Oooky.

Speaker speaker\_3: So, es de más.

Speaker speaker\_0: Entonces, me toca llamar a, a la agencia y, pues, cualquier cosa, volverías a llamar.

Speaker speaker\_3: Okey, está bien.

Speaker speaker\_0: Te puedo pedir un favor? Es que tengo una amiga aquí a mi lado que también, pues, eh, eh, necesita cancelarlo. ¿Tú me puedes ayudar de una vez con eso?

Speaker speaker\_3: Sí, está bien. Solo necesito hablar con tu amiga.

Speaker speaker\_0: Okey, ya, ya te la paso. Eres muy amable. Muchas gracias.

Speaker speaker\_3: De nada.

Speaker speaker\_0: Bueno, hasta luego.

Speaker speaker\_3: Aló.

Speaker speaker\_5: ¿Qué le puedo ofrecer?

Speaker speaker\_3: Hola, am, solo necesito los últimos- Bien, gracias. Solo necesito los últimos cuatro números de tu número de seguro social.

Speaker speaker\_0: Claro que sí. Es, eh, cero, tres, veinticinco.

Speaker speaker\_3: Y también es con Surge, ¿verdad?

Speaker speaker\_0: Sí, también.

Speaker speaker\_3: Okey. ¿Y cuál es su nombre?

Speaker speaker\_0: Mi nombre es Alejandra Cediél.

Speaker speaker\_6: Once.

Speaker speaker\_3: Okey, por cuestiones de seguridad necesito que me verifiques también tu dirección .

Speaker speaker\_6: Claro que sí, es siete, ocho, ocho, Osbo Avenue, unit dos, cero, nueve, Oswego, Illinois.

Speaker speaker\_3: Okey. Y luego... ¿Cuál era esa fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker\_6: Claro que sí, es 16 de agosto de 92.

Speaker speaker\_3: Gracias. ¿Seis, tres, cero, seis, cuarenta y nueve, ochenta y tres, cinco, dos es tu número de teléfono?

Speaker speaker\_6: Sí.

Speaker speaker\_3: Luego tengo h, c, o, n, t, e, s, r, u, e, d, a, arroba gmail punto com?

Speaker speaker\_6: Sí.

Speaker speaker\_3: Ok. Y lo mismo contigo. Todavía no te han inscrito en ningún plan médico, so ya de una vez te voy a optar para no tener-- para que no te auto-- para que no te vayan a autoinscribir. So, no tienes cobertura, pero ya te voy a optar para que no obtengas el beneficio.

Speaker speaker\_6: Oh, te agradezco mucho porque en este momento recibo el primer pago y ya inmediatamente me dice que Employee Portion American Medical Care dice que me descuentan once dólares con doce centavos y eso es-

Speaker speaker\_3: No, eso, como le dije a ella, eso es otra cosa, porqueee el plan donde ellos te autoinscriben es de dieciséis dólares y ochenta centavos. Eso sería de más. Ah, eso ya sería de no-- no sé de dónde es esa deducción. Pero yo no sé si es del gobiernooo o maybe de ellos, pero de parte de Surge, no, no es porque ahorita me estoy fijando y no te han hecho deducciones. Eso es otra cosa-

Speaker speaker\_6: Ok, ya me comunico entonces con la agencia para aclarar de qué es el descuento, ¿vale? ¿Cómo es tu nombre?

Speaker speaker\_3: Yo me llamo Stephanie.

Speaker speaker\_6: Stephanie, muchas gracias por su atención. Que tenga buena tarde.

Speaker speaker\_3: Gracias. Tú también.

Speaker speaker\_6: Bueno.