

## Transcript: Pamela

**Blanc-6242670430699520-6567706777665536**

### Full Transcript

Voy a llamar a Benefits in a Car. Mi nombre es Pamela. ¿Puedo ayudar? Ah, buenas tardes. Mira, hablo porque tengo un problema para entrar al portal. Eh, mi esposo es el, el que tengo yo como dependent y él entra con mi correo, en vez de yo poder entrar con mi correo y él está como, eh, el primario en vez de ser yo o no sé cómo esté aquí el asunto, no sé si me puedas explicar. Por favor. Sí. ¿Para qué--? O sea, porque... ¿Dónde usted está tratando de entrar? En el portal de Internet, en el Benefits in a Car portal. Okey, entonces, ¿usted está registrado con el... el email suyo? Sí, pero yo ya no puedo entrar con mi email y ahora mi esposo, que es mi dependent, entra con mi email y su, y su, y, su, su clave para entrar, y yo ya no puedo entrar en el mío. Entonces, no sé si hicimos algún paso en falso- ¿Entra con su email? Sí, exacto. Mm-jm. Pero entra a la página suya. Mmm, él está como... Su dependent, pero usted es la primaria de, del- Sí- Pero aquí no aparezco yo tampoco en, en el portal. O sea, mi nombre y eso no aparece, nada más aparece el de él. Pero sí- ¿Para quién usted trabaja, señora? Para HSS. ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Diez noventa y cuatro. Su nombre y apellido. Ana Karen Vergara Amador. Señora Amador, por motivos de seguridad, vamos a, a-- Vergara. Vamos a verificar su dirección completa y fecha de nacimiento por motivos de seguridad. Sí. Mi dirección es 1125 Northwest 12th Avenue, Portland, Oregón. El código postal es 97209, apartamento 315 y mi fecha de nacimiento es 25 de abril de 1989. Gracias por la información. Tengo el número de teléfono: cinco, treinta, cinco, veintitrés, treinta y ocho, dieciocho. Y- ¿Aquí es? Creemos cinco, cinco @gmail.com. Sí. Okey, entonces, veo, okey, que usted tiene a su esposo en los beneficios de salud. Mm-jm. Yo lo que puedo hacer es mandar su información al departamento de, ah, de IC para que ellos chequen. Entonces, en todo caso, usted trató de registrarse nuevamente. Sí, y ya no me dejó. O sea, yo también quise entrar a mi cuenta y ya no me dejó entrar. Me decía que mi usuario ya no estaba disponible o que mi contraseña estaba mal, pero no sé qué pasaría. Bueno, eh, se demora de veinticuatro a cuarenta y ocho horas para que ellos me contesten. El email lo tenemos- Ok. En el... en file es el A qué... B, A... B, A, M, cincuenta y cinco @gmail.com. Sí, mm-jm. Entonces, yo le voy a mandar la información a ellos. Enseguida me contesten. Yo le devuelvo la llamada. ¿Algún horario específico para devolverle la llamada? Ah, pues ahora puede ser a cualquier hora del día, ya mañana sería a partir de-- después de las cinco de la tarde. ¿Tendría que ser mañana? ¿O pasado? Porque a esta hora no hay nadie aquí. O sea, no hay nadie de este departamento. Si no es mañana, sería el, el, el viernes, pero es muy probable que sea mañana. Ok, entonces después de las cinco, por favor, de la tarde, no sé si es ahora- Claro. Ah, perfecto, mm-jm. Okey, ¿algo más que pueda hacer por usted? Am... No, creo que... Ah, otra preguntita. Eh, la, la tarjeta de él la van a mandar después, porque la mía ya llegó, pero la de él todavía no llega. No, ellos mandan una sola tarjeta, o sea, no le ponen el nombre de él, solo le ponen el nombre suyo, más esposo, y

ya él puede usarla, porque la información cuando vayan a verificarla y sale el nombre del señor. Ah, okey, okey. Entonces, es la misma tarjeta para los dos. Señora. Okey, está bien. Gracias. Gracias por llamar. Que tenga buen día. Okey, bye.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Voy a llamar a Benefits in a Car. Mi nombre es Pamela. ¿Puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Ah, buenas tardes. Mira, hablo porque tengo un problema para entrar al portal. Eh, mi esposo es el, el que tengo yo como dependent y él entra con mi correo, en vez de yo poder entrar con mi correo y él está como, eh, el primario en vez de ser yo o no sé cómo esté aquí el asunto, no sé si me puedas explicar. Por favor.

Speaker speaker\_0: Sí. ¿Para qué--? O sea, porque... ¿Dónde usted está tratando de entrar?

