

## Transcript: Pamela

**Blanc-5120536117559296-4748128495910912**

### Full Transcript

Thank you for calling benefits 00:02:04 This is Pamela speaking, how may I help you? Hola, buenos días. Buenos días, ¿en qué le puedo ayudar? Eh, le habla Daniel Guerra Díaz, eh, un muchacho que trabajó ahí en la fábrica. Eh, yo estoy llamando porque necesito rectificar mi dirección particular de mi casa para que me llegue por solicitud propia de... lo del documento oficial para los taxes. Ok. Eh, nosotros no somos la... eh, la agencia en sí, nosotros lo que hacemos es el seguro médico de la agencia. Ok, pero estuve hablando con Ezequiel, que es el, el... de personal y entonces me mandó el link con el número de teléfono este, de ustedes. Ok. Entonces, ¿usted quiere cambiar su dirección? Rectificar mi dirección para que me llegue los taxes a la casa. Lo- ¿Y dónde vive? Documentos para hacer los taxes. Tres, treinta y uno, noventa y siete. No, no, espéreme un momentito. ¿En, en qué estado se vive? En Florida, aquí en Springhill. Ok. En todo caso, yo puedo cambiar, hacer el cambio de dirección, pero nosotros tampoco somos los que le mandamos los, la documentación para los taxes. Déme un momentito. ¿Para qué agencia trabaja, señor? ¿Y quién, quién se encarga de eso? ¿A quién yo tengo que solicitarlo? Eh, vamos a ver con qui... con quién usted tenía el seguro médico. Deme los últimos cuatro dígitos de su seguro social y para quién usted trabaja. Diecisiete, catorce. ¿Y para qué agencia trabaja? Eh, para Partner. Eh, yo, yo trabajaba en la fábrica. So, nunca fui contratado por... no llegué a ser contratado por, por la firma, o sea, por... Ok, nosotros le presentamos- Eso, solamente fue por- A la agencia, nosotros no te mandamos- La agencia, por la agencia. A quién usted... a quiéne-- a dónde ellos lo mandan. Entonces, dígame su nombre y apellido. Ok. Daniel Guerra Díaz. Déjeme buscar tu- Cuando hicieron el corte de fin de año que rebajó, rebajaron la producción, se, se afectó la producción, que rebajaron plantilla, eh, yo quedé fuera, pero bueno, me hace falta el tiempo que yo estuve trabajando, porque, mmm, lo necesito para, para los taxes. Ok. Entonces, vamos... Yo primero necesito ir por partes, vamos a verificar la dirección. Yo sé que ya usted se mudó, que es posible que no es la misma que nosotros tenemos en el sistema, pero para verificar todo vamos a verificar con la dirección que usted tiene aquí. Ok. La puede decir y la fecha de nacimiento. Eh, ¿la que yo olvidé anteriormente? Sí, señor. Oh, de-deme tres segundos. Mantente en línea. Espera. Eh, veinte, setenta y uno... . ¿Eh? ¿Sí, señor? ¿Me escucha? Sí, señor. Doce setenta y uno Persian Avenue, Springhill. Zip code treinta y cuatro seis cero ocho. All right, gracias por la información. ¿Y cuál es la fecha de nacimiento, señor Guerra? Sí. Mes diez, día cuatro, 1988. Gracias por la información. Tenemos el teléfono tres, cinco, dos, cuatro, cero, tres, seis, tres- Cuatro, cero, tres, seis, tres, cinco, dos. Sí, es eso. Entonces, eh, señor Guerra, para ir por partes, vamos a ver. Primero, usted nunca estuvo inscrito en los beneficios de salud con nosotros a través de Partner Personal. No, no, porque fue por poco tiempo que estuve trabajando en la fábrica. Realmente no... No, so... No llegué a pasar ni para- ¿Me permite explicarle? La firma como tal. Sí. En ese caso, no hay un

