

## Transcript: Pearl

**Rojas-5746876937715712-6674589873651712**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hola, buenas tardes. Gracias por, ah, por llamar a Benefits and Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto? Ah, Maximiliano. Buenas tardes. ¿Y cómo le puedo ayudar? Ah, este, sí, estoy llamando, ah, porque necesito un documento que se llama, ah, Cobra Documentation. Es para, ah, para demostrar que el coverage de mi esposa ha terminado. Eh, me dijeron que diera una llamada para atrás o una letter de la compañía que diga los nombres de quién ganó coverage en date of coverage started and recent coverage started, new job, types of coverage gained in medical, vision or dental. Entonces, ¿necesita un, un papel diciendo que su-- que la cobertura de su mujer ya no está activo y qué es lo que tenía ella? Ella tenía medical, vision y dental. No, pero digo, ¿necesita que diga todo eso en, en la hoja, que ella se le acabó la cobertura y los planes que ella tenía? Sí, sí, es como yo agarré para, ah, para los niños y ella, ella, pues tiene que probar como que fue... O sea, que es legítimo. Ok. Ya. ¿Está su mujer con usted? Ah, no, ahorita no estoy aquí. Solamente soy yo, porque... Yo era quien tenía que hablar. También era, ¿tenía la seguridad también, la cobertura? Ah, ¿cómo? ¿Usted también estaba en la cobertura? Sí, yo también. Éramos yo y mis dos hijos. Ok, entonces, era usted, su mujer y los dos niños. Permítame un momento, voy a verificar si le puedo dar esos-- eh, ese, ah, hoja o si tiene que llamar su mujer, ¿ok? Permítame tantito, lo voy a poner en una breve espera. Ok. Muchas gracias por esperar. ¿Y usted sabe el nombre de la agencia donde trabaja su mujer? Ah, sí. ¿Cómo se llama? A ver, espérame, déjame-- solo para decirlo bien. Que se llama, ah, Aster Place American Senior Communities. La agencia donde ella aplicó. Oh. Usted dice la de la seguridad. No, el sta-- el staffing en sí. A ver, ¿cómo...? Donde llenó el papeleo. Oh, ¿yo? No, donde ella aplicó, donde llenó la aplicación, los formularios, ese lugar. A ver, un segundo, espérame. O sea, ¿cómo está eso? Es que no, no entiendo. Es que nosotros trabajamos con agencias de empleo, agencias temporales. Ok. Entonces, para regalarte la información que usted necesita, necesito saber por cuál agencia ella trabaja, porque tenemos varios que, que usan nuestros servicios. Como BGSF, HSS, Dory, Surge, Partners Personal... ¿Algún-- tiene algún nombre? No, no donde ella trabaja físicamente, sino que ella donde aplicó, donde va por sus cheques o la persona-- la compañía que le da el cheque. A ver, espérame un segundo. Que eso me confundió, porque ella la tiene de su, de su trabajo, de ahí donde está. Ajá. Entonces, por eso me confundí con eso. Deje le pregunto. Sí, no se preocupe. Un segundito. Ah, se llama Eagle Care. Eagle Care. A ver... No, es que no tenemos una agencia de empleo con ese nombre. ¿Quién le regaló nuestro número? Aaa mí. ¿Usted lo buscó, digamos, en Google y así? ¿O dónde agarró el número? No, pues porque yo, yo agarré la seguridad de aquí con, con Morales, de este car aquí. Ok, Morales. Ajá. O sea, yo soy quien tengo la-- agarré la seguridad de Morales porque estoy trabajando en, en Subaru. Entonces la pu-- le, le puse

