

Transcript: Sara

Marulanda-6538301824516096-4920710068649984

Full Transcript

Call me when the recording for quality assurance purposes. ¿Sí, bueno? ¿El señor José? ¿Josué? Dígame. Señor Josué, mire, le habla Sara de Benefits Sin-A-Card otra vez. Ah, ¿qué pasó, señora? Creo que sabemos cuál es el problema. ¿Qué pasó? Resulta que... su compañía, eh, Oxford, no tiene-- e-el, ellos no tienen el acceso, no le dieron el acceso a los empleados para chequear la cuenta virtualmente. ¡Oh! Entonces- Cuando usted va al Benefits Sin-A-Card Oxford, ¿se acuerda? Mybiac/oxford. Ajá. Ok, usted ahí hace clic en member login, ¿verdad? Ah, no, bueno, yo le pico el Benefits Sin-A-Card, no el... la página que usted me dio, que esa sí no me la sabía. Ok, vamos a ir a... su-- a la página otra vez. A ver, permítame tantitooo. A ver, ahora sí, dígame. Ok, le voy a escribir www. m-y-y-... b de bravo, i de iglesia, a de ana, c de car-- eh, de casa, punto, c de casa, o de óscar, m... de mamá. Es mybiac.com. ¿Da mybiac.com? Sí, my... b... my... mybiac.com. Ok, me manda un... Ajá. Dígame, dígame qué ve en la pantalla. Windows Server, Internet Information Service, welcome... Eh... dice welcome en varios idiomas, Microsoft, es todo. Mmm, no, está, está mal escrito algo. Lo debe llevar a la página de Benefits Sin-A-Card. Dice: www.... Ajá. M-y... b de bravo... b de bravo, i de iglesia, a de ana, c de casa... Sí. Punto c-o-m. Mmm... Se la repito: m de mamá, y griega, b de bueno, i de ignacio, a de alma, c de casa, punto com. Sí, señor. Eh, ¿sí me manda el Windows Server? ¿Pero por qué? A ver, volvemos. Usted recuerden que... Mire, yo, yo lo acabo de poner igualito junto con usted y no, me manda allá. ¿Pa qué? Voy a cerrar aquí todo . W-w-w punto m-y-b-i-a... perdón, b-i-a-c punto com. Ajá. A mí me manda el Benefits Sin-A-Card . Hagamos una cosa, se lo voy a mandar por correo electrónico. Perfecto, mejor. Sí, y... ?????? Bueno, el, el, la idea es para dejarle a usted bien claro. Ese, ese correo que le voy a mandar. Ah. En ese, en ese... en esa página que le voy a mandar, es más, se lo voy a mandar aquí, cruza redondo... Yo necesito que usted le haga clic ahí, solo le voy... Le, se lo voy a mandar es para demostrarle que ellos no tienen, eh, no tienen el website seteado para ustedes. Ok. Ok, deme un momentico . Se la acabo de mandar. Usted nomás que le va a hacer clic . Revisando. Sí, señor . Ok . Oh, es que faltó el diagonal Oxford, por eso no me dejaba. Bueno, usted... Ok, ????????????? Member login, aquí hay un member login. Usted no le va a traer member login, eso es solo para los claims, usted va a hacer, más abajito donde dice Enroll in Coverage. ¿Ahí le pico? Sí, hágale ahí. Y ahí le va a decir que su inscripción está deshabilitada, que por parte del empleador. Ellos-- Oxford no les dio acceso a los empleados para que vieran su cuenta online. ¿Eso es bueno o eso es malo? Disculpe. Eso no es ninguno de los dos, simplemente si necesita algo tiene que llamar nos a nosotros y nosotros le damos la información por ustedes. Eso es la compañía la que... la que da el acceso a los empleados. Ok. Entonces, mmm... porque es que él estaba quemando y mal y me dice: «Pero es que es raro que no le llegue, porque a todo el mundo le llega». Cuando él me dice: «No, ahora que recuerdo es Oxford, Oxford no le dio acceso a los

