

## Transcript: Priscilla

**Torrales-4754750136827904-5774956913147904**

### Full Transcript

Good afternoon, thank you for calling Benefits in the Car. My name is Priscilla Who. I will have the pleasure of taking Hello? Oh, ¿y es-- y es para? En sí, señora. ¿Qué la puede asistir? Eh... quiero saber si tengo la cobertura activa en mi seguro, ya que intenté ir al doctor y me dijeron que el plan no estaba funcionando y si me ded-- y si deducieron del... del cheque de mi esposo. Okey, ¿cuál es la agencia en la cual trabaja debajo? Mmm, ¿cómo? La agencia, la agencia. La cual trabaja su esposo. Se llama Superior Skills Trades. Superior Skills Trades, dame un segundico. Okey, dame un segundico, es que está en el sistema. Sí, está bien. Okey, ¿cuáles los últimos cuatro dígitos de su Seguro Social? ¿De mi esposo o mío? Eh... de cuál está debajo de la cuenta. Mi esposo. Okey, ¿cuáles los cuatro últimos dígitos de su cuenta? Ocho, ocho, cuatro, seis. ¿Él está presente? Disculpe, ¿él está presente con usted? En estos momentos no está, dormido. Okey. Okey, en cuestión de eso él tiene que estar presente para poder obtener y tener permiso para, este, verificar cierta información en su cuenta. Okey, permítame tantito. Okey. Okey. Superior... Superior Skills Trades. Yes. Hi, yes. Eh... am I speaking with... Lana Ponce? Yes. Yes. I just needed este confirmación, bueno, permiso de que su... No, what did you say? Sí, nada más le quería pedir-- ajá, le quería pedir sus cuatro dígitos de su Seguro Social. Ocho, ocho, cuatro, seis. Okey. Un momentico que le vamos a verificar la cuenta. Okey, so, ¿me podría verificar su dirección y su fecha de nacimiento, por favor? 709 East Donald Street, Hobbs, New Mexico, 88240. Fecha de nacimiento, oh-- 11/17/95. Okey, and the phone number en la cuenta, 432-209-7066? Yes. Okey, tengo dos correos electrónicos aquí: ponceleonel12@gmail.com y yponce021@gmail.com. Yes. ¿En qué le puedo ayudar? Ah... le paso las cosas a mi esposa y va a cambiar las cosas. Okey. ¿Sí la autoriza a ella para hablar- Sí. por usted? Sí. Okey. Okey, sí, buenas. ¿Hola? Ajá. Quiero saber si el plan, si está activo, qué fue lo que cambió. Okey, tenemos aquí... damn, okey. Ah, okey, deja le pongo-- si en-- si no es un problema para usted, le voy a poner en espera unos minutitos para verificar todo el... el plan y su cu-- su cobertura acá con los beneficios que tiene. Okey, gracias. Okey, de nada. ¿Díga-- Aló, ¿con mi señora Ponce? Sí. Dame un momen-- eh, unos minutos más. Es que son muchas, eh, planes, creo que, que has tenido aquí agregados y eso para-- Pero ahorita le regreso, bueno, ahorita regreso con usted en unos minuticos para verificar todo de, sobre su cobertura. Ok, gracias. De nada. . Aló, ¿señora Ponce? Sí. Sí, disculpe la-- la tardanza. Es que estábamos mirando su cuenta y es que miramos que habían varias veces que ha entrado aquí para hacer el update, eh... en su cuenta y tenemos un tanding request, eh... que fue reciente. Ah, ahorita estoy mirando... los cambios que han hecho. El último cambio que veo ahí, lo que la hizo, el último cambio que ha hecho, agregó dos coberturas más, que es el group accident y es el critical illness que agregó. Sí. Ahorita lo que estoy mirando voy a leer, eh... "Los planes que tienes ahorita escritos". Y me va a decir si es la que usted quiere. Eh...

