

## Transcript: Estefania

**Acevedo-4886633802153984-6473602474754048**

### Full Transcript

¿Sí? ¿Cosito! Gracias por comunicarte con Buenos Excepcional Cartel. ¿Estefany? ¿Cómo te puedo asistir? Hola, Estefany. Te habla por aquí Cindy Blanco. Eh, de Ontrack, que está así. Quería saber, este... Yo había solicitado cobertura para... de dental y visión en el mes deee diciembre, si más no recuerdo. Peroooo, no, no, o sea, la chica me dijo que iban a llegar al buzón las tarjetas o por correo, pero no he recibido nada por correo ni por buzón. Ok, ahm, ¿cuáles son los últimos cuatro números de tu número y seguro social? Cinco, tres, veinte. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y fecha de nacimiento? Sí. Cuatro, diecisiete, Enon Spring, R-D-E. Ashley Ground, J-144. ¿Mi fecha de nacimiento dijiste? Sí, señora. Ajá. Julio 11 de 1982. Gracias. Dijiste cator-- catorce, diecisiete, E-N-O-N, Spring? No, cuatro, diecisiete. Cuatro, uno, siete. Por eso. Sí, eso, eso es lo que dice, pero te está aletrando la dirección es E-N-O-N... Ajá. Springs... Rose. La letra E, apartamento uva... Ciento cuarenta y cuatro. Bueno, tu dirección está bien. Ah, déjame fijarme por qué no están... Ah, ok, so tú todavía no eres ac-- no estás activa. Ya cuando te hacen la primera deducción, al siguiente lunes de esa primera deducción es cuando se hace activo el plan y para esa primera semana te mandan tus tarjetas. So, al parecer todavía estamos esperando a que te hagan la primera deducción. ??? Una deducción de tu staffing. Ah, ok. O sea, el staffing es el que me tiene que hacer la deducción. Deducción, correcto. Y los otros la recibimos. Ya cuando nosotros la recibimos, pues tu cobertura se hace activa el sie-- el siguiente lunes, esa primera deducción que te hagan del cheque. Ah, pero al parecer ya va tiempo que no te la han hecho. So, yo les preguntaría si fueras tú, porqueee todavía no te han hecho ninguna deducción del cheque. Ya va. ¿Tú sabes que yo fui a la oficina para hacer eso y me dijeron que no era con ellos, sino que era directo con ustedes? Que ustedes me hacían la activación y luego ellos deducían. No, así yo no sé por qué te dijeron así. Amor, así no funciona. Como funciona es-- este es, esta, este seguro es de parte de, de OnTrack. Nosotros solamente somos los administradores. Si te quieres inscribir y quieres información sobre los beneficios, este es el número que llamas. Peroooo, tus planes no se hacen activos hasta que la agencia te empiece a hacer la primera deducción del cheque. Nosotros no tenemos nada que ver con el pago de ustedes. Ya nosotros solo lo recibimos y ya de ahí se hace activo el plan. Pero como no te han hecho ninguna deducción de catorce dólares todavía, ellos son los que te lo tienen que hacer. Ya cuando veas la primera deducción del cheque... Ah, porque normalmente ya cuando te inscribes, nosotros como no tenemos control sobre, sobre el pago y los cheques de tolos de ustedes, amm, no sabemos si va a ser una o dos semanas. Normalmente, es una o dos semanas que se demoran. Por eso le dijimos a los clientes que puede ser una o dos semanas, amm, puede don-- demorar hasta que te hagan la primera deducción, pero sí, ya veo queee, que ya te han tardado mucho tiempo. Sí, sí. Te lo tendrían- Inmediatamente. Mmm, te lo tenían que haber hecho el 23 de... Aquí sale el 23

de diciembre, pero nunca te lo hicieron. So, nunca-- Mira, nunca, nunca se activó. So, sí, yo les dejaría saber, les preguntaría que cuándo te van a empezar a hacer la primera deducción. Amm- Porque de verdad tienes, tienes que ver con OnTrack cuando ellos empiecen. Ya cuando ya veas la primera deducción de los catorce cincuenta y tres, el primer lunes de esa primera deducción de tu cheque, es cuando estás activo el plan y esa primera semana, el jueves o el viernes, te mandan tu tarjeta dental y la deducción. Ok, bueno, entonces muchas gracias por informarme, Estefany. De nada, es que me toca trabajar, ya yo le, yo le digo a... al, a la persona de recursos humanos. Sí, del estado. Ok, bueno, muchas gracias. De nada, que tengas un buen día. Igualmente.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: ¿Sí? ¿Cosito!