empleados». Entonces, simplemente cada cuestión de ejercite alguna cosa de, de... por ejemplo, como en este caso, saber cuántos dependes tiene o cosas, y usted nos llama y nosotros con gusto le damos la información después de que verifiquemos su autenticidad, y ya. Oh... ok. Ok, perfecto. Eh, bueno, ah, bueno, ahora sí, aprovechando ahora sí el viaje que teníamos de mi pueblo, eeeh, tenía dudas ahora sí con respecto a laaaa, a los beneficios que tenemos ahora sí de estos, de benefits in the card. Ajá. Y ahora sí me podría apoyar ahí en ese detalle. Eh, me interesa una parte más que nada donde es como el seguro de vida. Déjeme, lo estoy buscando... Ok, ¿tiene seguro de empleados solamente? Ok, ah, sí. Aquí dice el short term disability y el term life and AD&D.; Sí, eso es lo que está- Para que yo vea esto, no entiendo qué es una cosa y qué es otra y que cómo funciona. Ok, le voy a decir que... De favor. Short-- Ok. El short term disability es, por ejemplo, cuando esté en casa, le tienen que hacer una, una cirugía, digamos, y va a estar por fuera de la compañía. ???? debido a, a situación médica, ellos empiezan a pagarle. Este es un seguro que es para cubrirle... Le, le pagaría seiscientos cincuenta dólares al mes después de los primeros siete días que no le cubriría. Y si-- y le, el, el seguro-- el... la cobertura sería el beneficio en diez, o sea, le pagaría tres veces seiscientos cincuenta dólares. Ese es el short term disability. El term life and AD&D; es el seguro de vida en caso tal de que a usted le pase algo, la persona que usted, eh, puso de beneficiaria, Alice, ella recibiría veinte mil dólares en caso tal de que a usted le pase algo. Y si tiene... A ver, yo miro... Sí, ella es cien por ciento beneficiaria, sí. Ok. Una pregunta. Yo, bueno, por parte de Oxford, yo, eh, entre comillas, soy un empleado de tiempo completo. ¿Por qué entre comillas? Porque yo estoy como ellos, como contratista. En pocas palabras, eh, por lo que me he dado cuenta, eh, estoy en su sistema de que cuando trabajo con ellos, sí me tienen en su sistema, pero cuando ya no estoy haciendo algún trabajo de contratista con ellos, como que me borran del sistema o, en pocas palabras, ya no me pagan como lo que es un contratista. Si trabajo, me pagan, si no trabajo, no me pagan, como una asalariada. Ok. Y... mientras-- yo tengo entendido que, pues lógico, mientras esté haciendo trabajos con ellos entran estos beneficios. Pero me entró la duda que qué pasa cuando yo no estoy trabajando, cuando no me pagan. Si algo me pasa, ¿no funcionan estos beneficios? No, resulta... No es que no funcionen, sino que el, el pago del seguro se hace de... se lo sacan de su cheque de pago, ¿no? Si no hay pago, no hay cobertura. Es correcto. Eh, usted puede llamar y hacer pagos directos a todos los benefi-- a todos los planes, o sea, al insurance plus, al MC y el term life, pero no al short term disability. Ese es solamente disponible para empleados que están, ah, trabajando activamente veinte horas o más por semana. So, ese se cancelaría. Usted puede hacer pagos directos, hasta cuatro pagos puede hacer después de que no tenga las deducciones. Después del cuarto pago, le voy a decir qué sucede. Demme un minutito. Estoy buscando la información. Bueno, después del cuarto pago, usted tiene derecho... A usted le lli-- para la quinta semana sin pago a usted le llegaría una notificación para decirle que es elegible para COBRA. COBRA es como, como un... una cobertura que usted puede tener, eh, pero el gobierno se lo permite tener en caso tal de que se quede involuntariamente sin seguro. Y ese COBRA le cubriría el MC, que es el... A ver, yo voy pa' aquí... El preventivo. Bueno, usted puede seguir pagando con ellos estas coberturas. El MC, que es el preventivo, el insurance plus enhanced, esos dos. Esos dos, eh, cubre COBRA, no cubre ni short term disability, obvio, porque ese solamente es para activos de veinte horas o más, y el ter-term life tampoco se lo cubre porque eso se considera un anc-ancillary. Lo único que les cubre es el MC Tell Rx y el insurance plus enhanced.

