

Transcript: Pearl

Rojas-6572272778788864-4776962591080448

Full Transcript

Hi, good afternoon. Thank you for calling Benefits in a Card. My name is Pearl. Who am I speaking with? My name is Alejandro Puentes. And how can I assist you, Mr. Puentes? I have, ah, ah, a question. Uh, actually, I'm calling for my mom. Uh, we wa-- uh, we want to know how can we cancel this, uh, type of insurance or whatever it is 'cause, um, they-- she got it from her work, but this thing doesn't work at all. So, we just want to cancel it. Okay, I would have to speak with her, but she would need to call this number or fill out a form at, uh, at her staffing agency. Okay, she's here with me. Okay. Oh, you want me to... You wa- you wanna, um, transferme to Spanish? Um, I speak Spanish. Oh. ? Ah, sí, sí, entiendo. No se preocupe. Ahorita la cancelamos y, y no hay problema. Ha de haber salido hace como seis meses, ¿verdad? Pa' salir. No, estaba desde cuando en el avión. ? Aló. Hola, buenas tardes. ¿Con quién tengo al teléfono? Con María Fuentes. María Eugenia Fuentes. ¿Y dice su hijo que quiere cancelar la cobertura? Sí, porque mire, yo ya... Chuc-- bueno, quise ver qué, cuánto era lo que cubría y fui a ver lo de mi zo-- con un doctor. No me cubrió ni la consulta que eran de doscientos o cien y algo. Y dije "no, pues, no sirve". Así que... Ah, okay. Lo siento mucho. Em, ¿cómo se llama la gente, ah, la agencia donde usted trabaja? Esta, ah, la tarjeta. ¿Usted dice eso? No, vea. No, esta es la, esta es la de la tarjeta médica. O sea, estoy por la oficina de Surge. ¿Surge? Okay. ¿Y los últimos cuatro números de su seguro? A ver, ¿lo, lo saqué? De-- no, tengo que sacar... Deje traer el seguro, permítame. Ten. Now the question is if it's covered. If not, then don't. Then, so pregunta de ella dice que ahora cómo... Ya no hay un reembolso de lo que ella pagó, ¿verdad? No, ya no. Sí, es que... Fue lo que le dije. Ahí díselo. So... Ah, ya, ya. Es uno, ¿verdad? ¿O dos? Porque mira como que se... Ahí está el número. Es quince, tre-- quince, treinta y tres. Okay. Y... Permítame... Y su dirección y fecha de nacimiento, por favor. 11 de febrero del 57. Se le olvida la dirección. No. No. Pues, el de-- Ah, lo destalan. No puedo. No, pues, aquí es lo mismo. Ya. Tendría que hacer ese cambio de una vez también, ¿verdad? Aquí. Sí, no lo hace. ¿Y eso qué es lo que cubre esta? Quién sabe. Pues nada. Pero yo nunca acepté que me... que me la dieron, que me dieran esa aseguranza. ¿Quién te la puso a todo? Ahí la ponían, pero en este trabajo yo no sé. Yo nunca autoricé que me dieran esa... El, el plan se le, se le agregó porque ellos tienen una programa de autoinscripción donde si usted no llama a decir que no lo quiere, la inscriben automáticamente. Oh, esto es por lo que yo... como no, no, no, no... Como nunca he agarrado por eso de aseguranzas, nada, por lo mismo que no cubren mucho. Y dije yo, pero si yo nunca autoriz- antes que tiene ese plano, okay, pues sí. No lo sabíamos. No lo sabíamos eso. No nos lo hacen saber. Ay. Am, sí, es que deben de decir eso cuando hace todo el, el formulario. Am, antes de empezar, pero, pues, ya es cada oficina. Am, ¿cuál es su dirección? ¿Cuál es su número? Ah, pues, no, dígalos ahorita, pues. Seis, seis, treinta y dos, Montrose. Ella tenía otra en , pero... Ajá. Ya estamos aquí. Seis, seis, treinta y dos, Montrose.

