

## **Transcript: Franchesca**

**Baez-5161879897948160-5684241152131072**

### **Full Transcript**

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Thank you for calling Benefits under CAR. My name is Francesca Hapman, associate today. Sí, buenos días. ¿Cómo le puedo asistir? Ah... Buenas tardes. Soy Luis Alberto Castro. Eh, trabajo para Partners y es mi primer año que acabo de obtener lo que es la aseguranza. Quería saber si le faltaba algo. ¿Si le faltaba algo? Es que haz de cuenta que el viernes me llegó un, un correo diciéndome que tenía hasta el día 31 de enero para hacer las actualizaciones, pero no recuerdo cuál es el documento que me hace falta, porque supuestamente yo ya había mandado todo. Veamos el estado de su cuenta. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Por favor. Dos, nueve, cero, seis. Su apellido, por favor. Castro Félix. Sería tan amable de verificar su dirección y fecha de nacimiento? Es 186 Wellington Place, Vallejo, California, 94591. La fecha de nacimiento es enero 17 del 81. Y para la dirección del Wellington Place, no hay ningún número de unidad. Es una casa, ¿correcto? Así es. Tenemos el número de contacto nueve, dieciséis, siete, cincuenta y cuatro, setenta y dos, cuarenta y uno. Ese es el mío. Y tenemos su correo electrónico como luisaldc17@gmail.com. Así es. Señor Castro, creo que está llamando al administrador de aseguranza equivocado. Partners Personal tiene dos administradores. Aparece aquí que la última vez que usted habló con una de mis compañeras en noviembre, usted tuvo que hablar con Partners Care, que es el otro administrador para la aseguranza. Ah, ok. ¿Me puede facilitar el número, por favor? Para serle honestos, nosotros no tenemos ese número de teléfono. Oh. Ah, pues le voy a hablar a mi trabajo entonces ahora para ver con quién puedo comunicarme. Entendido. Gracias. De nada. Que tenga buen día. Igualmente. Adiós.

### **Conversation Format**

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

Speaker speaker\_1: Thank you for calling Benefits under CAR. My name is Francesca Hapman, associate today.

Speaker speaker\_2: Sí, buenos días.

Speaker speaker\_1: ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Ah... Buenas tardes. Soy Luis Alberto Castro. Eh, trabajo para Partners y es mi primer año que acabo de obtener lo que es la aseguranza. Quería saber si le faltaba algo.

Speaker speaker\_1: ¿Si le faltaba algo?

Speaker speaker\_2: Es que haz de cuenta que el viernes me llegó un, un correo diciéndome que tenía hasta el día 31 de enero para hacer las actualizaciones, pero no recuerdo cuál es el documento que me hace falta, porque supuestamente yo ya había mandado todo.

Speaker speaker\_1: Veamos el estado de su cuenta. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Por favor.

Speaker speaker\_2: Dos, nueve, cero, seis.

Speaker speaker\_1: Su apellido, por favor.

Speaker speaker\_2: Castro Félix.

Speaker speaker\_1: Sería tan amable de verificar su dirección y fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_2: Es 186 Wellington Place, Vallejo, California, 94591. La fecha de nacimiento es enero 17 del 81.

Speaker speaker\_1: Y para la dirección del Wellington Place, no hay ningún número de unidad. Es una casa, ¿correcto?

Speaker speaker\_2: Así es.

Speaker speaker\_1: Tenemos el número de contacto nueve, dieciséis, siete, cincuenta y cuatro, setenta y dos, cuarenta y uno.

Speaker speaker\_2: Ese es el mío.

Speaker speaker\_1: Y tenemos su correo electrónico como luisaldc17@gmail.com.

Speaker speaker\_2: Así es.

Speaker speaker\_1: Señor Castro, creo que está llamando al administrador de aseguranza equivocado. Partners Personal tiene dos administradores. Aparece aquí que la última vez que usted habló con una de mis compañeras en noviembre, usted tuvo que hablar con Partners Care, que es el otro administrador para la aseguranza.

Speaker speaker\_2: Ah, ok. ¿Me puede facilitar el número, por favor?

Speaker speaker\_1: Para serle honestos, nosotros no tenemos ese número de teléfono.

Speaker speaker\_2: Oh. Ah, pues le voy a hablar a mi trabajo entonces ahora para ver con quién puedo comunicarme.

Speaker speaker\_1: Entendido.

Speaker speaker\_2: Gracias.

Speaker speaker\_1: De nada. Que tenga buen día.

Speaker speaker\_2: Igualmente.

Speaker speaker\_1: Adiós.