Bien, tengo el ID de inscripción, no sé si eso le funcione. Bueno, ahorita tengo yo, aquí tengo todo de frente, tengo todos los planes, si es, si es, este, muy amable para-- Ok. Bueno, yo le voy a decir los planes que tiene y usted me confirma si esa es las que quiere proceder en tener, ah, en su... en su, su cobertura. ¿Mmm? Ok. Ok, so tengo aquí MEC Standalone, que es el preventivo, tengo el Group Accident, tengo Dental, eh, Critical Illness, Travelers, Visión y VIP Clásico. Y todos es para employee, pa empleado y familia. Sí. Y el disability está nada más debajo por empleado. Sí. ¿Eso es lo que usted quiere tener? Porque en total estamos viendo semanal cien veintisiete con trece. Sí. ¿Esa es la que usted quiere? Sí, eso. Okey. Okey. Deja le confirmo aquí bien. Perdón, es que todo está acá . Es un montón y, y le quiero asegurar que es, es correcto lo que tenemos acá. Sí, sí es que me estuve equivocando porque como eso lo lo miré apenas, entonces estuve viendo y dije: "¿Qué está pasando?" Y no miraba la actualización, entonces tal vez fue lo que pasó. Ok. Ok, so, todos los planes, eh, la cobertura que tienes aquí, todos los planes están activos, menos el group accident y el, el critical illness. Esas dos no van a estar activas hasta el 26 de este mes. Ok, sí, está bien. Ok, ¿está bien? Sí. Ok. Ok, ¿en qué más le podemos ayudar, señora Ponce? Ok. Como para el doctor, ellos tienen mi tarjeta. No sé si la tarjeta cambió algún número o algo, porque ellos hablaron y dijeron que no estaba activo el plan. Están aquí, sí están, están activos, menos las dos que le dije. Eh, en las tarjetas de... Ajá, en las tarjetas de, de beneficios, sí, sí le llegaron, ¿verdad? Las nuevas no, pero tengo... no sé si del año pasado creo que son. Ok, deja le pongo en otra espera, en uno-unos dos minuticos más para yo poder verificar y mandarle esa información de las tarjetas. Ok, gracias. ¿Ok? Aló, ¿señora Ponce? Sí. Sí, señora. Ya le mandé acá, eh, todos los, ah, benefit cards. Se los mandé al correo electrónico, los dos que tenemos aquí en el, en su cuenta. Ok. Le mandamos, eh, las de parental, le mandamos, ah, la de visión. Ok. La preventive card le mandamos igual también. Y la de hospital indemnity también le mandamos. ?????? que si recibiste ese correo electrónico. Sí, sí lo recibí. Solo al doctor le voy a dar... ¿Los números? Sí, eh, este, todos están activos y ya cuando vaya pa'l médico le presenta, eh, el número de policy. Ahí está toda la tarjeta, se le, se le enseña al médico. Ok. Número ¿Me va a llegar una a mi casa? Eh, sí, en su casa... Sí, en su casa le van a llegar, ah, entre dos, tres semanas. O una, dos... Sí, dos o tres semanas son, le van a poder llegar el physical cards. Y las que tienen ahorita acá, que le mandamos por correo electrónico, esas son exactamente las mismas que le van a llegar, le van a llegar físicamente a su casa. Ok. Es... Ahí es que no encuentro la de-dental. ¿Cuál es la del dental? La de dental sí se fue mandada. Son tres PDFs que le mandamos. Tres... Tal vez. ¿Cómo tiene que decir? Eh, no sé si estoy... Mmm. Ok. Ok, ya lo encontré. Sí, eso estaba en la parte de abajo del email, ahí aparece. Sí. Ya. Ok, entonces muchas gracias. De nada, ¿en qué más le podría yo ayudar? Es todo. Ok, señora, muchas gracias por llamar a Beneficios en el Card. Que tenga buen día. Igualmente. Chau.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Good afternoon, thank you for calling Benefits in the Car. My name is Priscilla Who. I will have the pleasure of taking Hello?

Speaker speaker\_1: Oh, ¿y es-- y es para?

Speaker speaker\_0: En sí, señora. ¿Qué la puede asistir?

Speaker speaker\_1: Eh... quiero saber si tengo la cobertura activa en mi seguro, ya que intenté ir al doctor y me dijeron que el plan no estaba funcionando y si me ded-- y si deducieron del... del cheque de mi esposo.

Speaker speaker\_0: Okey, ¿cuál es la agencia en la cual trabaja debajo?

Speaker speaker\_1: Mmm, ¿cómo?

Speaker speaker\_0: La agencia, la agencia. La cual trabaja su esposo.

Speaker speaker\_1: Se llama Superior Skills Trades.

Speaker speaker\_0: Superior Skills Trades, dame un segundico. Okey, dame un segundico, es que está en el sistema.

Speaker speaker\_1: Sí, está bien.

Speaker speaker\_0: Okey, ¿cuáles los últimos cuatro dígitos de su Seguro Social?

Speaker speaker\_1: ¿De mi esposo o mío?

Speaker speaker\_0: Eh... de cuál está debajo de la cuenta.