Ah, ¿cuál era la anterior? ¿No se acuerda de la anterior? También es Montrose, pero déjame consultar aquí... No es Montrose, pero... Le pregunto a la persona. No me acuerdo cuál era. O sigui-- igual me puede regalar el seguro completo y al-- con eso verifico la cuenta. Ok. Dale su número. Dame un segundo. Es cero, sesenta y uno, cero, cuatro, quince, treinta y tres. Okey. Y tengo su número de teléfono siendo siete, siete, tres, siete, cero, cuatro, nueve, cuatro, seis, cuatro. Seis, cuatro, seis, cuatro. Sí. ¿Y me dijo que quiere cancelar, verdad? Sí, por favor, señorita. Ok. Cancelaciones tardan entre uno a dos semanas a procesar. Puede ser que usted vea uno o dos deducciones más, pero por mucho serían dos. ¿Y me van a descontar? ¿Me van a sacar ese dinero? Tal vez una o dos veces más, pero solo. Pero bueno, usted qué va a saber. Solo entiendo, puedo. Entonces, el dinero, ¿por qué me lo van a quitar? Si ya, pero pues ya me lo quitaron, ¿verdad? Sí, ya después de las dos deducciones ya no le van a quitar más. Ookay. Entonces ya está cancelada, ¿verdad? Sí, ya quedó en proceso. Ookay. Muy amable, señorita. ¿Me mandan algún aviso o cómo me hacen saber que ya está me-- ya está, este, cancelada? Ah, pues, el, el mero día que se cancela no se le puede-- no se le manda ni un aviso. Am, simplemente tiene que ver en sus talones de cheque, pero puedo mandarle un correo avisando que hoy sí comenzó el proceso. Okey. Oh, sí, sería tan amable, por favor, señorita. Claro que sí. Em, va a llegarle un correo que dice info@benefitsinacard.com. Le debe de llegar a su correo principal. Si no lo ve ahí, favor de checar la bandeja no deseada. Okey. Okey, señorita. Pues muy amable y disculpe, ¿ok? No se preocupe, que tenga buen día. Igualmente, bye. Adiós.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Hi, good afternoon. Thank you for calling Benefits in a Card. My name is Pearl. Who am I speaking with?

Speaker speaker_1: My name is Alejandro Puentes.

Speaker speaker_0: And how can I assist you, Mr. Puentes?

Speaker speaker_1: I have, ah, ah, a question. Uh, actually, I'm calling for my mom. Uh, we wa-- uh, we want to know how can we cancel this, uh, type of insurance or whatever it is 'cause, um, they-- she got it from her work, but this thing doesn't work at all. So, we just want to cancel it.

Speaker speaker_0: Okay, I would have to speak with her, but she would need to call this number or fill out a form at, uh, at her staffing agency.

Speaker speaker_1: Okay, she's here with me.

Speaker speaker_0: Okay.

Speaker speaker_1: Oh, you want me to... You wa- you wanna, um, transferme to Spanish?

Speaker speaker_0: Um, I speak Spanish.

Speaker speaker_1: Oh. ?

Speaker speaker_0: Ah, sí, sí, entiendo. No se preocupe. Ahorita la cancelamos y, y no hay problema.

Speaker speaker_1: Ha de haber salido hace como seis meses, ¿verdad? Pa' salir.

Speaker speaker_0: No, estaba desde cuando en el avión. ? Aló. Hola, buenas tardes. ¿Con quién tengo al teléfono?

Speaker speaker_2: Con María Fuentes. María Eugenia Fuentes.

Speaker speaker_0: ¿Y dice su hijo que quiere cancelar la cobertura?

Speaker speaker_2: Sí, porque mire, yo ya... Chuc-- bueno, quise ver qué, cuánto era lo que cubría y fui a ver lo de mi zo-- con un doctor. No me cubrió ni la consulta que eran de doscientos o cien y algo. Y dije "no, pues, no sirve". Así que...

Speaker speaker_0: Ah, okay. Lo siento mucho. Em, ¿cómo se llama la gente, ah, la agencia donde usted trabaja?

Speaker speaker_1: Esta, ah, la tarjeta. ¿Usted dice eso? No, vea.

Speaker speaker_2: No, esta es la, esta es la de la tarjeta médica. O sea, estoy por la oficina de Surge. ¿Surge?

Speaker speaker_0: Okay. ¿Y los últimos cuatro números de su seguro?

Speaker speaker_2: A ver, ¿lo, lo saqué? De-- no, tengo que sacar... Deje traer el seguro, permítame. Ten.

Speaker speaker_3: Now the question is if it's covered. If not, then don't.

Speaker speaker_1: Then, so pregunta de ella dice que ahora cómo... Ya no hay un reembolso de lo que ella pagó, ¿verdad?

Speaker speaker_2: No, ya no.

Speaker speaker_1: Sí, es que... Fue lo que le dije. Ahí díselo. So... Ah, ya, ya. Es uno, ¿verdad? ¿O dos? Porque mira como que se...

Speaker speaker_2: Ahí está el número. Es quince, tre-- quince, treinta y tres.

Speaker speaker_0: Okay. Y... Permítame... Y su dirección y fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker_2: 11 de febrero del 57. Se le olvida la dirección.

Speaker speaker_1: No.

Speaker speaker_2: No.

Speaker speaker_1: Pues, el de-- Ah, lo destalan. No puedo.