Básicamente, los dos que más necesitaría usted, que es el seguro médico. Ok. Mmm, ok. O sea, pues ahora sí, más que nada, por si me, me tendría que pasar algo mientras yo estoy trabajando para... Ahora sí me tienen que pasar dentro del trabajo para que se puedan habilitar estos, estos, este, seguros, ahora sí. No, no, ?????????? para que se lo cubran, pero tiene que estar e-empleado por la compañía. Porque ahora sí yo tengo el contrato... pues lo tengo indefinido ahora sí. Pero ahora sí me he visto- De todas formas, es que estas coberturas son activas porque a usted le sacan cada semana de su sueldo. Pero si llega una semana donde no hay sueldo para sacarle el pago, entonces no va a haber pago y no va a haber cobertura para la semana siguiente. O sea, lo que a usted le, le quiten este viernes, mañana...Las deducciones que le hagan esas deducciones van a cubrir la próxima semana. Entonces digamos que usted mañana no va a recibir cheque porque ya hace más de una semana no está trabajando con ellos. O sea, no va a haber cobertura activa para la próxima semana. Usted puede llamar y hacer un pago directo por cuatro semanas por el insu plus, el de Michy y el Term Life. El short time apenas no está trabajando con ellos más. Ya no puede hacer pago directo a eso. Los otros tres los puede sostener hasta por cuatro semanas, pero la quinta semana se cancelan directamente aquí con la compañía, pero sigue Cobra activo y Cobra le va a mandar a usted para la quinta semana una carta diciéndole Bueno, usted quiere seguir con esto o no? Si lo quiere seguir, entonces ya usted se entiende directamente con ellos. Ok, me entró la duda más que nada porque esta ya es la segunda vez que yo ya entro a esta compañía, a Oxford y la primera vez que yo había entrado con ellos desde cuando me salí y estuve un año fuera, no me llegó ninguna carta de cobra ni nada por el estilo. Hasta la semana después de no estar teniendo deducciones semanales de su pago de cheque porque no tiene pago de cheque, usted no se llama y nosotros lo transferimos con ellos, pero solo hasta la quinta semana, no antes. Ok, ok, ok. Ok, ok. Bueno señor, algo más que le pueda ayudar, señor Josué? Sería todo. Muchísimas gracias. Con muchísimo gusto. Gracias a usted por comunicarse con Beneficio Sinecard. Gracias por responder nuestra llamada. Cree que no le alcanzar? No, no, no, no, no, ah, bueno, bueno. Ay, perdone, me acordé de lo que le quería preguntar. Este mi beneficiario, Alizée Jimena Cruz Barragán. Ella es un menor, apenas tiene 10 años y este igual es este. No somos ciudadanos americanos, pero somos residentes legales. Ella no tiene por el tipo de visa que tiene ella. Ella no tiene ni seguro social ni number. Hay algún problema con respecto a eso? No sé. Esa es una pregunta para el proveedor del seguro médico. Recuerde, nosotros solo somos los administradores. Si quiere, con mucho gusto le doy el teléfono de ellos y le transfiero su llamada con ellos. Sí me interesa de favor. Ok, déjeme saber cuando esté listo para apuntar el número. Por favor. Un segundito. Dígame de favor. 800 256 8606. Es de los. Quiénes son? Perdón. APL o APL son las. Son los los proveedores de sesiones. Seguro. APL seguro. Entonces yo voy a transferir su llamada con ellos. Ok. Hablan español también. Disculpe. Ya en tener ahí alguien que hable español le debe dar la opción de de español. En realidad no estoy segura, pero debe tener. Sí, señor. Apóyeme, de favor. Se lo agradecería mucho. Claro que sí. Ya le voy a transferir su llamada. No me da. No tengo la opción de transferirlo de la forma de que yo le hable a ellos y después usted, sino que me transfiere directamente. Pero por favor, escuche lo que le están diciendo ahí la grabación y ahí debe decir si Spanish uno o dos o tres, ok. Bueno señor, que tenga un buen día, señor Josué y gracias por recibir nuestra llamada de Benefits Sin a Card. Muchas gracias por todo. Con gusto. Bye, bye. Aló, señor Josué. Dígame, señorita. No me permite transferirlo porque yo fui la que lo llamé a

usted. Lo puedo hacer desde aquí. Yo marco. El número que me dio. Puede marcar? Sí, señor. Disculpe eso, por favor. Gracias. Qué esté muy bien. Hasta luego.

