

## Transcript: Estefania

**Acevedo-4799821390200832-5852749668466688**

### Full Transcript

Gracias por comunicarte con Benefits on Your Card. Hola, Stephanie, ¿cómo te puedo asistir? Buenas tardes, señorita. Eh, no sé si este es el teléfono correcto. Estoy llamando por una tarjeta de seguro que me llegó a mi casa, que yo no solicité. Ok, ¿con qué staffin trabajas? Con Surge. Bueno, trabajaba, ya en este momento no trabajo con Surge. Ya me pasé a fija. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? 2613. Te iba a decir que Surge participa en... Ellos automáticamente inscriben a sus nuevos empleados en un plan preventivo que se llama el MFTLBX, que solamente es un plan que te cubre como una visita física al año, algunas vacunas, algunos examen de concert de STDs, pero no te cubre ninguna visita médica si te enfermas, ni sala de emergencia, ni el urgent care, ni cirugías. So, si te mandaron esa tarjeta, es probablemente porque sí te inscribieron automáticamente, porque no llamaste para no ser autoinscrita. Ah, pero ahorita me puedo fijar, pero normalmente cuando ya te llega la tarjeta, es porque ya te inscribieron y te hicieron ya una deducción. Am... Pero ¿cómo te llamas, perdón? Es Betty Pérez. Ok. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y fecha de nacimiento? Mi dirección es 2106 Beachell Bank Road, apartamento 25, Zirco 4218. Mi fecha de nacimiento es junio 10 de 1984. ¿502-936-2632 es tu número de teléfono? Correcto. Ok, so sí, ya te inscribieron automáticamente, porque no declinaste. Ah, ¿quieres que lo cancele? Sí, eh, déjame hac-- déjame hacerte una preguntita porque ahora me preocupa. Me dices que ya me... ¿Me dices que ya me habían inscrito automáticamente, aunque el mensaje que yo recibí no decía eso? A la hora de yo... Esos son mensajes que te mand-- les mandan a todos los empleados nuevos. No te van a dejar saber cuando ya te inscribieron. Esos automáticamente se los mandan a todos los empleados nuevos. So... :Sí, pero el mensaje- La única vez que- El mensaje decía que si yo quería inscribirme, me comunicara con ese... con esa dirección. ¡Correcto! So, esos, esos mensajes se los mandan automáticamente, como te dejo saber, como recuerdos a los empleados nuevos. Entonces, no solamente a ti te están mandando esos mensajes, a todos los empleados nuevos. Aunque ya estás inscrita, hay muchas pa-- muchas veces ha pasado que la gente sí llama para no ser autoinscrito y todavía no han estado inscritos. Y les recordamos que si les llegan esos mensajes, que por favor le ignoren. Porque esos son los mensajes que automáticamente les manda Surge. Pero a ti ya te inscribieron, so, tú ya tienes cobertura. ¿Y eso qué trascendencia traería? Eso significa que ya tienes... Ya te... Como no llamaste para no ser autoinscrita en los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque, automáticamente te inscribieron. Ya si te lo cancelo, todavía te van a estar llegando esos mensajes, tú solo los tienes que ignorar. Pero si te iba a dejar saber que las cancelaciones toman siete a diez días a procesar. Por ese motivo, probablemente todavía veas una deducción de tu cheque o dos, pero no pasarían dos deducciones, si es que ves dos. Pero es que cuando me hablas de deducción, sería el