Speaker speaker_2: No, pues, aquí es lo mismo.

Speaker speaker_1: Ya. Tendría que hacer ese cambio de una vez también, ¿verdad? Aquí.

Speaker speaker_2: Sí, no lo hace. ¿Y eso qué es lo que cubre esta?

Speaker speaker_1: Quién sabe.

Speaker speaker_2: Pues nada. Pero yo nunca acepté que me... que me la dieron, que me dieran esa aseguranza.

Speaker speaker_1: ¿Quién te la puso a todo?

Speaker speaker_2: Ahí la ponían, pero en este trabajo yo no sé. Yo nunca autorizé que me dieran esa...

Speaker speaker_0: El, el plan se le, se le agregó porque ellos tienen una programa de autoinscripción donde si usted no llama a decir que no lo quiere, la inscriben automáticamente.

Speaker speaker_2: Oh, esto es por lo que yo... como no, no, no, no... Como nunca he agarrado por eso de aseguranzas, nada, por lo mismo que no cubren mucho. Y dije yo, pero si yo nunca autoriz- antes que tiene ese plano, okay, pues sí.

Speaker speaker_1: No lo sabíamos.

Speaker speaker_2: No lo sabíamos eso. No nos lo hacen saber.

Speaker speaker_0: Ay. Am, sí, es que deben de decir eso cuando hace todo el, el formulario. Am, antes de empezar, pero, pues, ya es cada oficina. Am, ¿cuál es su dirección?

Speaker speaker_2: ¿Cuál es su número?

Speaker speaker_1: Ah, pues, no, dígalo ahorita, pues.

Speaker speaker_2: Seis, seis, treinta y dos, Montrose.

Speaker speaker_1: Ella tenía otra en , pero...

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_1: Ya estamos aquí.

Speaker speaker_2: Seis, seis, treinta y dos, Montrose.

Speaker speaker_0: Ah, ¿cuál era la anterior? ¿No se acuerda de la anterior?

Speaker speaker_1: También es Montrose, pero déjame consultar aquí... No es Montrose, pero... Le pregunto a la persona. No me acuerdo cuál era.

Speaker speaker_0: O sigui-- igual me puede regalar el seguro completo y al-- con eso verifico la cuenta.

Speaker speaker_1: Ok. Dale su número.

Speaker speaker_0: Dame un segundo.

Speaker speaker_2: Es cero, sesenta y uno, cero, cuatro, quince, treinta y tres.

Speaker speaker_0: Okey. Y tengo su número de teléfono siendo siete, siete, tres, siete, cero, cuatro, nueve, cuatro, seis, cuatro.

Speaker speaker_2: Seis, cuatro, seis, cuatro. Sí.

Speaker speaker_0: ¿Y me dijo que quiere cancelar, verdad?

Speaker speaker_2: Sí, por favor, señorita.

Speaker speaker_0: Ok. Cancelaciones tardan entre uno a dos semanas a procesar. Puede ser que usted vea uno o dos deducciones más, pero por mucho serían dos.

Speaker speaker_2: ¿Y me van a descontar? ¿Me van a sacar ese dinero?

Speaker speaker_0: Tal vez una o dos veces más, pero solo.

Speaker speaker_2: Pero bueno, usted qué va a saber. Solo entiendo, puedo . Entonces, el dinero, ¿por qué me lo van a quitar? Si ya, pero pues ya me lo quitaron, ¿verdad?

Speaker speaker_0: Sí, ya después de las dos deducciones ya no le van a quitar más.

Speaker speaker_2: Oookay. Entonces ya está cancelada, ¿verdad?

Speaker speaker_0: Sí, ya quedó en proceso.

Speaker speaker_2: Oookay. Muy amable, señorita. ¿Me mandan algún aviso o cómo me hacen saber que ya está me-- ya está, este, cancelada?

Speaker speaker_0: Ah, pues, el, el mero día que se cancela no se le puede-- no se le manda ni un aviso. Am, simplemente tiene que ver en sus talones de cheque, pero puedo mandarle un correo avisando que hoy sí comenzó el proceso.

Speaker speaker_1: Okey.

Speaker speaker_2: Oh, sí, sería tan amable, por favor, señorita.

Speaker speaker_0: Claro que sí. Em, va a llegarle un correo que dice info@benefitsinacard.com. Le debe de llegar a su correo principal. Si no lo ve ahí, favor de checar la bandeja no deseada.

Speaker speaker_1: Okey.

Speaker speaker_2: Okey, señorita. Pues muy amable y disculpe, ¿ok?

Speaker speaker_0: No se preocupe, que tenga buen día.

Speaker speaker_2: Igualmente, bye.

Speaker speaker_0: Adiós.