Conversation Format

Speaker None: Call me when the recording for quality assurance purposes. ¿Sí, bueno? ¿El señor José? ¿Josué? Dígame. Señor Josué, mire, le habla Sara de Benefits Sin-A-Card otra vez. Ah, ¿qué pasó, señora? Creo que sabemos cuál es el problema. ¿Qué pasó? Resulta que... su compañía, eh, Oxford, no tiene-- e-el, ellos no tienen el acceso, no le dieron el acceso a los empleados para chequear la cuenta virtualmente. ¡Oh! Entonces- Cuando usted va al Benefits Sin-A-Card Oxford, ¿se acuerda? Mybiac/oxford. Ajá. Ok, usted ahí hace clic en member login, ¿verdad? Ah, no, bueno, yo le pico el Benefits Sin-A-Card, no el... la página que usted me dio, que esa sí no me la sabía. Ok, vamos a ir a... su-- a la página otra vez. A ver, permítame tantitooo. A ver, ahora sí, dígame. Ok, le voy a escribir www. m-y-y-... b de bravo, i de iglesia, a de ana, c de car-- eh, de casa, punto, c de casa, o de óscar, m... de mamá. Es mybiac.com. ¿Da mybiac.com? Sí, my... b... my... mybiac.com. Ok, me manda un... Ajá. Dígame, dígame qué ve en la pantalla. Windows Server, Internet Information Service, welcome... Eh... dice welcome en varios idiomas, Microsoft, es todo. Mmm, no, está, está mal escrito algo. Lo debe llevar a la página de Benefits Sin-A-Card. Dice: www.... Ajá. M-y... b de bravo... b de bravo, i de iglesia, a de ana, c de casa... Sí. Punto c-o-m. Mmm... Se la repito: m de mamá, y griega, b de bueno, i de ignacio, a de alma, c de casa, punto com. Sí, señor. Eh, ¿sí me manda el Windows Server? ¿Pero por qué? A ver, volvemos. Usted recuerden que... Mire, yo, yo lo acabo de poner igualito junto con usted y no, me manda allá. ¿Pa qué? Voy a cerrar aquí todo . W-w-w punto m-y-b-i-a... perdón, b-i-a-c punto com. Ajá. A mí me manda el Benefits Sin-A-Card . Hagamos una cosa, se lo voy a mandar por correo electrónico. Perfecto, mejor. Sí, y... ?????? Bueno, el, el, la idea es para dejarle a usted bien claro. Ese, ese correo que le voy a mandar. Ah. En ese, en ese... en esa página que le voy a mandar, es más, se lo voy a mandar aquí, cruza redondo... Yo necesito que usted le haga clic ahí, solo le voy... Le, se lo voy a mandar es para demostrarle que ellos no tienen, eh, no tienen el website seteado para ustedes. Ok. Ok, deme un momentico . Se la acabo de mandar. Usted nomás que le va a hacer clic . Revisando. Sí, señor . Ok . Oh, es que faltó el diagonal Oxford, por eso no me dejaba. Bueno, usted... Ok, ????????????? Member login, aquí hay un member login. Usted no le va a traer member login, eso es solo para los claims, usted va a hacer, más abajito donde dice Enroll in Coverage. ¿Ahí le pico? Sí, hágale ahí. Y ahí le va a decir que su inscripción está deshabilitada, que por parte del empleador. Ellos-- Oxford no les dio acceso a los empleados para que vieran su cuenta online. ¿Eso es bueno o eso es malo? Disculpe. Eso no es ninguno de los dos, simplemente si necesita algo tiene que llamar nos a nosotros y nosotros le damos la información por ustedes. Eso es la compañía la que... la que da el acceso a los empleados.Ok. Entonces, mmm... porque es que él estaba quemando y mal y me dice: «Pero es que es raro que no le llegue, porque a todo el mundo le llega». Cuando él me dice: «No, ahora que recuerdo es Oxford, Oxford no le dio acceso a los empleados». Entonces, simplemente cada cuestión de ejercite alguna cosa de, de... por ejemplo, como en este caso, saber cuántos dependes tiene o cosas, y usted nos llama y nosotros con gusto le damos la información después de que verifiquemos su autenticidad, y

