

# **Transcript: Pearl**

## **Rojas-6437971367510016-5963642695532544**

### **Full Transcript**

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hola, buenas tardes. Gracias por llamar a Better If You Have A Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién--? Hola, buenas tardes, Perla. Te habla Katherine Rodríguez. Eh, yo estoy llamando... Yo hablé con una chica hace un momento, porque, eh, tenía que comunicarme con Pamela, pero ella no está. Es para verificar , perdón, es para verificar si mi esposo ya me agregó al plan y en ese caso ella me había dicho que llamaría hoy para yo facilitarle alguna información. Yo tengo los cuatro últimos dígitos de su seguro social y el nombre del se-- de la compañía de seguros. Okey. Como, como usted no está seguro si está en el plan o no, para accesarle la cuenta tengo que hablar con el señor. Te explico: yo acabo de hablar con una chica. Yo tengo que hablar con Pamela porque ya he visto eso ayer. Yo simplemente tengo que dar una información. Entonces, ella me dijo que Pamela no va hoy y que para ella poderme asistir tengo que darle los últimos cuatro dígitos del seguro social y el nombre del seguro para que me pueda asistir. Y estoy llamando con esa información. Sí, yo le entendí lo que me explicó, pero yo le estoy tratando de explicar. Como usted-- Si usted supiera de seguro que está en la cuenta y quiere asegurar si está con-- a-activo o ahm algo por el estilo, verificar alguna información, con gusto yo la, yo la podría, ahm, accer-- accederla, accesar la cuenta, pero como usted no sabe si está en la cuenta o no, tengo que hablar con el señor para accesar la cuenta o que te dé pe-- o que me dé permiso a mí hablar con usted sobre la cuenta. Mi amor, que ya estoy en la cuenta, ella hizo eso ayer, simplemente me dijo a mí que llamaría hoy, porque ya ella tiene todos los datos míos y de los niños y me dijo que llamaría hoy para completar la información, pero ella no está. Entonces, con la chica que hablé anteriormente me dijo que me podía asistir, pero que buscara esa información y ya la tengo. Es solamente para completar una información mía, que ella me dijo que llamaría hoy. Ok, permítame un momento, la voy a poner en agreve a, ah, espera. Está bien, mi amor, gracias, espero. Muchas gracias por esperar, señora Rodríguez. Sí, mi amor. O-ok. Así está la situación: Pamela ahorita ya no está, se f-- no está en la oficina. Estará mañana. Okey. Como usted me dijo al, al principio de la llamada, que es grabada, si usted no sabe si está en la póliza, yo no puedo accesar a ese cuenta sin que su esposo esté en la línea. Si gusta hablar con Pam, como le digo, puede hablar con ella mediodía de mañana, pero así son las reglas de, de el proceso. ¿Ella no va hoy ya? No, hoy no, ella no está. Sí, sí. Okey.

### **Conversation Format**

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

Speaker speaker\_1: Hola, buenas tardes. Gracias por llamar a Better If You Have A Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién--?

Speaker speaker\_2: Hola, buenas tardes, Perla. Te habla Katherine Rodríguez. Eh, yo estoy llamando... Yo hablé con una chica hace un momento, porque, eh, tenía que comunicarme con Pamela, pero ella no está. Es para verificar , perdón, es para verificar si mi esposo ya me agregó al plan y en ese caso ella me había dicho que llamaría hoy para yo facilitarle alguna información. Yo tengo los cuatro últimos dígitos de su seguro social y el nombre del se-- de la compañía de seguros.

Speaker speaker\_1: Okey. Como, como usted no está seguro si está en el plan o no, para accesarle la cuenta tengo que hablar con el señor.

Speaker speaker\_2: Te explico: yo acabo de hablar con una chica. Yo tengo que hablar con Pamela porque ya he visto eso ayer. Yo simplemente tengo que dar una información. Entonces, ella me dijo que Pamela no va hoy y que para ella poderme asistir tengo que darle los últimos cuatro dígitos del seguro social y el nombre del seguro para que me pueda asistir. Y estoy llamando con esa información.

Speaker speaker\_1: Sí, yo le entendí lo que me explicó, pero yo le estoy tratando de explicar. Como usted-- Si usted supiera de seguro que está en la cuenta y quiere asegurar si está con-- a-activo o ahm algo por el estilo, verificar alguna información, con gusto yo la, yo la podría, ahm, acer-- accederla, accesar la cuenta, pero como usted no sabe si está en la cuenta o no, tengo que hablar con el señor para accesar la cuenta o que te dé pe-- o que me dé permiso a mí hablar con usted sobre la cuenta.

Speaker speaker\_2: Mi amor, que ya estoy en la cuenta, ella hizo eso ayer, simplemente me dijo a mí que llamaría hoy, porque ya ella tiene todos los datos míos y de los niños y me dijo que llamaría hoy para completar la información, pero ella no está. Entonces, con la chica que hablé anteriormente me dijo que me podía asistir, pero que buscara esa información y ya la tengo. Es solamente para completar una información mía, que ella me dijo que llamaría hoy.

Speaker speaker\_1: Ok, permítame un momento, la voy a poner en agreve a, ah, espera.

Speaker speaker\_2: Está bien, mi amor, gracias, espero.

Speaker speaker\_1: Muchas gracias por esperar, señora Rodríguez.

Speaker speaker\_2: Sí, mi amor.

Speaker speaker\_1: O-ok. Así está la situación: Pamela ahorita ya no está, se f-- no está en la oficina. Estará mañana.

Speaker speaker\_2: Okey.

Speaker speaker\_1: Como usted me dijo al, al principio de la llamada, que es grabada, si usted no sabe si está en la póliza, yo no puedo accesar a ese cuenta sin que su esposo esté en la línea. Si gusta hablar con Pam, como le digo, puede hablar con ella mediodía de mañana, pero así son las reglas de, de el proceso.

Speaker speaker\_2: ¿Ella no va hoy ya?

Speaker speaker\_1: No, hoy no, ella no está.

Speaker speaker\_2: Sí, sí. Okey.