

## Transcript: Pamela

**Blanc-6038452227325952-4839163945861120**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. ¿Señora? Sí, es que estaba en una llamada y se me había desconectado. Estaba conmigo que usted estaba hablando. Sí. Este, veo que usted llamó el día trece, pero estaba chequeando a ver si habían, em... si me daban respuesta sobre, em, la cancelación del plan dental. Y... Yo no sé en realidad qué es lo que pasa. Sí, es que, es que yo agregué el, el... Cuando empezaron las inscripciones, agregué el plan VIP, pero no pedí que me retiraran el plan que tenía anterior y al parecer me retiraron el plan que tenía anterior. Sí, eso veo, eso vi en el sistema, que... Un segundo. Es que la persona que, eh, sometió a la investigación, eh, no está, que es hoy. Era la que podía ver si había recibido alguna respuesta, pero deme un momentito a ver qué podemos conseguir. Okay. Un segundo, ¿sí? ¿Dónde está? Aquí, donde acaba de salir. What number? Eh, todavía sigo esperando, señora Cook. Okay. Un segundito más, déjeme ponerla un momentito en espera. A ver si puedo llamar allá. Ok. Señora, eh, ¿sí me oye? Sí. Mire, yo ahora mismo, eh, estoy en espera de que... a ver, que alguien me conteste sobre la investigación que está, eh, pautada sobre el porqué le cancelaron el, em... los beneficios. Ok. En realidad no sé qué tema, qué tiempo se van a tomar para contestar. Yo le puedo devolver la llamada, eh... Ok, sí. Es que, es que me cancelaron completo el dental, visión, el, el largo y a corto plazo, creo que me cancelaron el, el seguro comp-- todo lo que tenía de en ese plan creo que todo fue cancelado. Solo me dejaron el último- Le voy a decir lo que- Que agregué. Entonces, eh, deme un minutito. Bueno, un minuto no. Yo le voy a hacer una llamada alrededor de una hora, hora y media, que ya yo debo de tener la información, eh... Ajá. Y le voy a devolver la llamada, sea que tenga la información o que tenga que esperar algo más para obtenerla, eh, yo le voy a llamar para darle respuesta. Ok, y quería saber también, o sea, que también me hayan cancelado el seguro de vida también, que estaba junto con el mismo plan. Mmm. Sí. Lo único que tiene ahora son los médicos solamente. Ok. Ok. Yo la voy a llamar enseguida, tengo una respuesta para usted. Ok, gracias, muy amable. Ok, gracias a usted por su paciencia y disculpe el inconveniente. No, gracias.

### Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: ¿Señora?

Speaker speaker\_2: Sí, es que estaba en una llamada y se me había desconectado.

Speaker speaker\_1: Estaba conmigo que usted estaba hablando.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Este, veo que usted llamó el día trece, pero estaba chequeando a ver si habían, em... si me daban respuesta sobre, em, la cancelación del plan dental. Y... Yo no sé en realidad qué es lo que pasa.

Speaker speaker\_2: Sí, es que, es que yo agregué el, el... Cuando empezaron las inscripciones, agregué el plan VIP, pero no pedí que me retiraran el plan que tenía anterior y al parecer me retiraron el plan que tenía anterior.

Speaker speaker\_1: Sí, eso veo, eso vi en el sistema, que... Un segundo . Es que la persona que, eh, sometió a la investigación, eh, no está, que es hoy. Era la que podía ver si había recibido alguna respuesta, pero deme un momentito a ver qué podemos conseguir.

Speaker speaker\_2: Okay.

Speaker speaker\_1: Un segundo, ¿sí?

Speaker speaker\_3: ¿Dónde está?

Speaker speaker\_1: Aquí, donde acaba de salir.

Speaker speaker\_3: What number?

Speaker speaker\_1: Eh, todavía sigo esperando, señora Cook.

Speaker speaker\_2: Okay.

Speaker speaker\_1: Un segundito más, déjeme ponerla un momentito en espera. A ver si puedo llamar allá.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Señora, eh, ¿sí me oye?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Mire, yo ahora mismo, eh, estoy en espera de que... a ver, que alguien me conteste sobre la investigación que está, eh, pautada sobre el porqué le cancelaron el, em... los beneficios.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: En realidad no sé qué tema, qué tiempo se van a tomar para contestar. Yo le puedo devolver la llamada, eh...

Speaker speaker\_2: Ok, sí. Es que, es que me cancelaron completo el dental, visión, el, el largo y a corto plazo, creo que me cancelaron el, el seguro comp-- todo lo que tenía de en ese plan creo que todo fue cancelado. Solo me dejaron el último-

Speaker speaker\_1: Le voy a decir lo que-

Speaker speaker\_2: Que agregué.

Speaker speaker\_1: Entonces, eh, deme un minutito. Bueno, un minuto no. Yo le voy a hacer una llamada alrededor de una hora, hora y media, que ya yo debo de tener la información, eh...

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Y le voy a devolver la llamada, sea que tenga la información o que tenga que esperar algo más para obtenerla, eh, yo le voy a llamar para darle respuesta.

Speaker speaker\_2: Ok, y quería saber también, o sea, que también me hayan cancelado el seguro de vida también, que estaba junto con el mismo plan.

Speaker speaker\_1: Mmm. Sí. Lo único que tiene ahora son los médicos solamente.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Ok. Yo la voy a llamar enseguida, tengo una respuesta para usted.

Speaker speaker\_2: Ok, gracias, muy amable.

Speaker speaker\_1: Ok, gracias a usted por su paciencia y disculpe el inconveniente.

Speaker speaker\_2: No, gracias.