descuento de mi salario. Correcto. Pero ¿por qué razón? Si ese seguro yo no lo tengo que dar. Porque... No lo quiero. Porque, porque las cancelaciones toman siete a diez días a procesar. Entonces, es decir, que ese seguro se queda con un dinero que yo no utilicé. No, eso significa que las cancelaciones toman siete a diez días a procesar. Porque- Y más porque como llamaste el jueves, ya es jueves. Probablemente, te hagan una o dos deducciones porque llamaste tarde. Yo acabo de... Yo acabo de recibir esta tarjeta. Esta tarjeta me llegó a mí- A ver, ¿llegó cuándo? Ahora. So, no sé porque apenas te llegó. Normalmente, sí te llega como a las primeras semanas, pues no llevas ni un mes con el, con el plan. Y yo llevo tres meses trabajando ya. De hecho, ya me pusieron fija, es decir, y esa tarjeta me acaba de llegar a mi correo. Sí, no te puedo de-- no te puedo decir porque apenas te llegó, pero de que apenas tienes cobertura desde el 17 de marzo, ahí me aparece desde el 17. Yo solo te estoy informando que toma siete a diez días a que las cancelaciones se procesen. Nosotros no trabajamos en Surge, solo administramos los beneficios médicos. Bueno, pero me pagan doble de - Y eso es algo... Para que eso no suceda, para que no hagan esa deducción... Mmm, es que así toma siete a diez días a que las cancelaciones se procesen. Eso es parte del sistema. Ya me lo sé. Yo lo que te pregunto es cómo yo quito esa deducción de mi salario. Puedes hablar con Surge, pero no, nosotros no hacemos reembolsos de nuestra parte de nosotros. Concho, qué conveniente está eso, que, que... Porque esto toma siete a diez días. Es que yo-- o sea, no podemos nosotros. Para el proceso, esas son las reglaciones, toma siete a diez días a que las cancelaciones se procesen. Por ese motivo, te amos-- te dejamos saber que si ves una deducción después de la cancelación o dos, es normal. No, claro, es normal para, para ustedes que reciben ese dinero. Para mí que me lo quitan no es normal, es una relación demasiado unilateral, sinceramente. Y como te da-- Es que todavía te dan treinta días para llamar y optar y no ser autoinscrita. Y como no llamaste, te inscribieron. Y pues ya cuando te inscriben no te podemos hacer ningún reembolso porque pues es responsabilidad del cliente que llame antes de esos treinta días para no ser automáticamente inscrito. Ya cuando te inscriben, pues ya te inscribieron y toman las cancelaciones siete a diez días a procesar. Aún no... Por ese motivo, te dejamos saber- Aun no habiendo pedido el-- pedido el dichoso seguro médico, eh, me inscriben. Porque ellos participan en el auto envío. Por eso ellos te dan treinta días a partir de la fecha que recibes tu primer cheque para poder llamar y decir: "Oye, yo no quiero ser inscrito". Si no te-- si no haces eso, te inscriben automáticamente porque Surge participa en el autoenvío para ese plan. So, si uno no llama para decir: "Oye, yo no quiero que me inscriban", antes de esos treinta días, te inscriben automáticamente y te hacen deducciones del cheque. Ya cuando llamas, las cancelaciones toman siete a diez días a procesar. Por ese motivo, te decimos. Hay una posibilidad que veas una o dos deducciones después de la cancelación. Porque como no, uno no llama antes de los treinta días, automáticamente te inscribe. Te dan treinta días para llamar y decir que no quieres el beneficio. Si no lo hacen, automáticamente te van a inscribir y así toman las cancelaciones. Se... esa cantidad de tiempo para procesar. No hay una manera que uno pueda parar eso. Qué cosa más grande. Entre los seguros y los staffings, no sé dónde nos van a llevar. Ok, entonces, ok- Ah, pero ¿sí quieres que te lo cancele? Sí, sí, cancélame eso automáticamente. Ok. Bueno, ya te lo acabo de cancelar y ojalá que solamente te hagan una deducción. Pero si ves dos, no pasaría a las dos, ¿ok? Ok. Bueno, que tengas un buen día.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por comunicarte con Benefits on Your Card. Hola, Stephanie, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Buenas tardes, señorita. Eh, no sé si este es el teléfono correcto. Estoy llamando por una tarjeta de seguro que me llegó a mi casa, que yo no solicité.

Speaker speaker\_0: Ok, ¿con qué staffin trabajas?

Speaker speaker\_1: Con Surge. Bueno, trabajaba, ya en este momento no trabajo con Surge. Ya me pasé a fija.

Speaker speaker\_0: ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_1: 2613.

