

Transcript: Franchesca

Baez-6088261674647552-6453176893620224

Full Transcript

Your call may be monitored- Thank you for ca- Or recorded for quality assurance purposes. I'm sorry, I didn't get... 8179425. Is that correct? Say yes or press one. Welcome. Which language would you like interpreted? For French, press or say one. For French... You have selected French. Did I get that correct? Yes. Please hold while I locate your interpreter. Hello, this is your French interpreter, ID number 2404679. I look forward to helping you today. Please be caring and try to listen with accuracy with the phone numbers. How may I help you today? Yes, hello, Mr. Frank. Bear with me one moment while I go ahead and connect my... Customer on the line with us. Yes, ma'am. Frank, can you hear us? Bonjour, Frank. Yay. Mr. Gallo, can you hear French? I mean, Frank? No. Can't hear anything. Yeah, I hear. Oh, sure. Yeah, he's here. . Okay. . Okay. Uh, ma'am, I'm calling you regarding the health insurance. I need the health insurance. Yes, sir. Currently, you're not eligible to enroll into health insurance due to your enrollment period ending on April 19. . Now, your staffing company, however, does have a company policy- . Oh yes, I'm sorry. I just didn't want to give too long translations. Um, your company has a company policy of auto-enrolling members into a preventative plan, which is being processed. . . As you said, that one, uh, the deadline is already passed, uh, from... Just, uh, to, um, in April 19th. So I have to wait until when? August will be the next time when you can enroll into any plan. . . So I have to wait until, until August? That is correct. Yes, sir. Because the current plan that you're being enrolled into, it doesn't cover hospital services. It won't cover doctor visits, emergency room or urgent care. . Hello? Yes, hello? . Sorry, let me turn it up a little bit. . Ah, donc moi, j'aurais besoin de ça parce que voila, il faut que j'aïlle voir mes yeux. Si je règle pas ça, je peux pas, uh, appliquer pour mon permis de conduire. Une fois vous n'avez pas une assurance de la santé, vous ne pouvez pas appliquer pour le permis de conduire? Il me faut aller voir mes yeux quoi et pour ça il me faut une assurance. So mem, I just need to go for the checkup of my eyes and I just need the insurance. You're not going to be able to have vision coverage till August because right now, the only checkup cover is your physical. Under that preventative plan, you're being enrolled into, not vision or dental. Ça veut dire que pour le moment, vous pouvez attendre jusqu'à le mois d'août. C'est à ce moment-là que ça fait couvrir pour les dents, pour les yeux, soit la vision. Pour me laisser la préventice, vous ne pouvez pas vous faire inscrire à propos de ça. Donc, je ne peux pas avoir l'assurance actuellement. That means I can't get the insurance for now? One more time, I'm sorry. That means I can't get the insurance for now? The only thing you're going to be enrolled into is a medical preventative plan. For that vision plan, you have to wait till August. Il y a une autre place seulement que je peux vous faire enregistrer dedans. C'est ce qu'on appelle médico-préventif plan. Ça, c'est un plan préventif. Maintenant, à propos de la vision des yeux, vous allez attendre jusqu'à le mois d'août. Ok, moi, j'avais besoin d'une assurance pour les yeux. Donc, ce n'est pas grave. Meme, I just need the

