

## Transcript: Estefania

**Acevedo-4803265087848448-5362823191511040**

### Full Transcript

Gracias. Gracias por comunicarte con Benefits in a Card. ¿Cómo estás, Stephanie? ¿Cómo te puedo asistir? Ay, buenas tardes, mi vida. Te estoy llamando porque... Eh, yo llamé hace como dos semanas para que me quitaran un seguro que yo tenía, los quince pesos que me descontaban del, del seguro, y me dijeron que ya me habían cancelado todo ahí, pero me sigue llegando nada más que cuatrocientos ochenta y seis, quiere decir que todavía no me lo, me lo han quitado. Ok, ¿puedo ver hace cuánto tiempo fue? Porque las cancelaciones sí toman siete a diez días a procesar. So, de la fecha de, de que te hicieron la cancelación, hay una posibilidad de que todavía te vayan a hacer una o dos deducciones después de la cancelación. So, me tengo que fijar para ver cuánto tiempo lleva que te lo- Pero no me acuerdo, pero yo... Ajá, mi vida. Ahorita yo me fijo. ¿Con qué statin trabajas? Con, con Surge. Ok, y los últimos dos, perdón, los últimos cuatro números de tu seguro social. Seis, dos, seis, tres. ¿Y tu nombre? Amarilis Fonseca Alfonso. Yo creo que ya hace dos semanas me parece que ya yo lo hice. Y ¿me puedes verificar tu dirección y fecha de nacimiento? Sí, cómo no. Eh, cero, dos, dieciocho, diecinueve, seis, cuatro, mi fecha de nacimiento. Ok, ¿y la dirección? Mi dir-- ajá, mi dirección es veinte cero seis Landing Drive, apartamento cuatro, Lewisville, Kentucky. Eh, cuarenta, doce, ocho. Ok, gracias. Cinco, cero, dos, nueve, sesenta y cinco, setenta y cuatro, cuarenta, es tu número de teléfono. Sí, mi vida, sí. Ok, so, ahorita me estoy fijando y al parecer marzo veinte tú llamaste para optar y no ser autoinscrita en la cobertura donde ellos automáticamente te inscriben. So, nunca tuviste cobertura activa con ellos. Ah, llamaste para que no te vayan a inscribir. So, antes de que te fueran inscrito, llamaste para que no lo hicieran. So, nunca te inscribieron, nunca tuviste cobertura activa y nunca te hicieron deducciones. Ahora, me estoy fijando para asegurarme si no tenemos ninguna deducción. Esa deducción que estás viendo es probablemente de otra cosa. So, yo checaría bien para ver de dónde te están deduciendo, porque no es de eso. Ajá. Ah, ya, pero que no, porque yo oigo a todo el mundo que, que cobramos cuatro ochenta y seis porque nos estaban descontando el seguro ese, pero como yo tengo su-- seguro del gobierno, digo para qué, entiendes. Sí, pero ahorita ya me fijé y sí llamaste y lo hiciste correctamente para que no te vayan a inscribir, y, y sí te optaron para no ser autoinscrita. Y es que yo estoy viendo que te declinaron el veinte de marzo y me chequeé donde salen las deducciones y no, no me sale ninguna porque nunca tuviste cobertura. So, eso es de otra cosita, no sé de qué sería de lo que te están deduciendo, pero no es de parte de la aseguranza. Ah, ya. Con Surge. Ajá. Ajá. Ah, ya. Sí, señora. Entonces, entonces, ¿no sabe, no me puede decir por qué no sabe? No, sí te es-- sí te estoy diciendo, es que no... No, te-- ningún momento tuviste cobertura activa, so, en ningún momento te inscribieron y nunca te hicieron ninguna deducción. So, esa deducción que estás viendo no es para esta aseguranza, eso es otra cosa. Entonces, yo checaría bien tu talón de cheque para que puedas validar de dónde te están sacando el

dinero, porque no es de- Está bien, está bien. Ah, está bien, gracias. De nada, que tengas un buen día. Igual usted, Dios le bendiga. Gracias. Bye-bye.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias. Gracias por comunicarte con Benefits in a Card. ¿Cómo estás, Stephanie? ¿Cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Ay, buenas tardes, mi vida. Te estoy llamando porque... Eh, yo llamé hace como dos semanas para que me quitaran un seguro que yo tenía, los quince pesos que me descontaban del, del seguro, y me dijeron que ya me habían cancelado todo ahí, pero me sigue llegando nada más que cuatrocientos ochenta y seis, quiere decir que todavía no me lo, me lo han quitado.