Speaker speaker\_1: Mi esposo.

Speaker speaker\_0: Okey, ¿cuáles los cuatro últimos dígitos de su cuenta?

Speaker speaker\_1: Ocho, ocho, cuatro, seis.

Speaker speaker\_0: ¿Él está presente? Disculpe, ¿él está presente con usted?

Speaker speaker\_1: En estos momentos no está, dormido.

Speaker speaker\_0: Okey. Okey, en cuestión de eso él tiene que estar presente para poder obtener y tener permiso para, este, verificar cierta información en su cuenta.

Speaker speaker\_1: Okey, permítame tantito.

Speaker speaker\_0: Okey. Okey. Superior... Superior Skills Trades.

Speaker speaker\_2: Yes.

Speaker speaker\_0: Hi, yes. Eh... am I speaking with...

Speaker speaker\_2: Lana Ponce?

Speaker speaker\_0: Yes.

Speaker speaker\_2: Yes.

Speaker speaker\_0: I just needed este confirmación, bueno, permiso de que su...

Speaker speaker\_2: No, what did you say?

Speaker speaker\_0: Sí, nada más le quería pedir-- ajá, le quería pedir sus cuatro dígitos de su Seguro Social.

Speaker speaker\_2: Ocho, ocho, cuatro, seis.

Speaker speaker\_0: Okey. Un momentico que le vamos a verificar la cuenta. Okey, so, ¿me podría verificar su dirección y su fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker\_2: 709 East Donald Street, Hobbs, New Mexico, 88240. Fecha de nacimiento, oh-- 11/17/95.

Speaker speaker\_0: Okey, and the phone number en la cuenta, 432-209-7066?

Speaker speaker\_2: Yes.

Speaker speaker\_0: Okey, tengo dos correos electrónicos aquí: ponceleonel12@gmail.com y yponce021@gmail.com.

Speaker speaker\_2: Yes.

Speaker speaker\_0: ¿En qué le puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Ah... le paso las cosas a mi esposa y va a cambiar las cosas.

Speaker speaker\_0: Okey. ¿Sí la autoriza a ella para hablar-

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_0: por usted?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_0: Okey. Okey, sí, buenas.

Speaker speaker\_1: ¿Hola?

Speaker speaker\_0: Ajá.

Speaker speaker\_1: Quiero saber si el plan, si está activo, qué fue lo que cambió.

Speaker speaker\_0: Okey, tenemos aquí... damn, okey. Ah, okey, deja le pongo-- si en-- si no es un problema para usted, le voy a poner en espera unos minutitos para verificar todo el... el plan y su cu-- su cobertura acá con los beneficios que tiene.

Speaker speaker\_1: Okey, gracias.

Speaker speaker\_0: Okey, de nada. ¿Díga-- Aló, ¿con mi señora Ponce?

Speaker speaker\_3: Sí.

Speaker speaker\_0: Dame un momen-- eh, unos minutos más. Es que son muchas, eh, planes, creo que, que has tenido aquí agregados y eso para-- Pero ahorita le regreso, bueno, ahorita regreso con usted en unos minuticos para verificar todo de, sobre su cobertura.

Speaker speaker\_3: Ok, gracias.

Speaker speaker\_0: De nada.

Speaker speaker\_4: .

Speaker speaker\_0: Aló, ¿señora Ponce?

Speaker speaker\_5: Sí.

Speaker speaker\_0: Sí, disculpe la-- la tardanza. Es que estábamos mirando su cuenta y es que miramos que habían varias veces que ha entrado aquí para hacer el update, eh... en su cuenta y tenemos un tanding request, eh... que fue reciente. Ah, ahorita estoy mirando... los cambios que han hecho. El último cambio que veo ahí, lo que la hizo, el último cambio que ha hecho, agregó dos coberturas más, que es el group accident y es el critical illness que agregó.

Speaker speaker\_5: Sí.

Speaker speaker\_0: Ahorita lo que estoy mirando voy a leer, eh... "Los planes que tienes ahorita escritos". Y me va a decir si es la que usted quiere. Eh...

Speaker speaker\_5: Bien, tengo el ID de inscripción, no sé si eso le funcione.

Speaker speaker\_0: Bueno, ahorita tengo yo, aquí tengo todo de frente, tengo todos los planes, si es, si es, este, muy amable para--

Speaker speaker\_5: Ok.

Speaker speaker\_0: Bueno, yo le voy a decir los planes que tiene y usted me confirma si esa es las que quiere proceder en tener, ah, en su... en su, su cobertura. ¿Mmm?