insurance for my eyes. Ok. Do you want me to cancel this one? It will be 15,16 dollars for paycheck for that medical preventative. Pour le prix, c'est le médico-préventif plan. Ça, c'est le plan médical préventif. Vous serez en train de payer 15,16 dollars par chaque paiement. Chaque mois? Chaque mois. It is every month for this payment? No, that medical preventative plan will be per paycheck. Ça, c'est le par le paiement, par chaque paiement. Par semaine? It means it will be by week? Yes sir, it will be every week being 15,16 dollars taken out of the paycheck. Comme la vision, ce n'est pas possible, je pense que je vais attendre au mois d'août. Moi, j'ai juste besoin pour la vision. Même as the vision coverage is not available for now, I can wait until August because for now I just need for the vision. Understood. So you want me to cancel the medical plan, correct? Ça veut dire que vous voulez que je puisse annuler ça? Ouais, qu'elle cancel ça. Qu'elle annule. Yeah, you can just cancel that, this one ma'am. All right. Please be advised cancellations take 7 to 10 business days to process. You might see one or two deductions while this is being completed. Sorry, ma'am, it was just breaking. Yes, sir. Please advise him that cancellations take 7 to 10 business days to complete and he might see one or two deductions. Ça veut dire que l'annulation, ça prend moins de 7 à 10 jours ouvrables et aussi, vous allez voir comme deux déductions, un ou soit deux déductions. Mais là, ils ne vont pas quand même enlever mon argent. Ils ne vont pas enlever les trucs là sur mon argent, j'espère. Yeah, but I think there is no any deduction. Maybe you have just to deduct me. I understood. And then he can call back at any point on August. I would recommend within the first week to see what the specific days would be for him to add that addition. Ça veut dire que dans la première semaine, on va regarder d'autres choses spécifiques ou certains jours spécifiques. Je n'ai pas bien compris ce que vous dites. Je vous recommanderais comme dans la première semaine de mois d'août de regarder les jours spécifiques que vous allez ajouter encore pour les paiements. Non, je vous dis. En fait, elle n'a qu'à annuler. Elle n'a qu'à annuler pour le truc, l'assurance. Moi, j'avais besoin d'une assurance pour la vision. Je vu que ce n'est pas disponible, ils n'ont qu'à annuler l'assurance. Il ne faut pas qu'ils me déduisent de l'argent sur mon compte. Yeah, no problem. Just ma'am, I don't need any deduction on my account. You can cancel this one. I don't need it. I understood. I'll pull the cancellation, but it's still going to take that 1 to 2 weeks. Oui, j'ai compris. Le procédé d'annulation, ça prend comme une ou deux semaines. So, ma'am, in these two weeks or in just in one or two weeks for the cancellation period. So, uh, so there will be some deduction on my account? More than likely, yes. So after today, he might-- you might see one either next week or the first week of May. But after May twelfth, you should not see any deductions. More than likely, yes. So, after today, he might-- you might see one either next week or the first week of May. But after May twelfth, you should not see any deductions. Oui, je pense que-- Il a répondu il y a-- Tu as signé tout à fait, ma'am. Il a répondu que-- Elle a répondu soin de ça que oui, ça veut dire qu'il y aura les déductions, mais ça va aller jusqu'à le douze mai. Ça veut dire qu'après douze mai, après douze mai, il n'y a pas-- vous n'aurez pas encore une autre déduction. Il n'y en aura pas- Mais ce n'est pas logique parce que je ne veux pas utiliser cette assurance. Je ne veux pas l'utiliser. But ma'am, in this meantime for cancellation also, I don't need any deduction because I didn't use this insurance. So, you can just cancel it completely. I don't need any deduction in these one or two weeks. I understand sir. However, this enrollment was processed per your company policy. I can't undo anything that will be deducted. I don't have access to your paycheck. Oui, ça veut dire qu'il n'y a pas autre chose seulement que je fais. On va attendre jusqu'à, jusqu'à, à votre paiement de

chèque. On attend jusqu'à mon paiement de chèque pour quoi? So why wait until the paycheck, ma'am? I'm sorry? Why wait until my payment-- my paycheck? As in, will it be deducted in this one or the next one? Yeah, he's the-- Yes, he's just complaining why they have-- you have just to cancel. You have just to deduct him and, uh, although he didn't use the insurance. Because the enrollment was processed per his company policy. He never called in to decline it. Uh-huh. Oui, ça veut dire que on peut vous réduire soit, uh, décharger l'argent sur votre compte puisque c'est, c'est dépendant de votre police. Puisque votre compagnie avait des polices, uh, de, de vous enregistrer, ça veut dire que comme vous n'avez pas refusé ça ou soit nous informer cela, c'est pour cette raison que la procédure va prendre le processus là. Et puis, on va dans le moment là aussi, il se peut que vous serez en train de voir les déductions sur votre compte. Mais moi, je ne me suis jamais conclu avec l'entreprise que je vais prendre une assurance ou bien de m'enregistrer une assurance. Moi, je n'ai pas conclu ça avec l'entreprise. Pardon ma'am, there is not any, uh, agreement I have with the company with that police of enrollment just without my permission. Unfortunately, this is part of Surge company policy. We're only an administrator. We're limited to the action we can take into this. The only thing we can do is either decline it, which he did not call to do so, or cancel once enrolled, but we cannot issue any reimbursements. Oui, ça veut... Ça, c'est les partis de la... Ça, ce sont des polices de la compagnie. Nous aussi, nous sommes des administrateurs. Il n'y a pas autre chose qu'on peut faire. Uh, nous, nous sommes ici pour vous concéder une fois il y a quelqu'un qui a demandé d'annuler et aussi, uh, aussi annuler le, l'assurance une fois vous complice avec l'enregistrement. Et aussi, il n'y a pas-- vous ne pouvez pas recevoir aucun remboursement. Bon, c'est pas grave. Je vais discuter avec le superviseur au, au travail demain. Je vais lui signaler le tout. No problem. We'll just try to talk with my supervisor at work. Understood. Was there anything else we can assist you with today? Oui, je comprends. Est-ce qu'il y a une autre question que je peux vous assister pour aujourd'hui? Non, moi, je vous ai appelé juste pour ça. No, only that was my issue. All right. Thank you for your time. Hope you have a wonderful rest of your day. Merci pour votre temps. Je vous souhaite une bonne journée. All right, ma'am, is there anything that's concerned? That will be all, sir. Thank you so much for lending me your interpreter skills. You're welcome, ma'am. Thanks so much for using our service. Have a wonderful rest of day, ma'am. Thank you, you too. Bye-bye. Yes, bye-bye.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Your call may be monitored-