Speaker speaker\_0: Te iba a decir que Surge participa en... Ellos automáticamente inscriben a sus nuevos empleados en un plan preventivo que se llama el MFTLBX, que solamente es un plan que te cubre como una visita física al año, algunas vacunas, algunos examen de concert de STDs, pero no te cubre ninguna visita médica si te enfermas, ni sala de emergencia, ni el urgent care, ni cirugías. So, si te mandaron esa tarjeta, es probablemente porque sí te inscribieron automáticamente, porque no llamaste para no ser autoinscrita. Ah, pero ahorita me puedo fijar, pero normalmente cuando ya te llega la tarjeta, es porque ya te inscribieron y te hicieron ya una deducción. Am... Pero ¿cómo te llamas, perdón?

Speaker speaker\_1: Es Betty Pérez.

Speaker speaker\_0: Ok. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_1: Mi dirección es 2106 Beachell Bank Road, apartamento 25, Zirco 4218. Mi fecha de nacimiento es junio 10 de 1984.

Speaker speaker\_0: ¿502-936-2632 es tu número de teléfono?

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_0: Ok, so sí, ya te inscribieron automáticamente, porque no declinaste. Ah, ¿quieres que lo cancele?

Speaker speaker\_1: Sí, eh, déjame hac-- déjame hacerte una preguntica porque ahora me preocupa. Me dices que ya me... ¿Me dices que ya me habían inscrito automáticamente, aunque el mensaje que yo recibí no decía eso? A la hora de yo...

Speaker speaker\_0: Esos son mensajes que te mand-- les mandan a todos los empleados nuevos. No te van a dejar saber cuando ya te inscribieron. Esos automáticamente se los mandan a todos los empleados nuevos. So... :Sí, pero el mensaje- La única vez que-

Speaker speaker\_1: El mensaje decía que si yo quería inscribirme, me comunicara con ese... con esa dirección.

Speaker speaker\_0: ¡Correcto! So, esos, esos mensajes se los mandan automáticamente, como te dejo saber, como recuerdos a los empleados nuevos. Entonces, no solamente a ti te están mandando esos mensajes, a todos los empleados nuevos. Aunque ya estás inscrita, hay muchas pa-- muchas veces ha pasado que la gente sí llama para no ser autoinscrito y todavía no han estado inscritos. Y les recordamos que si les llegan esos mensajes, que por favor le ignoren. Porque esos son los mensajes que automáticamente les manda Surge. Pero a ti ya te inscribieron, so, tú ya tienes cobertura.

Speaker speaker\_1: ¿Y eso qué trascendencia traería?

Speaker speaker\_0: Eso significa que ya tienes... Ya te... Como no llamaste para no ser autoinscrita en los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque, automáticamente te inscribieron. Ya si te lo cancelo, todavía te van a estar llegando esos mensajes, tú solo los tienes que ignorar. Pero si te iba a dejar saber que las cancelaciones toman siete a diez días a procesar. Por ese motivo, probablemente todavía veas una deducción de tu cheque o dos, pero no pasarían dos deducciones, si es que ves dos.

Speaker speaker\_1: Pero es que cuando me hablas de deducción, sería el descuento de mi salario.

Speaker speaker\_0: Correcto.

Speaker speaker\_1: Pero ¿por qué razón? Si ese seguro yo no lo tengo que dar.

Speaker speaker\_0: Porque...

Speaker speaker\_1: No lo quiero.

Speaker speaker\_0: Porque, porque las cancelaciones toman siete a diez días a procesar.

Speaker speaker\_1: Entonces, es decir, que ese seguro se queda con un dinero que yo no utilicé.

Speaker speaker\_0: No, eso significa que las cancelaciones toman siete a diez días a procesar. Porque- Y más porque como llamaste el jueves, ya es jueves. Probablemente, te hagan una o dos deducciones porque llamaste tarde.

Speaker speaker\_1: Yo acabo de... Yo acabo de recibir esta tarjeta. Esta tarjeta me llegó a mí-

Speaker speaker\_0: A ver, ¿llegó cuándo?

Speaker speaker\_1: Ahora.