ya. Oh... ok. Ok, perfecto. Eh, bueno, ah, bueno, ahora sí, aprovechando ahora sí el viaje que teníamos de mi pueblo, eeeh, tenía dudas ahora sí con respecto a laaa, a los beneficios que tenemos ahora sí de estos, de benefits in the card. Ajá. Y ahora sí me podría apoyar ahí en ese detalle. Eh, me interesa una parte más que nada donde es como el seguro de vida. Déjeme, lo estoy buscandooo... Ok, ¿tiene seguro de empleados solamente? Ok, ah, sí. Aquí dice el short term disability y el term life and AD&D.; Sí, eso es lo que está- Para que yo vea esto, no entiendo qué es una cosa y qué es otra y que cómo funciona. Ok, le voy a decir que... De favor. Short-- Ok. El short term disability es, por ejemplo, cuando esté en casa, le tienen que hacer una, una cirugía, digamos, y va a estar por fuera de la compañía. ???? debido a, a situación médica, ellos empiezan a pagarle. Este es un seguro que es para cubrirle... Le, le pagaría seiscientos cincuenta dólares al mes después de los primeros siete días que no le cubriría. Y si-- y le, el, el seguro-- el... la cobertura sería el beneficio en diez, o sea, le pagaría tres veces seiscientos cincuenta dólares. Ese es el short term disability. El term life and AD&D; es el seguro de vida en caso tal de que a usted le pase algo, la persona que usted, eh, puso de beneficiaria, Alice, ella recibiría veinte mil dólares en caso tal de que a usted le pase algo. Y si tiene... A ver, yo miro... Sí, ella es cien por ciento beneficiaria, sí. Ok. Una pregunta. Yo, bueno, por parte de Oxford, yo, eh, entre comillas, soy un empleado de tiempo completo. ¿Por qué entre comillas? Porque yo estoy como ellos, como contratista. En pocas palabras, eh, por lo que me he dado cuenta, eh, estoy en su sistema de que cuando trabajo con ellos, sí me tienen en su sistema, pero cuando ya no estoy haciendo algún trabajo de contratista con ellos, como que me borran del sistema o, en pocas palabras, ya no me pagan como lo que es un contratista. Si trabajo, me pagan, si no trabajo, no me pagan, como una asalariada. Ok. Y... mientras-- yo tengo entendido que, pues lógico, mientras esté haciendo trabajos con ellos entran estos beneficios. Pero me entró la duda que qué pasa cuando yo no estoy trabajando, cuando no me pagan. Si algo me pasa, ¿no funcionan estos beneficios? No, resulta... No es que no funcionen, sino que el, el pago del seguro se hace de... se lo sacan de su cheque de pago, ¿no? Si no hay pago, no hay cobertura. Es correcto. Eh, usted puede llamar y hacer pagos directos a todos los benefi-- a todos los planes, o sea, al insurance plus, al MC y el term life, pero no al short term disability. Ese es solamente disponible para empleados que están, ah, trabajando activamente veinte horas o más por semana. So, ese se cancelaría. Usted puede hacer pagos directos, hasta cuatro pagos puede hacer después de que no tenga las deducciones. Después del cuarto pago, le voy a decir qué sucede. Demme un minutito. Estoy buscando la información. Bueno, después del cuarto pago, usted tiene derecho... A usted le lli-- para la quinta semana sin pago a usted le llegaría una notificación para decirle que es elegible para COBRA. COBRA es como, como un... una cobertura que usted puede tener, eh, pero el gobierno se lo permite tener en caso tal de que se quede involuntariamente sin seguro. Y ese COBRA le cubriría el MC, que es el... A ver, yo voy pa' aquí... El preventivo. Bueno, usted puede seguir pagando con ellos estas coberturas. El MC, que es el preventivo, el insurance plus enhanced, esos dos. Esos dos, eh, cubre COBRA, no cubre ni short term disability, obvio, porque ese solamente es para activos de veinte horas o más, y el ter-term life tampoco se lo cubre porque eso se considera un anc-ancillary. Lo único que les cubre es el MC Tell Rx y el insurance plus enhanced. Básicamente, los dos que más necesitaría usted, que es el seguro médico. Ok. Mmm, ok. O sea, pues ahora sí, más que nada, por si me, me tendría que pasar algo mientras yo estoy trabajando para... Ahora sí me tienen que pasar dentro del trabajo para que se puedan

