

## Transcript: Pamela

**Blanc-6254664684617728-4679823976251392**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Buenas tardes, Pamela. ¿Qué tal? Este, le habla Brenda Barrón . Estoy llamando porko-- Ah, sí, hace más o menos como ya cuatro semanas, ah, eh, por medio de la agencia en la que estoy trabajando, apliqué a un seguro con ustedes yyy bueno, no sé qué, qué pasó, pero, eh, justo estaba revisando para ver por qué no me había llegado nada y veo que, eh, bien, está un mensaje de ustedes, eh, indicándome que me comunicara para ver este beneficio. Entonces quería nada más saber cómo va el proceso o si ya es muy tarde... Eh. Necesito que me diga para qué agencia trabaja y los últimos cuatro dígitos de su seguro social. Se llama Adept H. R. Es Adep H. R... ¿Y los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Veintiuno noventa. ¿Nombre y apellido me dijo que era? Eh, nombre completo es Brenda Giovanna Barrón Antunano. Señora Antunano, por motivos de seguridad, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor. Ok, sí. Eh, es dos diecinueve y medio, eh, Person Avenue. No, perdón, sí, dos diecinueve y medio, Person Avenue, apartamento cuatro, eh, Anaheim, California. El código postal es nueve, dos, ocho, cero, dos. Y fecha de nacimiento, abril veintisiete de 1988. Gracias por la información. Tenemos el número de teléfono nueve, cero, nueve, tres, tres, uno, catorce, cero, cinco y bgbarron.a@gmail.com su correo electrónico. Sí. Bueno, aquí recibimos un formulario el día... Usted firmó el 18 de octubre, donde usted no elegía la cobertura. O sea, usted la eligió y luego puso que no quería la cobertura. Nosotros tratamos de comunicarnos con usted y no pudimos y le enviamos un correo- Electrónico para dejarle saber que necesitábamos verificar si a usted le interesaba, eh, inscribirse o no. Me parece un poco raro porque yo fui a, yo fui a la agencia a llenar el formulario. Era un documento que... Donde estaba, bueno, este... Para escribir el seguro. En el documento, usted puso que ya el, el médico: dental y visión. Ajá, sí. Luego más abajo puso, eh, señaló con una equis que no quería la cobertura. Entonces, nosotros teníamos- Que comunicarnos con usted para poder saber si la po-- si quería inscribirse o no. Entonces, ya en ese caso... Entonces, no se hizo nada y, bueno, ya pasó. Eh, en realidad, eh, el lunes fue que pasó su último día para inscribirse. Lo que puede hacer es mandar su información al departamento de elegibilidad y dejarle saber que usted se comunicó con nosotros, que usted sí está interesado en inscribirse. Ya va a depender de ellos si le dan el chance para inscribirte o no. Necesito que me deje su número de evento. Sí, está bien, porque, pues como le digo, yo, este, fui a la agencia, no me recuerdo exactamente la fecha, podría mirar y ver. Creo que sí fue ese 18 que me menciona y pues llené y le enseñé el documento a la persona que me estaba ayudando a hacer eso. Entonces, si ha visto algún error me lo hubiera tenido que informar a mí, pero nunca me dijo nada, me dijo que así procedió y yo por eso ya decía: "Pues ya pasó un mes" y el viernes llamé y pregunté y no me dieron razón y esperé- ¿Llamó aquí? No, no,

no, a la agencia. Entonces, pero ahora, o sea, le llamo y me comunico con ustedes para saber qué es lo que pasó, entonces ahora yo voy a comunicarme con la agencia y voy a decir lo que está pasando, ¿no? Al final, pues creo que me han dado una mala información o no me han asesorado como se debía para poder hacer este, este proceso. Pero nada más que quería saber exactamente qué es lo que había pasado. Bueno, yo voy a, a mandar la información al departamento correcto, correcto. Ellos me van a dejar si sí la podemos inscribir o no, porque ya no es decisión mía. Aún yo quisiera inscribirla, el sistema no me lo va a permitir. Ok, sí, está bien. Sí, muchas gracias de esta manera. Necesito preguntarle, ¿hay una, hay un horario específico para escri-- eh, habla-hablarle? Porque nosotros estamos en el tiempo del este. Entonces, creo que tres a cuatro horas de diferencia. Sí, eh, bueno, yo, eh, a partir de las dos de la tarde sería cinco de la tarde, eh, este, para ustedes. De acá. Ok, entonces, vamos a pasarlo más o menos como a esta hora. Ok, está bien. Entonces, yo le llamo. Eh, si me da respuesta mañana, yo con mucho gusto la llamo, si no ya sería cosa del lunes. Ok, está bien. Muchas gracias por su ayuda. Gracias a usted por llamar. Que tenga buen resto del día. Gracias.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Buenas tardes, Pamela. ¿Qué tal? Este, le habla Brenda Barrón. Estoy llamando por-- Ah, sí, hace más o menos como ya cuatro semanas, ah, eh, por medio de la agencia en la que estoy trabajando, apliqué a un seguro con ustedes yyy bueno, no sé qué, qué pasó, pero, eh, justo estaba revisando para ver por qué no me había llegado nada y veo que, eh, bien, está un mensaje de ustedes, eh, indicándome que me comunicara para ver este beneficio. Entonces quería nada más saber cómo va el proceso o si ya es muy tarde...