Speaker speaker_1: Thank you for ca-

Speaker speaker_0: Or recorded for quality assurance purposes. I'm sorry, I didn't get... 8179425. Is that correct? Say yes or press one. Welcome. Which language would you like interpreted? For French, press or say one. For French... You have selected French. Did I get that correct?

Speaker speaker_1: Yes.

Speaker speaker_0: Please hold while I locate your interpreter.

Speaker speaker_2: Hello, this is your French interpreter, ID number 2404679. I look forward to helping you today. Please be caring and try to listen with accuracy with the phone numbers. How may I help you today?

Speaker speaker_0: Yes, hello, Mr. Frank. Bear with me one moment while I go ahead and connect my... Customer on the line with us.

Speaker speaker_2: Yes, ma'am.

Speaker speaker_0: Frank, can you hear us?

Speaker speaker_2: Bonjour, Frank.

Speaker speaker_0: Yay. Mr. Gallo, can you hear French? I mean, Frank?

Speaker speaker_2: No. Can't hear anything.

Speaker speaker_3: Yeah, I hear.

Speaker speaker_2: Oh, sure. Yeah, he's here. .

Speaker speaker_3: Okay.

Speaker speaker_2: .

Speaker speaker_3: Okay. Uh, ma'am, I'm calling you regarding the health insurance. I need the health insurance.

Speaker speaker_0: Yes, sir. Currently, you're not eligible to enroll into health insurance due to your enrollment period ending on April 19.

Speaker speaker_2: .

Speaker speaker_0: Now, your staffing company, however, does have a company policy-

Speaker speaker_2: .

Speaker speaker_0: Oh yes, I'm sorry. I just didn't want to give too long translations. Um, your company has a company policy of auto-enrolling members into a preventative plan, which is being processed.

Speaker speaker_2: .

Speaker speaker_3: .

Speaker speaker_2: As you said, that one, uh, the deadline is already passed, uh, from... Just, uh, to, um, in April 19th. So I have to wait until when?

Speaker speaker_0: August will be the next time when you can enroll into any plan.

Speaker speaker_2: .

Speaker speaker_3: .

Speaker speaker_2: So I have to wait until, until August?

Speaker speaker_0: That is correct. Yes, sir. Because the current plan that you're being enrolled into, it doesn't cover hospital services. It won't cover doctor visits, emergency room or urgent care.

Speaker speaker_2: . Hello?

Speaker speaker_0: Yes, hello?

Speaker speaker_3: .

Speaker speaker_2: Sorry, let me turn it up a little bit. .

Speaker speaker_3: Ah, donc moi, j'aurais besoin de ça parce que voilà, il faut que j'aille voir mes yeux. Si je règle pas ça, je peux pas, uh, appliquer pour mon permis de conduire.

