

# **Transcript: Franchesca**

## **Baez-6409229171474432-5369605829476352**

### **Full Transcript**

Thank you for calling Benefits in a Card. My name is Francesca. How can I assist you today? Hola, buenas tardes. ¿Español, por favor? Sí, señor. ¿Cómo le puedo asistir? Sí, eh, para cancelar un seguro. Ok. ¿Con cuál agente temporal trabaja? Surge. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Treinta y dos - seis - cuatro. Y el apellido. Paz Ricardo. Señor Paz, ¿podría verificar su dirección y fecha de nacimiento completa, por favor? 05/31/1993. ¿Y cuál es su dirección completa? 1209 Carrico Avenue, Louisville, Kentucky 40215. Y no hay ningún número de unidad de apartamento, ¿correcto? Es una casa. Correcto, una, una casa. Ok. Tengo un número de contacto: 502 965 39 98. El mismo con el que llamó. Correcto. Y por último, tengo su correo como darianadrianpazricardo@gmail.com. Correcto. Y señor Paz, todavía no lo han inscrito. Lo que voy a hacer es que le voy a procesar una declinación. Esto va a evitar que lo inscriban automáticamente, lo cual resultará en que la única manera que usted tenga cobertura con Surge de ahora en adelante sería si usted la pide específicamente usted mismo. Correcto, correcto. Ok, y por último estaría la declaración verbal que el día de hoy le gustaría declinar autoinscripciones con Surge, al igual que los beneficios en estos momentos, ¿correcto? Correcto. Ok, todo listo, ya se la decliné. Lo que sí le quiero avisar es que el sistema de-- simplemente le estaría mandando mensajes, llamadas automáticas o correos electrónicos diciendo que usted va a ser automáticamente inscrito. Verdad que todavía tiene tres semanas más de su periodo personal. Puede simplemente ignorarlo. El problema es que el sistema no tiene manera de filtrar de la lista de contactos quién declinó y canceló y quién todavía no ha hecho nada. Ok. Sí, pero ya está todo listo. ¿Hay alguna otra cosa en lo cual le pueda asistir? No, es todo. Muchas gracias por todo. Por supuesto, un placer. Espero que tenga muy buen día y gracias por llamar a Benefits in a Card. Igual. Gracias por usted. Adiós.

### **Conversation Format**

Speaker speaker\_0: Thank you for calling Benefits in a Card. My name is Francesca. How can I assist you today?

Speaker speaker\_1: Hola, buenas tardes. ¿Español, por favor?

Speaker speaker\_0: Sí, señor. ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Sí, eh, para cancelar un seguro.

Speaker speaker\_0: Ok. ¿Con cuál agente temporal trabaja?

Speaker speaker\_1: Surge.

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

Speaker speaker\_1: Treinta y dos - seis - cuatro.

Speaker speaker\_0: Y el apellido.

Speaker speaker\_1: Paz Ricardo.

Speaker speaker\_0: Señor Paz, ¿podría verificar su dirección y fecha de nacimiento completa, por favor?

Speaker speaker\_1: 05/31/1993.

Speaker speaker\_0: ¿Y cuál es su dirección completa?

Speaker speaker\_1: 1209 Carrico Avenue, Louisville, Kentucky 40215.

Speaker speaker\_0: Y no hay ningún número de unidad de apartamento, ¿correcto? Es una casa.

Speaker speaker\_1: Correcto, una, una casa.

Speaker speaker\_0: Ok. Tengo un número de contacto: 502 965 39 98. El mismo con el que llamó.

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_0: Y por último, tengo su correo como darianadrianpazricardo@gmail.com.

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_0: Y señor Paz, todavía no lo han inscrito. Lo que voy a hacer es que le voy a procesar una declinación. Esto va a evitar que lo inscriban automáticamente, lo cual resultará en que la única manera que usted tenga cobertura con Surge de ahora en adelante sería si usted la pide específicamente usted mismo.

Speaker speaker\_1: Correcto, correcto.

Speaker speaker\_0: Ok, y por último estaría la declaración verbal que el día de hoy le gustaría declinar autoinscripciones con Surge, al igual que los beneficios en estos momentos, ¿correcto?

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_0: Ok, todo listo, ya se la decliné. Lo que sí le quiero avisar es que el sistema de-- simplemente le estaría mandando mensajes, llamadas automáticas o correos electrónicos diciendo que usted va a ser automáticamente inscrito. Verdad que todavía tiene tres semanas más de su periodo personal. Puede simplemente ignorarlo. El problema es que el sistema no tiene manera de filtrar de la lista de contactos quién declinó y canceló y quién todavía no ha hecho nada.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Sí, pero ya está todo listo. ¿Hay alguna otra cosa en lo cual le pueda asistir?

Speaker speaker\_1: No, es todo. Muchas gracias por todo.

Speaker speaker\_0: Por supuesto, un placer. Espero que tenga muy buen día y gracias por llamar a Benefits in a Card.

Speaker speaker\_1: Igual. Gracias por usted.

Speaker speaker\_0: Adiós.