Speaker speaker\_1: Eh. Necesito que me diga para qué agencia trabaja y los últimos cuatro dígitos de su seguro social.

Speaker speaker\_2: Se llama Adept H. R. Es Adep H. R...

Speaker speaker\_1: ¿Y los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_2: Veintiuno noventa.

Speaker speaker\_1: ¿Nombre y apellido me dijo que era?

Speaker speaker\_2: Eh, nombre completo es Brenda Giovanna Barrón Antunano.

Speaker speaker\_1: Señora Antunano, por motivos de seguridad, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker\_2: Ok, sí. Eh, es dos diecinueve y medio, eh, Person Avenue. No, perdón, sí, dos diecinueve y medio, Person Avenue, apartamento cuatro, eh, Anaheim, California. El

código postal es nueve, dos, ocho, cero, dos. Y fecha de nacimiento, abril veintisiete de 1988.

Speaker speaker\_1: Gracias por la información. Tenemos el número de teléfono nueve, cero, nueve, tres, tres, uno, catorce, cero, cinco y bgbarron.a@gmail.com su correo electrónico.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Bueno, aquí recibimos un formulario el día... Usted firmó el 18 de octubre, donde usted no elegía la cobertura. O sea, usted la eligió y luego puso que no quería la cobertura. Nosotros tratamos de comunicarnos con usted y no pudimos y le enviamos un correo- Electrónico para dejarle saber que necesitábamos verificar si a usted le interesaba, eh, inscribirse o no.

Speaker speaker\_2: Me parece un poco raro porque yo fui a, yo fui a la agencia a llenar el formulario. Era un documento que... Donde estaba, bueno, este... Para escribir el seguro.

Speaker speaker\_1: En el documento, usted puso que ya el, el médico: dental y visión.

Speaker speaker\_2: Ajá, sí.

Speaker speaker\_1: Luego más abajo puso, eh, señaló con una equis que no quería la cobertura. Entonces, nosotros teníamos- Que comunicarnos con usted para poder saber si la po-- si quería inscribirse o no. Entonces, ya en ese caso...

Speaker speaker\_2: Entonces, no se hizo nada y, bueno, ya pasó.

Speaker speaker\_1: Eh, en realidad, eh, el lunes fue que pasó su último día para inscribirse. Lo que puede hacer es mandar su información al departamento de elegibilidad y dejarle saber que usted se comunicó con nosotros, que usted sí está interesado en inscribirse. Ya va a depender de ellos si le dan el chance para inscribirte o no. Necesito que me deje su número de evento.

Speaker speaker\_2: Sí, está bien, porque, pues como le digo, yo, este, fui a la agencia, no me recuerdo exactamente la fecha, podría mirar y ver. Creo que sí fue ese 18 que me menciona y pues llené y le enseñé el documento a la persona que me estaba ayudando a hacer eso. Entonces, si ha visto algún error me lo hubiera tenido que informar a mí, pero nunca me dijo nada, me dijo que así procedió y yo por eso ya decía: "Pues ya pasó un mes" y el viernes llamé y pregunté y no me dieron razón y esperé-

Speaker speaker\_1: ¿Llamó aquí?

Speaker speaker\_2: No, no, no, a la agencia. Entonces, pero ahora, o sea, le llamo y me comunico con ustedes para saber qué es lo que pasó, entonces ahora yo voy a comunicarme con la agencia y voy a decir lo que está pasando, ¿no? Al final, pues creo que me han dado una mala información o no me han asesorado como se debía para poder hacer este, este proceso. Pero nada más que quería saber exactamente qué es lo que había pasado.

Speaker speaker\_1: Bueno, yo voy a, a mandar la información al departamento correcto, correcto. Ellos me van a dejar si sí la podemos inscribir o no, porque ya no es decisión mía. Aún yo quisiera inscribirla, el sistema no me lo va a permitir.

Speaker speaker\_2: Ok, sí, está bien. Sí, muchas gracias de esta manera.

Speaker speaker\_1: Necesito preguntarle, ¿hay una, hay un horario específico para escri-- eh, habla-hablarle? Porque nosotros estamos en el tiempo del este. Entonces, creo que tres a cuatro horas de diferencia.

Speaker speaker\_2: Sí, eh, bueno, yo, eh, a partir de las dos de la tarde sería cinco de la tarde, eh, este, para ustedes.

Speaker speaker\_1: De acá. Ok, entonces, vamos a pasarlo más o menos como a esta hora.

Speaker speaker\_2: Ok, está bien .

Speaker speaker\_1: Entonces, yo le llamo. Eh, si me da respuesta mañana, yo con mucho gusto la llamo, si no ya sería cosa del lunes.

Speaker speaker\_2: Ok, está bien. Muchas gracias por su ayuda.

Speaker speaker\_1: Gracias a usted por llamar. Que tenga buen resto del día.

Speaker speaker\_2: Gracias.