Speaker speaker\_0: Ok, ¿puedo ver hace cuánto tiempo fue? Porque las cancelaciones sí toman siete a diez días a procesar. So, de la fecha de, de que te hicieron la cancelación, hay una posibilidad de que todavía te vayan a hacer una o dos deducciones después de la cancelación. So, me tengo que fijar para ver cuánto tiempo lleva que te lo-

Speaker speaker\_1: Pero no me acuerdo, pero yo... Ajá, mi vida.

Speaker speaker\_0: Ahorita yo me fijo. ¿Con qué statin trabajas?

Speaker speaker\_1: Con, con Surge.

Speaker speaker\_0: Ok, y los últimos dos, perdón, los últimos cuatro números de tu seguro social.

Speaker speaker\_1: Seis, dos, seis, tres.

Speaker speaker\_0: ¿Y tu nombre?

Speaker speaker\_1: Amarilis Fonseca Alfonso. Yo creo que ya hace dos semanas me parece que ya yo lo hice.

Speaker speaker\_0: Y ¿me puedes verificar tu dirección y fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_1: Sí, cómo no. Eh, cero, dos, dieciocho, diecinueve, seis, cuatro, mi fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_0: Ok, ¿y la dirección?

Speaker speaker\_1: Mi dir-- ajá, mi dirección es veinte cero seis Landing Drive, apartamento cuatro, Lewisville, Kentucky. Eh, cuarenta, doce, ocho.

Speaker speaker\_0: Ok, gracias. Cinco, cero, dos, nueve, sesenta y cinco, setenta y cuatro, cuarenta, es tu número de teléfono.

Speaker speaker\_1: Sí, mi vida, sí.

Speaker speaker\_0: Ok, so, ahorita me estoy fijando y al parecer marzo veinte tú llamaste para optar y no ser autoinscrita en la cobertura donde ellos automáticamente te inscriben. So, nunca tuviste cobertura activa con ellos. Ah, llamaste para que no te vayan a inscribir. So, antes de que te fueran inscrito, llamaste para que no lo hicieran. So, nunca te inscribieron, nunca tuviste cobertura activa y nunca te hicieron deducciones. Ahora, me estoy fijando para asegurarme si no tenemos ninguna deducción. Esa deducción que estás viendo es probablemente de otra cosa. So, yo checaría bien para ver de dónde te están deduciendo, porque no es de eso.

Speaker speaker\_1: Ajá. Ah, ya, pero que no, porque yo oigo a todo el mundo que, que cobramos cuatro ochenta y seis porque nos estaban descontando el seguro ese, pero como yo tengo su-- seguro del gobierno, digo para qué, entiendes.

Speaker speaker\_0: Sí, pero ahorita ya me fijé y sí llamaste y lo hiciste correctamente para que no te vayan a inscribir, y, y sí te optaron para no ser autoinscrita. Y es que yo estoy viendo que te declinaron el veinte de marzo y me chequeé donde salen las deducciones y no, no me sale ninguna porque nunca tuviste cobertura. So, eso es de otra cosita, no sé de qué sería de lo que te están deduciendo, pero no es de parte de la aseguranza.

Speaker speaker\_1: Ah, ya.

Speaker speaker\_0: Con Surge. Ajá.

Speaker speaker\_1: Ajá. Ah, ya.

Speaker speaker\_0: Sí, señora.

Speaker speaker\_1: Entonces, entonces, ¿no sabe, no me puede decir por qué no sabe?

Speaker speaker\_0: No, sí te es-- sí te estoy diciendo, es que no... No, te-- ningún momento tuviste cobertura activa, so, en ningún momento te inscribieron y nunca te hicieron ninguna deducción. So, esa deducción que estás viendo no es para esta aseguranza, eso es otra cosa. Entonces, yo checaría bien tu talón de cheque para que puedas validar de dónde te están sacando el dinero, porque no es de-

Speaker speaker\_1: Está bien, está bien. Ah, está bien, gracias.

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

Speaker speaker\_1: Igual usted, Dios le bendiga.

Speaker speaker\_0: Gracias.

Speaker speaker\_1: Bye-bye.