habilitar estos, estos, este, seguros, ahora sí. No, no, ?????????? para que se lo cubran, pero tiene que estar e-empleado por la compañía. Porque ahora sí yo tengo el contrato... pues lo tengo indefinido ahora sí. Pero ahora sí me he visto- De todas formas, es que estas coberturas son activas porque a usted le sacan cada semana de su sueldo. Pero si llega una semana donde no hay sueldo para sacarle el pago, entonces no va a haber pago y no va a haber cobertura para la semana siguiente. O sea, lo que a usted le, le quiten este viernes, mañana...Las deducciones que le hagan esas deducciones van a cubrir la próxima semana. Entonces digamos que usted mañana no va a recibir cheque porque ya hace más de una semana no está trabajando con ellos. O sea, no va a haber cobertura activa para la próxima semana. Usted puede llamar y hacer un pago directo por cuatro semanas por el insu plus, el de Michy y el Term Life. El short time apenas no está trabajando con ellos más. Ya no puede hacer pago directo a eso. Los otros tres los puede sostener hasta por cuatro semanas, pero la quinta semana se cancelan directamente aquí con la compañía, pero sigue Cobra activo y Cobra le va a mandar a usted para la quinta semana una carta diciéndole Bueno, usted quiere seguir con esto o no? Si lo quiere seguir, entonces ya usted se entiende directamente con ellos. Ok, me entró la duda más que nada porque esta ya es la segunda vez que yo ya entro a esta compañía, a Oxford y la primera vez que yo había entrado con ellos desde cuando me salí y estuve un año fuera, no me llegó ninguna carta de cobra ni nada por el estilo. Hasta la semana después de no estar teniendo deducciones semanales de su pago de cheque porque no tiene pago de cheque, usted no se llama y nosotros lo transferimos con ellos, pero solo hasta la quinta semana, no antes. Ok, ok, ok. Ok, ok. Bueno señor, algo más que le pueda ayudar, señor Josué? Sería todo. Muchísimas gracias. Con muchísimo gusto. Gracias a usted por comunicarse con Beneficio Sinecard. Gracias por responder nuestra llamada. Cree que no le alcanzar? No, no, no, no, no, ah, bueno, bueno. Ay, perdone, me acordé de lo que le quería preguntar. Este mi beneficiario, Alizée Jimena Cruz Barragán. Ella es un menor, apenas tiene 10 años y este igual es este. No somos ciudadanos americanos, pero somos residentes legales. Ella no tiene por el tipo de visa que tiene ella. Ella no tiene ni seguro social ni number. Hay algún problema con respecto a eso? No sé. Esa es una pregunta para el proveedor del seguro médico. Recuerde, nosotros solo somos los administradores. Si quiere, con mucho gusto le doy el teléfono de ellos y le transfiero su llamada con ellos. Sí me interesa de favor. Ok, déjeme saber cuando esté listo para apuntar el número. Por favor. Un segundito. Dígame de favor. 800 256 8606. Es de los. Quiénes son? Perdón. APL o APL son las. Son los los proveedores de sesiones. Seguro. APL seguro. Entonces yo voy a transferir su llamada con ellos. Ok. Hablan español también. Disculpe. Ya en tener ahí alguien que hable español le debe dar la opción de de español. En realidad no estoy segura, pero debe tener. Sí, señor. Apóyeme, de favor. Se lo agradecería mucho. Claro que sí. Ya le voy a transferir su llamada. No me da. No tengo la opción de transferirlo de la forma de que yo le hable a ellos y después usted, sino que me transfiere directamente. Pero por favor, escuche lo que le están diciendo ahí la grabación y ahí debe decir si Spanish uno o dos o tres, ok. Bueno señor, que tenga un buen día, señor Josué y gracias por recibir nuestra llamada de Benefits Sin a Card. Muchas gracias por todo. Con gusto. Bye, bye. Aló, señor Josué. Dígame, señorita. No me permite transferirlo porque yo fui la que lo llamé a usted. Lo puedo hacer desde aquí. Yo marco. El número que me dio. Puede marcar? Sí, señor. Disculpe eso, por favor. Gracias. Qué esté muy bien. Hasta luego.