Speaker speaker\_0: So, no sé porque apenas te llegó. Normalmente, sí te llega como a las primeras semanas, pues no llevas ni un mes con el, con el plan.

Speaker speaker\_1: Y yo llevo tres meses trabajando ya. De hecho, ya me pusieron fija, es decir, y esa tarjeta me acaba de llegar a mi correo.

Speaker speaker\_0: Sí, no te puedo de-- no te puedo decir porque apenas te llegó, pero de que apenas tienes cobertura desde el 17 de marzo, ahí me aparece desde el 17. Yo solo te estoy informando que toma siete a diez días a que las cancelaciones se procesen. Nosotros no trabajamos en Surge, solo administramos los beneficios médicos.

Speaker speaker\_1: Bueno, pero me pagan doble de -

Speaker speaker\_0: Y eso es algo...

Speaker speaker\_1: Para que eso no suceda, para que no hagan esa deducción...

Speaker speaker\_0: Mmm, es que así toma siete a diez días a que las cancelaciones se procesen. Eso es parte del sistema.

Speaker speaker\_1: Ya me lo sé. Yo lo que te pregunto es cómo yo quito esa deducción de mi salario.

Speaker speaker\_0: Puedes hablar con Surge, pero no, nosotros no hacemos reembolsos de nuestra parte de nosotros.

Speaker speaker\_1: Concho, qué conveniente está eso, que, que...

Speaker speaker\_0: Porque esto toma siete a diez días. Es que yo-- o sea, no podemos nosotros. Para el proceso, esas son las reglaciones, toma siete a diez días a que las cancelaciones se procesen. Por ese motivo, te amos-- te dejamos saber que si ves una deducción después de la cancelación o dos, es normal.

Speaker speaker\_1: No, claro, es normal para, para ustedes que reciben ese dinero. Para mí que me lo quitan no es normal, es una relación demasiado unilateral, sinceramente.

Speaker speaker\_0: Y como te da-- Es que todavía te dan treinta días para llamar y optar y no ser autoinscrita. Y como no llamaste, te inscribieron. Y pues ya cuando te inscriben no te podemos hacer ningún reembolso porque pues es responsabilidad del cliente que llame antes de esos treinta días para no ser automáticamente inscrito. Ya cuando te inscriben, pues ya te inscribieron y toman las cancelaciones siete a diez días a procesar.

Speaker speaker\_1: Aún no...

Speaker speaker\_0: Por ese motivo, te dejamos saber-

Speaker speaker\_1: Aun no habiendo pedido el-- pedido el dichoso seguro médico, eh, me inscriben.

Speaker speaker\_0: Porque ellos participan en el auto envío. Por eso ellos te dan treinta días a partir de la fecha que recibes tu primer cheque para poder llamar y decir: "Oye, yo no quiero ser inscrito". Si no te-- si no haces eso, te inscriben automáticamente porque Surge participa en el autoenvío para ese plan. So, si uno no llama para decir: "Oye, yo no quiero que me inscriban", antes de esos treinta días, te inscriben automáticamente y te hacen deducciones del cheque. Ya cuando llamas, las cancelaciones toman siete a diez días a procesar. Por ese motivo, te decimos. Hay una posibilidad que veas una o dos deducciones después de la cancelación. Porque como no, uno no llama antes de los treinta días, automáticamente te

inscribe. Te dan treinta días para llamar y decir que no quieres el beneficio. Si no lo hacen, automáticamente te van a inscribir y así toman las cancelaciones. Se... esa cantidad de tiempo para procesar. No hay una manera que uno pueda parar eso.

Speaker speaker\_1: Qué cosa más grande. Entre los seguros y los staffings, no sé dónde nos van a llevar. Ok, entonces, ok-

Speaker speaker\_0: Ah, pero ¿sí quieres que te lo cancele?

Speaker speaker\_1: Sí, sí, cancelame eso automáticamente.

Speaker speaker\_0: Ok. Bueno, ya te lo acabo de cancelar y ojalá que solamente te hagan una deducción. Pero si ves dos, no pasaría a las dos, ¿ok?

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Bueno, que tengas un buen día.