Speaker speaker\_1: En el portal de Internet, en el Benefits in a Car portal.

Speaker speaker\_0: Okey, entonces, ¿usted está registrado con el... el email suyo?

Speaker speaker\_1: Sí, pero yo ya no puedo entrar con mi email y ahora mi esposo, que es mi dependent, entra con mi email y su, y su, y, su, su clave para entrar, y yo ya no puedo entrar en el mío. Entonces, no sé si hicimos algún paso en falso-

Speaker speaker\_0: ¿Entra con su email?

Speaker speaker\_1: Sí, exacto. Mm-jm.

Speaker speaker\_0: Pero entra a la página suya.

Speaker speaker\_1: Mmm, él está como...

Speaker speaker\_0: Su dependent, pero usted es la primaria de, del-

Speaker speaker\_1: Sí- Pero aquí no aparezco yo tampoco en, en el portal. O sea, mi nombre y eso no aparece, nada más aparece el de él. Pero sí-

Speaker speaker\_0: ¿Para quién usted trabaja, señora?

Speaker speaker\_1: Para HSS.

Speaker speaker\_0: ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_1: Diez noventa y cuatro.

Speaker speaker\_0: Su nombre y apellido.

Speaker speaker\_1: Ana Karen Vergara Amador.

Speaker speaker\_0: Señora Amador, por motivos de seguridad, vamos a, a-- Vergara. Vamos a verificar su dirección completa y fecha de nacimiento por motivos de seguridad.

Speaker speaker\_1: Sí. Mi dirección es 1125 Northwest 12th Avenue, Portland, Oregón. El código postal es 97209, apartamento 315 y mi fecha de nacimiento es 25 de abril de 1989.

Speaker speaker\_0: Gracias por la información. Tengo el número de teléfono: cinco, treinta, cinco, veintitrés, treinta y ocho, dieciocho. Y-

Speaker speaker\_1: ¿Aquí es?

Speaker speaker\_0: Creemos cinco, cinco @gmail.com.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Okey, entonces, veo, okey, que usted tiene a su esposo en los beneficios de salud.

Speaker speaker\_1: Mm-jm.

Speaker speaker\_0: Yo lo que puedo hacer es mandar su información al departamento de, ah, de IC para que ellos chequen. Entonces, en todo caso, usted trató de registrarse nuevamente.

Speaker speaker\_1: Sí, y ya no me dejó. O sea, yo también quise entrar a mi cuenta y ya no me dejó entrar. Me decía que mi usuario ya no estaba disponible o que mi contraseña estaba mal, pero no sé qué pasaría.

Speaker speaker\_0: Bueno, eh, se demora de veinticuatro a cuarenta y ocho horas para que ellos me contesten. El email lo tenemos-

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: En el... en file es el A qué... B, A... B, A, M, cincuenta y cinco @gmail.com.

Speaker speaker\_1: Sí, mm-jm.

Speaker speaker\_0: Entonces, yo le voy a mandar la información a ellos. Enseguida me contesten. Yo le devuelvo la llamada. ¿Algún horario específico para devolverle la llamada?

Speaker speaker\_1: Ah, pues ahora puede ser a cualquier hora del día, ya mañana sería a partir de-- después de las cinco de la tarde.

Speaker speaker\_0: ¿Tendría que ser mañana? ¿O pasado? Porque a esta hora no hay nadie aquí. O sea, no hay nadie de este departamento. Si no es mañana, sería el, el, el viernes, pero es muy probable que sea mañana.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces después de las cinco, por favor, de la tarde, no sé si es ahora-

Speaker speaker\_0: Claro.

Speaker speaker\_1: Ah, perfecto, mm-jm.

Speaker speaker\_0: Okey, ¿algo más que pueda hacer por usted?

Speaker speaker\_1: Am... No, creo que... Ah, otra preguntita. Eh, la, la tarjeta de él la van a mandar después, porque la mía ya llegó, pero la de él todavía no llega.

Speaker speaker\_0: No, ellos mandan una sola tarjeta, o sea, no le ponen el nombre de él, solo le ponen el nombre suyo, más esposo, y ya él puede usarla, porque la información cuando vayan a verificarla y sale el nombre del señor.

Speaker speaker\_1: Ah, okey, okey. Entonces, es la misma tarjeta para los dos.

Speaker speaker\_0: Señora.

Speaker speaker\_1: Okey, está bien. Gracias.

Speaker speaker\_0: Gracias por llamar. Que tenga buen día.

Speaker speaker\_1: Okey, bye.