Speaker speaker\_5: Ok.

Speaker speaker\_0: Ok, so tengo aquí MEC Standalone, que es el preventivo, tengo el Group Accident, tengo Dental, eh, Critical Illness, Travelers, Visión y VIP Clásico. Y todos es para employee, pa empleado y familia.

Speaker speaker\_5: Sí.

Speaker speaker\_0: Y el disability está nada más debajo por empleado.

Speaker speaker\_5: Sí.

Speaker speaker\_0: ¿Eso es lo que usted quiere tener? Porque en total estamos viendo semanal cien veintisiete con trece.

Speaker speaker\_5: Sí.

Speaker speaker\_0: ¿Esa es la que usted quiere?

Speaker speaker\_5: Sí, eso.

Speaker speaker\_0: Okey. Okey. Deja le confirmo aquí bien. Perdón, es que todo está acá . Es un montón y, y le quiero asegurar que es, es correcto lo que tenemos acá.

Speaker speaker\_1: Sí, sí es que me estuve equivocando porque como eso lo lo miré apenas, entonces estuve viendo y dije: "¿Qué está pasando?" Y no miraba la actualización, entonces tal vez fue lo que pasó.

Speaker speaker\_0: Ok. Ok, so, todos los planes, eh, la cobertura que tienes aquí, todos los planes están activos, menos el group accident y el, el critical illness. Esas dos no van a estar activas hasta el 26 de este mes.

Speaker speaker\_1: Ok, sí, está bien.

Speaker speaker\_0: Ok, ¿está bien?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Ok. Ok, ¿en qué más le podemos ayudar, señora Ponce?

Speaker speaker\_1: Ok. Como para el doctor, ellos tienen mi tarjeta. No sé si la tarjeta cambió algún número o algo, porque ellos hablaron y dijeron que no estaba activo el plan.

Speaker speaker\_0: Están aquí, sí están, están activos, menos las dos que le dije. Eh, en las tarjetas de... Ajá, en las tarjetas de, de beneficios, sí, sí le llegaron, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Las nuevas no, pero tengo... no sé si del año pasado creo que son.

Speaker speaker\_0: Ok, deja le pongo en otra espera, en uno-unos dos minuticos más para yo poder verificar y mandarle esa información de las tarjetas.

Speaker speaker\_1: Ok, gracias.

Speaker speaker\_0: ¿Ok? Aló, ¿señora Ponce?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Sí, señora. Ya le mandé acá, eh, todos los, ah, benefit cards. Se los mandé al correo electrónico, los dos que tenemos aquí en el, en su cuenta.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Le mandamos, eh, las de parental, le mandamos, ah, la de visión.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: La preventive card le mandamos igual también. Y la de hospital indemnity también le mandamos. ?????? que si recibiste ese correo electrónico.

Speaker speaker\_1: Sí, sí lo recibí. Solo al doctor le voy a dar...

Speaker speaker\_0: ¿Los números?

Speaker speaker\_1: Sí, eh, este, todos están activos y ya cuando vaya pa'l médico le presenta, eh, el número de policy. Ahí está toda la tarjeta, se le, se le enseña al médico.

Speaker speaker\_0: Ok.

Speaker speaker\_1: Número ¿Me va a llegar una a mi casa?

Speaker speaker\_0: Eh, sí, en su casa... Sí, en su casa le van a llegar, ah, entre dos, tres semanas. O una, dos... Sí, dos o tres semanas son, le van a poder llegar el physical cards. Y las que tienen ahorita acá, que le mandamos por correo electrónico, esas son exactamente las mismas que le van a llegar, le van a llegar físicamente a su casa.

Speaker speaker\_1: Ok. Es... Ahí es que no encuentro la de-dental. ¿Cuál es la del dental?

Speaker speaker\_0: La de dental sí se fue mandada. Son tres PDFs que le mandamos.

Speaker speaker\_1: Tres... Tal vez. ¿Cómo tiene que decir? Eh, no sé si estoy... Mmm. Ok. Ok, ya lo encontré.

Speaker speaker\_0: Sí, eso estaba en la parte de abajo del email, ahí aparece.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Ya.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces muchas gracias.

Speaker speaker\_0: De nada, ¿en qué más le podría yo ayudar?

Speaker speaker\_1: Es todo.

Speaker speaker\_0: Ok, señora, muchas gracias por llamar a Beneficios en el Card. Que tenga buen día.

Speaker speaker\_1: Igualmente. Chau.