Speaker speaker_2: Une fois vous n'avez pas une assurance de la santé, vous ne pouvez pas appliquer pour le permis de conduire? Il me faut aller voir mes yeux quoi et pour ça il me faut une assurance. So mem, I just need to go for the checkup of my eyes and I just need the insurance. You're not going to be able to have vision coverage till August because right now, the only checkup cover is your physical. Under that preventative plan, you're being enrolled into, not vision or dental. Ça veut dire que pour le moment, vous pouvez attendre jusqu'à le mois d'août. C'est à ce moment-là que ça fait couvrir pour les dents, pour les yeux, soit la vision. Pour me laisser la préventice, vous ne pouvez pas vous faire inscrire à propos de ça. Donc, je ne peux pas avoir l'assurance actuellement. That means I can't get the insurance for now? One more time, I'm sorry. That means I can't get the insurance for now? The only thing you're going to be enrolled into is a medical preventative plan. For that vision plan, you have to wait till August. Il y a une autre place seulement que je peux vous faire enregistrer dedans. C'est ce qu'on appelle médico-préventif plan. Ça, c'est un plan préventif. Maintenant, à propos de la vision des yeux, vous allez attendre jusqu'à le mois d'août. Ok, moi, j'avais besoin d'une assurance pour les yeux. Donc, ce n'est pas grave. Meme, I just need the insurance for my eyes.

Speaker speaker_0: Ok. Do you want me to cancel this one? It will be 15,16 dollars for paycheck for that medical preventative.

Speaker speaker_2: Pour le prix, c'est le médico-préventif plan. Ça, c'est le plan médical préventif. Vous serez en train de payer 15,16 dollars par chaque paiement. Chaque mois? Chaque mois. It is every month for this payment?

Speaker speaker_0: No, that medical preventative plan will be per paycheck.

Speaker speaker_2: Ça, c'est le par le paiement, par chaque paiement. Par semaine? It means it will be by week?

Speaker speaker_0: Yes sir, it will be every week being 15,16 dollars taken out of the paycheck.

Speaker speaker_2: Comme la vision, ce n'est pas possible, je pense que je vais attendre au mois d'août. Moi, j'ai juste besoin pour la vision. Même as the vision coverage is not available

for now, I can wait until August because for now I just need for the vision.

Speaker speaker_0: Understood. So you want me to cancel the medical plan, correct?

Speaker speaker_2: Ça veut dire que vous voulez que je puisse annuler ça?

Speaker speaker_0: Ouais, qu'elle cancel ça. Qu'elle annule.

Speaker speaker_2: Yeah, you can just cancel that, this one ma'am.

Speaker speaker_0: All right. Please be advised cancellations take 7 to 10 business days to process. You might see one or two deductions while this is being completed.

Speaker speaker_2: Sorry, ma'am, it was just breaking.

Speaker speaker_0: Yes, sir. Please advise him that cancellations take 7 to 10 business days to complete and he might see one or two deductions.

Speaker speaker_2: Ça veut dire que l'annulation, ça prend moins de 7 à 10 jours ouvrables et aussi, vous allez voir comme deux déductions, un ou soit deux déductions.

Speaker speaker_0: Mais là, ils ne vont pas quand même enlever mon argent. Ils ne vont pas enlever les trucs là sur mon argent, j'espère.

Speaker speaker_2: Yeah, but I think there is no any deduction. Maybe you have just to deduct me.

Speaker speaker_0: I understood. And then he can call back at any point on August. I would recommend within the first week to see what the specific days would be for him to add that addition.

Speaker speaker_2: Ça veut dire que dans la première semaine, on va regarder d'autres choses spécifiques ou certains jours spécifiques.

Speaker speaker_0: Je n'ai pas bien compris ce que vous dites.

Speaker speaker_2: Je vous recommanderais comme dans la première semaine de mois d'août de regarder les jours spécifiques que vous allez ajouter encore pour les paiements.

Speaker speaker_0: Non, je vous dis. En fait, elle n'a qu'à annuler. Elle n'a qu'à annuler pour le truc, l'assurance. Moi, j'avais besoin d'une assurance pour la vision. Je vu que ce n'est pas disponible, ils n'ont qu'à annuler l'assurance. Il ne faut pas qu'ils me déduisent de l'argent sur mon compte.

Speaker speaker_2: Yeah, no problem. Just ma'am, I don't need any deduction on my account. You can cancel this one. I don't need it.

Speaker speaker_0: I understood. I'll pull the cancellation, but it's still going to take that 1 to 2 weeks.

Speaker speaker_2: Oui, j'ai compris. Le procédé d'annulation, ça prend comme une ou deux semaines. So, ma'am, in these two weeks or in just in one or two weeks for the cancellation period. So, uh, so there will be some deduction on my account?