a, a los niños y entonces-- pero ella para tirarnos de la suya necesita saber documentación de Cobra. Ok, entonces, ah... entonces usted-- eh, la póliza está a nombre de usted y su mujer y sus hijos so-- eran parte, o so-- sí, estaban con usted. No, o sea, ella, ella tiene su aseguranza y ella nos tenía ahí, pero y entonces yo agarré aseguranza acá. Entonces, para que ella nos pueda sa-sacar de nosotros, ella necesita un documento de Cobra de con ustedes para que ella... para que ella pueda así comprobar, pues, el, ah, ¿cómo se llama? Sí, support and losses coverage. Ok, entonces necesito el nombre de la agencia donde trabaja ella. Ah, nosotros trabajamos con Morales también, pero si ella no trabaja en Morales necesito saber dónde es-- en qué agencia trabaja ella. Eh, agencia, pues, agencia será el nombre de trabajo de, de donde ella trabaja. No físicamente, no, no el assignment que ella tiene ahorita, sino que donde ella aplicó, así como Morales, esa agencia, pero donde ella trabaja. No cr-- Ay, es que no sé por qué ella, ella aplicó directo de la compañía. O sea, no, no- Entonces ella tuviera que hablar con los de, del trabajo para que le den ese papel. Pero o sea lo que ell- ellos lo dijeron, ellos mismos me dijeron que yo tenía que n-- era que conseguir eso de conocer. Porque ya habíamos hablado una vez atrás y nada más nos dijeron que marcáramos, este... pidiendo solamente-- porque me dijeron que después de que entrara mi, mi primer cheque donde cobraran la aseguranza, ahí ya está saliendo los ben-- ya está saliendo que ya, ya empezaron a tomar los beneficios, entonces tenía que regresar la llamada y nada más lo que necesitábamos era la cobra, no después para-- porque ella lo necesita para que así pueda como presentar la... ah, ¿cómo se dice? La evidencia de que ella nos va a quitar de la suya porque yo agarré, le puse para mí y para mis hijos. Ok, sí. Como le digo, yo, pues, lo único que puedo recomendarle es hablar con ella para ver por cuál agencia trabaja, porque nosotros necesitamos el nombre de alguna agencia. No puedo encontrar la cuenta sin saber dón-- con cuál agencia ella trabaja. Am-- Puedo... Usted está hablando de Cobra, puedo transferirlo para ella con Cobra a ver si ellos pueden encontrar su información de otra forma, pero para que yo lo encuentre en mi sistema, am, sí necesita un nombre de la agencia de empleo. A ver, espera, espera, déjeme preguntar. Y American Senior Communities, o sea, no es esa. No. Porque es lo que ella me está mandando en el mensaje After Life, donde ella trabaja. Es que es ahí donde fue da-- de donde tiene su aseguranza ella. No, no tenemos ninguna agencia de esos dos nombres. Ah, ok. Qué complicado entonces. Aunque bueno, pues déjeme... Pues yo le entiendo que le tendría que regresar la llamada después, entonces. Muchas gracias. A usted, que tenga buen día. Ándale, bye.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Hola, buenas tardes. Gracias por, ah, por llamar a Benefits and Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto?

Speaker speaker\_2: Ah, Maximiliano. Buenas tardes.

Speaker speaker\_1: ¿Y cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Ah, este, sí, estoy llamando, ah, porque necesito un documento que se llama, ah, Cobra Documentation. Es para, ah, para demostrar que el coverage de mi esposa ha terminado. Eh, me dijeron que diera una llamada para atrás o una letter de la compañía que diga los nombres de quién ganó coverage en date of coverage started and recent coverage started, new job, types of coverage gained in medical, vision or dental.

Speaker speaker\_1: Entonces, ¿necesita un, un papel diciendo que su-- que la cobertura de su mujer ya no está activo y qué es lo que tenía ella?

Speaker speaker\_2: Ella tenía medical, vision y dental.

Speaker speaker\_1: No, pero digo, ¿necesita que diga todo eso en, en la hoja, que ella se le acabó la cobertura y los planes que ella tenía?

Speaker speaker\_2: Sí, sí, es como yo agarré para, ah, para los niños y ella, ella, pues tiene que probar como que fue... O sea, que es legítimo.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Ya.

Speaker speaker\_1: ¿Está su mujer con usted?

Speaker speaker\_2: Ah, no, ahorita no estoy aquí. Solamente soy yo, porque... Yo era quien tenía que hablar.

Speaker speaker\_1: También era, ¿tenía la seguridad también, la cobertura?

Speaker speaker\_2: Ah, ¿cómo?

Speaker speaker\_1: ¿Usted también estaba en la cobertura?

Speaker speaker\_2: Sí, yo también. Éramos yo y mis dos hijos.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces, era usted, su mujer y los dos niños. Permítame un momento, voy a verificar si le puedo dar esos-- eh, ese, ah, hoja o si tiene que llamar su mujer, ¿ok? Permítame tantito, lo voy a poner en una breve espera.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Muchas gracias por esperar. ¿Y usted sabe el nombre de la agencia donde trabaja su mujer?

Speaker speaker\_2: Ah, sí.

Speaker speaker\_1: ¿Cómo se llama?

Speaker speaker\_2: A ver, espéreme, déjame-- solo para decirlo bien. Que se llama, ah, Aster Place American Senior Communities.

Speaker speaker\_1: La agencia donde ella aplicó.

Speaker speaker\_2: Oh. Usted dice la de la seguridad.

Speaker speaker\_1: No, el sta-- el staffing en sí.

Speaker speaker\_2: A ver, ¿cómo...?

Speaker speaker\_1: Donde llenó el papeleo.

Speaker speaker\_2: Oh, ¿yo?

Speaker speaker\_1: No, donde ella aplicó, donde llenó la aplicación, los formularios, ese lugar.

Speaker speaker\_2: A ver, un segundo, espérame. O sea, ¿cómo está eso? Es que no, no entiendo.