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarte con Buenos Excepcional Cartel. ¿Estefany? ¿Cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_0: Hola, Estefany. Te habla por aquí Cindy Blanco. Eh, de Ontrack, que está así. Quería saber, este... Yo había solicitado cobertura para... de dental y visión en el mes deee diciembre, si más no recuerdo. Peroooo, no, no, o sea, la chica me dijo que iban a llegar al buzón las tarjetas o por correo, pero no he recibido nada por correo ni por buzón.

Speaker speaker\_1: Ok, ahm, ¿cuáles son los últimos cuatro números de tu número y seguro social?

Speaker speaker\_0: Cinco, tres, veinte.

Speaker speaker\_1: Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_0: Sí. Cuatro, diecisiete, Enon Spring, R-D-E. Ashley Ground, J-144. ¿Mi fecha de nacimiento dijiste?

Speaker speaker\_1: Sí, señora.

Speaker speaker\_0: Ajá. Julio 11 de 1982.

Speaker speaker\_1: Gracias. Dijiste cator-- catorce, diecisiete, E-N-O-N, Spring?

Speaker speaker\_0: No, cuatro, diecisiete. Cuatro, uno, siete.

Speaker speaker\_1: Por eso. Sí, eso, eso es lo que dice, pero te está aletrando la dirección es E-N-O-N...

Speaker speaker\_0: Ajá.

Speaker speaker\_1: Springs... Rose. La letra E, apartamento uva...

Speaker speaker\_0: Ciento cuarenta y cuatro.

Speaker speaker\_1: Bueno, tu dirección está bien. Ah, déjame fijarme por qué no están... Ah, ok, so tú todavía no eres ac-- no estás activa. Ya cuando te hacen la primera deducción, al siguiente lunes de esa primera deducción es cuando se hace activo el plan y para esa primera semana te mandan tus tarjetas. So, al parecer todavía estamos esperando a que te hagan la primera deducción. ??? Una deducción de tu staffing.

Speaker speaker\_0: Ah, ok. O sea, el staffing es el que me tiene que hacer la deducción.

Speaker speaker\_1: Deducción, correcto. Y los otros la recibimos. Ya cuando nosotros la recibimos, pues tu cobertura se hace activa el sie-- el siguiente lunes, esa primera deducción que te hagan del cheque. Ah, pero al parecer ya va tiempo que no te la han hecho. So, yo les preguntaría si fueras tú, porqueee todavía no te han hecho ninguna deducción del cheque.

Speaker speaker\_0: Ya va. ¿Tú sabes que yo fui a la oficina para hacer eso y me dijeron que no era con ellos, sino que era directo con ustedes? Que ustedes me hacían la activación y luego ellos deducían.

Speaker speaker\_1: No, así yo no sé por qué te dijeron así. Amor, así no funciona. Como funciona es-- este es, esta, este seguro es de parte de, de OnTrack. Nosotros solamente somos los administradores. Si te quieres inscribir y quieres información sobre los beneficios, este es el número que llamas. Peroooo, tus planes no se hacen activos hasta que la agencia te empiece a hacer la primera deducción del cheque. Nosotros no tenemos nada que ver con el pago de ustedes. Ya nosotros solo lo recibimos y ya de ahí se hace activo el plan. Pero como no te han hecho ninguna deducción de catorce dólares todavía, ellos son los que te lo tienen que hacer. Ya cuando veas la primera deducción del cheque... Ah, porque normalmente ya cuando te inscribes, nosotros como no tenemos control sobre, sobre el pago y los cheques de todos de ustedes, amm, no sabemos si va a ser una o dos semanas. Normalmente, es una o dos semanas que se demoran. Por eso le dijimos a los clientes que puede ser una o dos semanas, amm, puede don-- demorar hasta que te hagan la primera deducción, pero sí, ya veo queee, que ya te han tardado mucho tiempo.

Speaker speaker\_0: Sí, sí.

Speaker speaker\_1: Te lo tendrían-

Speaker speaker\_0: Inmediatamente.

Speaker speaker\_1: Mmm, te lo tenían que haber hecho el 23 de... Aquí sale el 23 de diciembre, pero nunca te lo hicieron. So, nunca-- Mira, nunca, nunca se activó. So, sí, yo les dejaría saber, les preguntaría que cuándo te van a empezar a hacer la primera deducción. Amm- Porque de verdad tienes, tienes que ver con OnTrack cuando ellos empiecen. Ya cuando ya veas la primera deducción de los catorce cincuenta y tres, el primer lunes de esa primera deducción de tu cheque, es cuando estás activo el plan y esa primera semana, el jueves o el viernes, te mandan tu tarjeta mental y la deducción.

Speaker speaker\_0: Ok, bueno, entonces muchas gracias por informarme, Estefany. De nada, es que me toca trabajar, ya yo le, yo le digo a... al, a la persona de recursos humanos. Sí, del estado. Ok, bueno, muchas gracias.

Speaker speaker\_1: De nada, que tengas un buen día.

Speaker speaker\_0: Igualmente.