

## Transcript: Francesca

**Baez-4873235593904128-5158384848027648**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Buenas tardes. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir? Sí, mi nombre es Ismael Rodríguez Castillo. Eh, lo que quiero asistir es que me-- por favor, que quiero saber si el seguro mío no se canceló porque mandé a cancelarlo y que me imprimieron en el correo, dizque que me imprimieron otra tarjeta y yo lo mandé a cancelar. ¿Con cuál agencia de empleo usted trabaja? Con Surget. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Eh, diecisiete, par de tres. Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento. Nací el día 4 del mes 5 de 1969. Y la dirección es Fountain Drive, treinta y seis, cero, uno, apartamento tres. Tenemos que mandar un número para comunicarnos con usted. ¿Es el cinco, cero, dos, seis, tres, uno, siete, seis, veintiocho? Sí. Y tenemos su correo electrónico como monterocesarina27@gmail.com. Exacto. Aquí en mi sistema que usted llamó el 25, el viernes de la otra semana para pedir la cancelación. Las cancelaciones se toman de siete a diez días laborables para completarse. Ok, exacto. Pero lo que quiero saber, porque me mandaron un correo como que me iban a imprimir otra tarjeta y usted sabe, ya yo no lo quiero. Porque-- ??? No le sabría decir- No, no sé por qué me mandan ese correo, tú sabes, por eso estoy llamando, porque me mandan un correo. No le sabría decir. Esos correos lo mandan la-- el sistema de ??????. Nosotros no tenemos acceso a ellos, pero nosotros ya pedimos el proceso de la cancelación. Ah, ok, ok. Pero ya está en proceso de, en proceso de cancelación, ¿verdad? Sí, señor. Ok, pues eso es lo que quería saber. Y muchas gracias. No hay de qué. Espero que tenga muy buen día y gracias por dejar que le asistiéramos. Gracias por llamar a Bennett Assistance & Care. Gracias.

### Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Buenas tardes. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Sí, mi nombre es Ismael Rodríguez Castillo. Eh, lo que quiero asistir es que me-- por favor, que quiero saber si el seguro mío no se canceló porque mandé a cancelarlo y que me imprimieron en el correo, dizque que me imprimieron otra tarjeta y yo lo mandé a cancelar.

Speaker speaker\_1: ¿Con cuál agencia de empleo usted trabaja?

Speaker speaker\_2: Con Surget.

Speaker speaker\_1: ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_2: Eh, diecisiete, par de tres.

Speaker speaker\_1: Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: Nací el día 4 del mes 5 de 1969. Y la dirección es Fountain Drive, treinta y seis, cero, uno, apartamento tres.

Speaker speaker\_1: Tenemos que mandar un número para comunicarnos con usted. ¿Es el cinco, cero, dos, seis, tres, uno, siete, seis, veintiocho?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Y tenemos su correo electrónico como monterocesarina27@gmail.com.

Speaker speaker\_2: Exacto.

Speaker speaker\_1: Aquí en mi sistema que usted llamó el 25, el viernes de la otra semana para pedir la cancelación. Las cancelaciones se toman de siete a diez días laborables para completarse.

Speaker speaker\_2: Ok, exacto. Pero lo que quiero saber, porque me mandaron un correo como que me iban a imprimir otra tarjeta y usted sabe, ya yo no lo quiero. Porque-- ???

Speaker speaker\_1: No le sabría decir-

Speaker speaker\_2: No, no sé por qué me mandan ese correo, tú sabes, por eso estoy llamando, porque me mandan un correo.

Speaker speaker\_1: No le sabría decir. Esos correos lo mandan la-- el sistema de ??????. Nosotros no tenemos acceso a ellos, pero nosotros ya pedimos el proceso de la cancelación.

Speaker speaker\_2: Ah, ok, ok. Pero ya está en proceso de, en proceso de cancelación, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, señor.

Speaker speaker\_2: Ok, pues eso es lo que quería saber. Y muchas gracias.

Speaker speaker\_1: No hay de qué. Espero que tenga muy buen día y gracias por dejar que le asistiéramos. Gracias por llamar a Bennett Assistance & Care.

Speaker speaker\_2: Gracias.