documento que le puedan, le vayan a dar, o sea, le van a dar el documento, eh, tiene que ser Partner Personal o la otra compañía con la que ellos hacen, eh, los seguros médicos. Primero, porque nosotros no somos los que le proveemos eso, es, eh, principalmente porque al único estado que nosotros se lo proveemos es, es al estado de Massachusetts. Ahora, lo que es la Florida, eso tiene que ser la... ellos o la compañía por la cual usted tuvo seguro, si en algún momento lo tuvo en el año, eh... Por la agencia, pero nosotros no somos los encargados de eso para usted, eh, eh, porque nosotros no proveemos ese documento. Partner Personal tiene otra compañía que también da seguro médico. Si usted quiere, llame nuevamente a la persona que le prov-- le dio el número de teléfono de nosotros. Dígale que ya usted nos llamó, que nosotros no proveemos información porque, eh... y que ustedes tienen otra compañía. O sea, ustedes no, ellos tienen otra compañía que da seguro médico que quizá ellos sean lo... que se lo den. A ver, pero no es para -- yo no estoy llamando, pero para seguro médico. Yo estoy llamando porque realmente me hace falta que me llegue a mi dirección el, la, la, em... eh, el papel oficial del tiempo que yo estuve trabajando en Partner para hacer mis charges. Yo lo entiendo cien por ciento, pero nosotros no proveemos eso. Okey. Lo único que nosotros hacemos es seguro médico. Ahora, si a usted le exige su estado que para darle el crédito porque usted tuvo el seguro médico, eh, ¿me doy a entender? Eso tampoco- No, a mí lo que me descontaban eran los charges. Ah, bueno, usted lo que necesita es su W2, su W2, W2. Ajá. Entonces eso se lo tiene que dar él. W2. Okey. Ajá. Eso se lo tiene que dar Partners. Okay, okay. ¿Okay? Muchas gracias. Que tenga un buen día. Que Dios la bendiga. No, no, no, ya. Era solamente eso. Lamento no poder ayudarlo más, pero en realidad no podemos más. No, tranquila. Estoy agradecido, estoy agradecido. Muy buena su atención y todo. Igualmente. Gracias. Bye-bye.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Thank you for calling benefits 00:02:04 This is Pamela speaking, how may I help you?

Speaker speaker\_1: Hola, buenos días.

Speaker speaker\_0: Buenos días, ¿en qué le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Eh, le habla Daniel Guerra Díaz, eh, un muchacho que trabajó ahí en la fábrica. Eh, yo estoy llamando porque necesito rectificar mi dirección particular de mi casa para que me llegue por solicitud propia de... lo del documento oficial para los taxes.

Speaker speaker\_0: Ok. Eh, nosotros no somos la... eh, la agencia en sí, nosotros lo que hacemos es el seguro médico de la agencia.

Speaker speaker\_1: Ok, pero estuve hablando con Ezequiel, que es el, el... de personal y entonces me mandó el link con el número de teléfono este, de ustedes.

Speaker speaker\_0: Ok. Entonces, ¿usted quiere cambiar su dirección?

Speaker speaker\_1: Rectificar mi dirección para que me llegue los taxes a la casa. Lo-

Speaker speaker\_0: ¿Y dónde vive?

Speaker speaker\_1: Documentos para hacer los taxes. Tres, treinta y uno, noventa y siete.

Speaker speaker\_0: No, no, espéreme un momentito. ¿En, en qué estado se vive?

Speaker speaker\_1: En Florida, aquí en Springhill.

Speaker speaker\_0: Ok. En todo caso, yo puedo cambiar, hacer el cambio de dirección, pero nosotros tampoco somos los que le mandamos los, la documentación para los taxes. Déme un momentito. ¿Para qué agencia trabaja, señor?

Speaker speaker\_1: ¿Y quién, quién se encarga de eso? ¿A quién yo tengo que solicitarlo?

Speaker speaker\_0: Eh, vamos a ver con qui... con quién usted tenía el seguro médico. Deme los últimos cuatro dígitos de su seguro social y para quién usted trabaja.

Speaker speaker\_1: Diecisiete, catorce.

Speaker speaker\_0: ¿Y para qué agencia trabaja?

Speaker speaker\_1: Eh, para Partner. Eh, yo, yo trabajaba en la fábrica. So, nunca fui contratado por... no llegué a ser contratado por, por la firma, o sea, por...

Speaker speaker\_0: Ok, nosotros le presentamos-

Speaker speaker\_1: Eso, solamente fue por-

Speaker speaker\_0: A la agencia, nosotros no te mandamos-

Speaker speaker\_1: La agencia, por la agencia.

Speaker speaker\_0: A quién usted... a quiéne-- a dónde ellos lo mandan. Entonces, dígame su nombre y apellido.

Speaker speaker\_1: Ok. Daniel Guerra Díaz.

Speaker speaker\_0: Déjeme buscar tu-

Speaker speaker\_1: Cuando hicieron el corte de fin de año que rebajó, rebajaron la producción, se, se afectó la producción, que rebajaron plantilla, eh, yo quedé fuera, pero bueno, me hace falta el tiempo que yo estuve trabajando, porque, mmm, lo necesito para, para los taxes.