Speaker speaker\_1: Es que nosotros trabajamos con agencias de empleo, agencias temporales.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Entonces, para regalarte la información que usted necesita, necesito saber por cuál agencia ella trabaja, porque tenemos varios que, que usan nuestros servicios. Como BGSF, HSS, Dory, Surge, Partners Personal... ¿Algún-- tiene algún nombre? No, no donde ella trabaja físicamente, sino que ella donde aplicó, donde va por sus cheques o la persona-- la compañía que le da el cheque.

Speaker speaker\_2: A ver, espérame un segundo. Que eso me confundió, porque ella la tiene de su, de su trabajo, de ahí donde está.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Entonces, por eso me confundí con eso. Deje le pregunto.

Speaker speaker\_1: Sí, no se preocupe.

Speaker speaker\_2: Un segundito. Ah, se llama Eagle Care.

Speaker speaker\_1: Eagle Care. A ver... No, es que no tenemos una agencia de empleo con ese nombre. ¿Quién le regaló nuestro número?

Speaker speaker\_2: Aaa mí.

Speaker speaker\_1: ¿Usted lo buscó, digamos, en Google y así? ¿O dónde agarró el número?

Speaker speaker\_2: No, pues porque yo, yo agarré la seguridad de aquí con, con Morales, de este car aquí.

Speaker speaker\_1: Ok, Morales.

Speaker speaker\_2: Ajá. O sea, yo soy quien tengo la-- agarré la seguridad de Morales porque estoy trabajando en, en Subaru. Entonces la pu-- le, le puse a, a los niños y entonces-- pero ella para tirarnos de la suya necesita saber documentación de Cobra.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces, ah... entonces usted-- eh, la póliza está a nombre de usted y su mujer y sus hijos so-- eran parte, o so-- sí, estaban con usted.

Speaker speaker\_2: No, o sea, ella, ella tiene su aseguranza y ella nos tenía ahí, pero y entonces yo agarré aseguranza acá. Entonces, para que ella nos pueda sa-sacar de nosotros, ella necesita un documento de Cobra de con ustedes para que ella... para que ella pueda así comprobar, pues, el, ah, ¿cómo se llama? Sí, support and losses coverage.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces necesito el nombre de la agencia donde trabaja ella. Ah, nosotros trabajamos con Morales también, pero si ella no trabaja en Morales necesito saber dónde es-- en qué agencia trabaja ella.

Speaker speaker\_2: Eh, agencia, pues, agencia será el nombre de trabajo de, de donde ella trabaja.

Speaker speaker\_1: No físicamente, no, no el assignment que ella tiene ahorita, sino que donde ella aplicó, así como Morales, esa agencia, pero donde ella trabaja.

Speaker speaker\_2: No cr-- Ay, es que no sé por qué ella, ella aplicó directo de la compañía. O sea, no, no-

Speaker speaker\_1: Entonces ella tuviera que hablar con los de, del trabajo para que le den ese papel.

Speaker speaker\_2: Pero o sea lo que ell- ellos lo dijeron, ellos mismos me dijeron que yo tenía que n-- era que conseguir eso de conocer. Porque ya habíamos hablado una vez atrás y nada más nos dijeron que marcáramos, este... pidiendo solamente-- porque me dijeron que después de que entrara mi, mi primer cheque donde cobraran la aseguranza, ahí ya está saliendo los ben-- ya está saliendo que ya, ya empezaron a tomar los beneficios, entonces tenía que regresar la llamada y nada más lo que necesitábamos era la cobra, no después para-- porque ella lo necesita para que así pueda como presentar la... ah, ¿cómo se dice? La evidencia de que ella nos va a quitar de la suya porque yo agarré, le puse para mí y para mis hijos.

Speaker speaker\_1: Ok, sí. Como le digo, yo, pues, lo único que puedo recomendarle es hablar con ella para ver por cuál agencia trabaja, porque nosotros necesitamos el nombre de alguna agencia. No puedo encontrar la cuenta sin saber dón-- con cuál agencia ella trabaja. Am-- Puedo... Usted está hablando de Cobra, puedo transferirlo para ella con Cobra a ver si ellos pueden encontrar su información de otra forma, pero para que yo lo encuentre en mi sistema, am, sí necesita un nombre de la agencia de empleo.

Speaker speaker\_2: A ver, espera, espera, déjeme preguntar. Y American Senior Communities, o sea, no es esa.

Speaker speaker\_1: No.

Speaker speaker\_2: Porque es lo que ella me está mandando en el mensaje After Life, donde ella trabaja. Es que es ahí donde fue da-- de donde tiene su aseguranza ella.

Speaker speaker\_1: No, no tenemos ninguna agencia de esos dos nombres.

Speaker speaker\_2: Ah, ok. Qué complicado entonces. Aunque bueno, pues déjeme... Pues yo le entiendo que le tendría que regresar la llamada después, entonces. Muchas gracias.

Speaker speaker\_1: A usted, que tenga buen día.

Speaker speaker\_2: Ándale, bye.