

## Transcript: Franchesca

**Baez-5908141553664000-5837602453635072**

### Full Transcript

Está llamando la agencia vecina acá. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo lo puedo asistir? Buenos días. Quería editar mi... mis beneficios. ¿Con cuál es el número de trabajo? Eh, es este. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos del seguro social? 8946. ¿Cuál es el apellido? Elizondo García. Por favor, verifica dirección y fecha de nacimiento. 413 East Kelly Avenue, Pharr, Texas, 78577. Y fecha de nacimiento: cero, nueve, doce, 1986. Tenemos también el número de comunicación: cinco-- digo, nueve, cincuenta y seis, cuatro, treinta y ocho, noventa y seis, setenta y siete . Y tenemos el correo electrónico como su primer nombre. Eh, g86 arroba gmail punto com. Sí, es gerardog86 arroba gmail punto com . Lo voy a poner en una breve espera, señor Gerardo. Deme un momento, por favor. Sí, está bien. No . Gracias por explicar, señor. Sí . Señor, ¿usted se ha estado entrando online a hacer varios cambios, que está haciendo problema con su póliza? Sí, estaba intentando editarlo, pero no sé si se pudo o no se pudo y quiero saber si me lo puedo ayudar a editarlo.Ok. Señor, usted ha entrado varias veces incluso en lo que usted estaba en espera y usted mismo ya lo ha editado hasta el punto de que usted tiene cinco completos procesos que está procesando en el sistema. No, es que lo que pasa es que al final me sale como que un error. Corazón, te va a salir el error porque es que tú tienes aquí un total de cinco diferentes pólizas que tú has estado procesando online. Cada vez que tú lo submites online, el sistema lo está reconociendo como una nueva póliza. En estos momentos, ahora mismo que estoy hablando con usted, lo que aparece de este pedido es... Vamos a refrescar la pantalla para que se refleje el cambio que usted hizo en lo que usted estaba en espera. Que aparece que había al principio una póliza de tres planes de discapacidad a corto plazo, enfermedad crítica y salud de vida. Pero también aparece que en algún momento usted pidió plan médico, plan de vida para hotel y esposa y discapacidad a corto plazo para el empleado. Los planes médicos están para el empleado y familia. Así es. Y eso es lo que está activo en estos momentos. Entonces, cuando usted... ¿Cuál era el cambio que usted quería hacer? Mira, yo solamente quiero el disability, el término de vida y, y la Inés. Sí, corazón, esa es la póliza que tú tienes pendiente a que se haga cambio, cinco veces en total. Los cambios no se hacen inmediatos, se toman de siete a diez días laborales. ... Entonces, el día de hoy, por... Sí. El día de hoy, que es la que va a contar, porque fue la última vez que volviste a editarla, sería de una a dos semanas del día de hoy para que se cambie la póliza a solamente esos tres planes sin servicio médico. Sí, esa, esa, yo no sabía que estaba como pendiente o no sabía si se había puesto. ¿Alguna otra cosa que desee que le confirme? No, solamente eso. Era que yo tenía duda que si estaba bien o estaba mal. Y por favor, señor Gerardo, no entre de nuevo a hacer cambios para evitar que haga un problema en el proceso del cambio de su póliza. Sí, no hay problema, ya no vuelvo a entrar. Era todo. Que tenga buen día. Gracias.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Está llamando la agencia vecina acá. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo lo puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Buenos días. Quería editar mi... mis beneficios.

Speaker speaker\_0: ¿Con cuál es el número de trabajo?

Speaker speaker\_1: Eh, es este.

Speaker speaker\_0: ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos del seguro social?

Speaker speaker\_1: 8946.

Speaker speaker\_0: ¿Cuál es el apellido?

Speaker speaker\_1: Elizondo García.

Speaker speaker\_0: Por favor, verifica dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_1: 413 East Kelly Avenue, Pharr, Texas, 78577. Y fecha de nacimiento: cero, nueve, doce, 1986.

Speaker speaker\_0: Tenemos también el número de comunicación: cinco-- digo, nueve, cincuenta y seis, cuatro, treinta y ocho, noventa y seis, setenta y siete . Y tenemos el correo electrónico como su primer nombre. Eh, g86 arroba gmail punto com.

Speaker speaker\_1: Sí, es gerardog86 arroba gmail punto com .

Speaker speaker\_0: Lo voy a poner en una breve espera, señor Gerardo. Deme un momento, por favor.

Speaker speaker\_1: Sí, está bien. No .

Speaker speaker\_0: Gracias por explicar, señor.

Speaker speaker\_1: Sí .

Speaker speaker\_0: Señor, ¿usted se ha estado entrando online a hacer varios cambios, que está haciendo problema con su póliza?

Speaker speaker\_1: Sí, estaba intentando editarlo, pero no sé si se pudo o no se pudo y quiero saber si me lo puedo ayudar a editarlo.

Speaker speaker\_0: Ok. Señor, usted ha entrado varias veces incluso en lo que usted estaba en espera y usted mismo ya lo ha editado hasta el punto de que usted tiene cinco completos procesos que está procesando en el sistema.

Speaker speaker\_1: No, es que lo que pasa es que al final me sale como que un error.

Speaker speaker\_0: Corazón, te va a salir el error porque es que tú tienes aquí un total de cinco diferentes pólizas que tú has estado procesando online. Cada vez que tú lo submites online, el sistema lo está reconociendo como una nueva póliza. En estos momentos, ahora

mismo que estoy hablando con usted, lo que aparece de este pedido es... Vamos a refrescar la pantalla para que se refleje el cambio que usted hizo en lo que usted estaba en espera. Que aparece que había al principio una póliza de tres planes de discapacidad a corto plazo, enfermedad crítica y salud de vida. Pero también aparece que en algún momento usted pidió plan médico, plan de vida para hotel y esposa y discapacidad a corto plazo para el empleado. Los planes médicos están para el empleado y familia.

Speaker speaker\_1: Así es.

Speaker speaker\_0: Y eso es lo que está activo en estos momentos. Entonces, cuando usted... ¿Cuál era el cambio que usted quería hacer?

Speaker speaker\_1: Mira, yo solamente quiero el disability, el término de vida y, y la Inés.

Speaker speaker\_0: Sí, corazón, esa es la póliza que tú tienes pendiente a que se haga cambio, cinco veces en total. Los cambios no se hacen inmediatos, se toman de siete a diez días laborales. ... Entonces, el día de hoy, por...

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: El día de hoy, que es la que va a contar, porque fue la última vez que volviste a editarla, sería de una a dos semanas del día de hoy para que se cambie la póliza a solamente esos tres planes sin servicio médico.

Speaker speaker\_1: Sí, esa, esa, yo no sabía que estaba como pendiente o no sabía si se había puesto.

Speaker speaker\_0: ¿Alguna otra cosa que desee que le confirme?

Speaker speaker\_1: No, solamente eso. Era que yo tenía duda que si estaba bien o estaba mal. Y por favor, señor Gerardo, no entre de nuevo a hacer cambios para evitar que haga un problema en el proceso del cambio de su póliza. Sí, no hay problema, ya no vuelvo a entrar. Era todo.

Speaker speaker\_0: Que tenga buen día.

Speaker speaker\_1: Gracias.