Speaker speaker\_0: Ok. Entonces, vamos... Yo primero necesito ir por partes, vamos a verificar la dirección. Yo sé que ya usted se mudó, que es posible que no es la misma que nosotros tenemos en el sistema, pero para verificar todo vamos a verificar con la dirección que usted tiene aquí.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: La puede decir y la fecha de nacimiento .

Speaker speaker\_1: Eh, ¿la que yo olvidé anteriormente?

Speaker speaker\_0: Sí, señor.

Speaker speaker\_1: Oh, de-deme tres segundos. Mantente en línea. Espera . Eh, veinte, setenta y uno... .

Speaker speaker\_0: ¿Eh? ¿Sí, señor?

Speaker speaker\_1: ¿Me escucha?

Speaker speaker\_0: Sí, señor.

Speaker speaker\_1: Doce setenta y uno Persian Avenue, Springhill. Zip code treinta y cuatro seis cero ocho .

Speaker speaker\_0: All right, gracias por la información . ¿Y cuál es la fecha de nacimiento, señor Guerra?

Speaker speaker\_1: Sí. Mes diez, día cuatro, 1988.

Speaker speaker\_0: Gracias por la información. Tenemos el teléfono tres, cinco, dos, cuatro, cero, tres, seis, tres-

Speaker speaker\_1: Cuatro, cero, tres, seis, tres, cinco, dos. Sí, es eso.

Speaker speaker\_0: Entonces, eh, señor Guerra, para ir por partes, vamos a ver. Primero, usted nunca estuvo inscrito en los beneficios de salud con nosotros a través de Partner Personal.

Speaker speaker\_1: No, no, porque fue por poco tiempo que estuve trabajando en la fábrica. Realmente no...

Speaker speaker\_0: No, so...

Speaker speaker\_1: No llegué a pasar ni para-

Speaker speaker\_0: ¿Me permite explicarle?

Speaker speaker\_1: La firma como tal. Sí.

Speaker speaker\_0: En ese caso, no hay un documento que le puedan, le vayan a dar, o sea, le van a dar el documento, eh, tiene que ser Partner Personal o la otra compañía con la que ellos hacen, eh, los seguros médicos. Primero, porque nosotros no somos los que le proveemos eso, es, eh, principalmente porque al único estado que nosotros se lo proveemos es, es al estado de Massachusetts. Ahora, lo que es la Florida, eso tiene que ser la... ellos o la compañía por la cual usted tuvo seguro, si en algún momento lo tuvo en el año, eh...Por la agencia, pero nosotros no somos los encargados de eso para usted, eh, eh, porque nosotros no proveemos ese documento . Partner Personal tiene otra compañía que también da seguro médico. Si usted quiere, llame nuevamente a la persona que le prov-- le dio el número de teléfono de nosotros. Dígale que ya usted nos llamó, que nosotros no proveemos información porque, eh... y que ustedes tienen otra compañía. O sea, ustedes no, ellos tienen otra compañía que da seguro médico que quizá ellos sean lo... que se lo den.

Speaker speaker\_1: A ver, pero no es para -- yo no estoy llamando, pero para seguro médico. Yo estoy llamando porque realmente me hace falta que me llegue a mi dirección el, la, la, em... eh, el papel oficial del tiempo que yo estuve trabajando en Partner para hacer mis charges.

Speaker speaker\_0: Yo lo entiendo cien por ciento, pero nosotros no proveemos eso.

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_0: Lo único que nosotros hacemos es seguro médico. Ahora, si a usted le exige su estado que para darle el crédito porque usted tuvo el seguro médico, eh, ¿me doy a entender? Eso tampoco-

Speaker speaker\_1: No, a mí lo que me descontaban eran los charges.

Speaker speaker\_0: Ah, bueno, usted lo que necesita es su W2, su W2, W2.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Entonces eso se lo tiene que dar él.

Speaker speaker\_1: W2. Okey.

Speaker speaker\_0: Ajá. Eso se lo tiene que dar Partners.

Speaker speaker\_1: Okay, okay.

Speaker speaker\_0: ¿Okay?

Speaker speaker\_1: Muchas gracias. Que tenga un buen día. Que Dios la bendiga. No, no, no, ya. Era solamente eso.

Speaker speaker\_0: Lamento no poder ayudarlo más, pero en realidad no podemos más.

Speaker speaker\_1: No, tranquila. Estoy agradecido, estoy agradecido. Muy buena su atención y todo. Igualmente. Gracias. Bye-bye.