Speaker speaker_0: More than likely, yes. So after today, he might-- you might see one either next week or the first week of May. But after May twelfth, you should not see any deductions.

Speaker speaker_2: More than likely, yes. So, after today, he might-- you might see one either next week or the first week of May. But after May twelfth, you should not see any deductions. Oui, je pense que-- Il a répondu il y a-- Tu as signé tout à fait, ma'am. Il a répondu que-- Elle a répondu soin de ça que oui, ça veut dire qu'il y aura les déductions, mais ça va aller jusqu'à le douze mai. Ça veut dire qu'après douze mai, après douze mai, il n'y a pas-- vous n'aurez pas encore une autre déduction. Il n'y en aura pas- Mais ce n'est pas logique parce que je ne veux pas utiliser cette assurance. Je ne veux pas l'utiliser. But ma'am, in this meantime for cancellation also, I don't need any deduction because I didn't use this insurance. So, you can just cancel it completely. I don't need any deduction in these one or two weeks.

Speaker speaker_0: I understand sir. However, this enrollment was processed per your company policy. I can't undo anything that will be deducted. I don't have access to your paycheck.

Speaker speaker_2: Oui, ça veut dire qu'il n'y a pas autre chose seulement que je fais. On va attendre jusqu'à, jusqu'à, à votre paiement de chèque. On attend jusqu'à mon paiement de chèque pour quoi? So why wait until the paycheck, ma'am?

Speaker speaker_0: I'm sorry?

Speaker speaker_2: Why wait until my payment-- my paycheck?

Speaker speaker_0: As in, will it be deducted in this one or the next one?

Speaker speaker_2: Yeah, he's the-- Yes, he's just complaining why they have-- you have just to cancel. You have just to deduct him and, uh, although he didn't use the insurance.

Speaker speaker_0: Because the enrollment was processed per his company policy. He never called in to decline it.

Speaker speaker_2: Uh-huh. Oui, ça veut dire que on peut vous réduire soit, uh, décharger l'argent sur votre compte puisque c'est, c'est dépendant de votre police. Puisque votre compagnie avait des polices, uh, de, de vous enregistrer, ça veut dire que comme vous n'avez pas refusé ça ou soit nous informer cela, c'est pour cette raison que la procédure va prendre le processus là. Et puis, on va dans le moment là aussi, il se peut que vous serez en train de voir les déductions sur votre compte. Mais moi, je ne me suis jamais conclu avec l'entreprise que je vais prendre une assurance ou bien de m'enregistrer une assurance. Moi, je n'ai pas conclu ça avec l'entreprise. Pardon ma'am, there is not any, uh, agreement I have with the company with that police of enrollment just without my permission.

Speaker speaker_0: Unfortunately, this is part of Surge company policy. We're only an administrator. We're limited to the action we can take into this. The only thing we can do is either decline it, which he did not call to do so, or cancel once enrolled, but we cannot issue any reimbursements.

Speaker speaker_2: Oui, ça veut... Ça, c'est les partis de la... Ça, ce sont des polices de la compagnie. Nous aussi, nous sommes des administrateurs. Il n'y a pas autre chose qu'on

peut faire. Uh, nous, nous sommes ici pour vous concéder une fois il y a quelqu'un qui a demandé d'annuler et aussi, uh, aussi annuler le, l'assurance une fois vous complice avec l'enregistrement. Et aussi, il n'y a pas-- vous ne pouvez pas recevoir aucun remboursement. Bon, c'est pas grave. Je vais discuter avec le superviseur au, au travail demain. Je vais lui signaler le tout. No problem. We'll just try to talk with my supervisor at work.

Speaker speaker_0: Understood. Was there anything else we can assist you with today?

Speaker speaker_2: Oui, je comprends. Est-ce qu'il y a une autre question que je peux vous assister pour aujourd'hui? Non, moi, je vous ai appelé juste pour ça. No, only that was my issue.

Speaker speaker_0: All right. Thank you for your time. Hope you have a wonderful rest of your day.

Speaker speaker_2: Merci pour votre temps. Je vous souhaite une bonne journée. All right, ma'am, is there anything that's concerned?

Speaker speaker_0: That will be all, sir. Thank you so much for lending me your interpreter skills.

Speaker speaker_2: You're welcome, ma'am. Thanks so much for using our service. Have a wonderful rest of day, ma'am.

Speaker speaker_0: Thank you, you too. Bye-bye.

Speaker speaker_2: Yes, bye-bye.