

## Transcript: Estefania

**Acevedo-5546487697588224-6263003569143808**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarte con ... Stephanie, ¿cómo te puedo asistir? Gracias por comunicarte con ... Stephanie, ¿cómo te puedo asistir? De BIC. Disculpa, oh, me puedes repetir eso? No te entendí. B-I-C. Mmm, ¿con qué agencia trabajas? Mande? Oh, ¿cómo te puedo ayudar? Es que no te entendí. Dijiste B-I-C, algo así dijiste. Eh... soy, este... Mi nombre es Vanessa Miranda y llamo y llamo, llamo para cancelar un este, algo que me están quitando de mi cheque de unas recetas médicas- Okay. Y yo no lo autoricé de, este, BIC. BIC, ¿así se llama la agencia para la que trabajas? Sí. Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social? ¿Cuáles son los últimos cuatro de tu número de Seguro Social? Ahorita lo digo. Cinco, nueve, cuatro, cero, cuatro, nueve, dos trece. Oh, solo necesito los últimos cuatro. Ah, sí, es noventa y dos, trece. Ok, mmm y para el nombre de la agencia, ¿así se llama? ¿Segura que se llama de ese nombre? Eh, bueno, yo aquí me dio la de este es una B, una I y una C. Me lo derreteas otra vez? Una B, D, B, I, C. Oh, esos somos nosotros. Ajá. Ese es el número que estás llamando ahorita, Benefits in Abroad. Sí, sí. Pero yo necesito el nombre de la agencia para la que tú trabajas. El nombre de la agencia que trabaja. Cómo se llama? Sur-- Sur-- Surge. Okay. Sí, Surge. Y, ¿cuál es tu nombre completo también? Vanessa Miranda. Okay, gracias. Por cuestiones de seguridad, me puedes verificar tu dirección y también tu fecha de nacimiento, por favor. Ajá. La fecha de nacimiento, cero, siete, treinta, diecinueve, ochenta y siete. Gracias, ¿y cuál es la dirección? La dirección, mmm, siete... Y ahora te ha gritado. Y si no recuerdas la dirección, también me puedes verificar el número de seguro social completo. Ajá. Del seguro? Sí. Si no recuerdas la dirección también puedes verificar tu número de seguro social completo. Ajá, es cin-- es cincuenta y nueve, cero, cuatro, cero... Perdón, es cincuenta y nueve, cuatro, cero, cuatro, noventa y dos trece. Ok, gracias. Yo tenía la dirección de dos, cuatro, cero, dos, S. South Lunkin Road, Columbus, Georgia. ¿Quieres que lo deja así? Ajá. Ok, so por cuestiones que la grabada está ahí grabada, dijiste que querías cancelar tu cobertura. Ajá sí, lo de recetas médicas y no, no lo autoricé. O sea, no las quiero. Ok, todavía tienes el mismo número de cuatro siete cero tres ocho seis cero siete seis dos. Ajá, sí. Luego tengo perfectcarlos ocho siete cinco seis arroba gmail.com. Eso todavía es un correo actual? Sí. Ok, ya te cancelé tu cobertura. Si te tengo que informar que las cancelaciones toman siete a diez días a que se procesen. Probablemente todavía-- todavía verás una o dos deducciones más de tu cheque, pero no pasa nada. Pero ya te la cancelé, ok? Ajá y no sé, no será posible de que me devuelvan esto que me han quitado? No señora, no porque Surge autoinscribe a sus miembros en ese plan preventivo. Ya si tú llamaras en los últimos treinta días de recete para no tener, no te fueran ha sido las deducciones. Pero como no se hizo eso sí te autoinscribieron, pero no hacemos reembolsos, pero ya te lo cancelé. Ajá, sí, ok muchas

gracias. De nada, que tengas un buen día. Gracias igualmente. Ajá es de los de mi-

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarte con ... Stephanie, ¿cómo te puedo asistir?  
Gracias por comunicarte con ... Stephanie, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_2: De BIC.

Speaker speaker\_1: Disculpa, oh, me puedes repetir eso? No te entendí.

Speaker speaker\_2: B-I-C.

Speaker speaker\_1: Mmm, ¿con qué agencia trabajas?

Speaker speaker\_2: Mande?

Speaker speaker\_1: Oh, ¿cómo te puedo ayudar? Es que no te entendí. Dijiste B-I-C, algo así dijiste.

Speaker speaker\_2: Eh... soy, este... Mi nombre es Vanessa Miranda y llamo y llamo, llamo para cancelar un este, algo que me están quitando de mi cheque de unas recetas médicas-

Speaker speaker\_1: Okay.

Speaker speaker\_2: Y yo no lo autoricé de, este, BIC.

Speaker speaker\_1: BIC, ¿así se llama la agencia para la que trabajas?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social? ¿Cuáles son los últimos cuatro de tu número de Seguro Social?

Speaker speaker\_2: Ahorita lo digo. Cinco, nueve, cuatro, cero, cuatro, nueve, dos trece.

Speaker speaker\_1: Oh, solo necesito los últimos cuatro.

Speaker speaker\_2: Ah, sí, es noventa y dos, trece.

Speaker speaker\_1: Ok, mmm y para el nombre de la agencia, ¿así se llama? ¿Segura que se llama de ese nombre?

Speaker speaker\_2: Eh, bueno, yo aquí me dio la de este es una B, una I y una C.

Speaker speaker\_1: Me lo derreteas otra vez?

Speaker speaker\_2: Una B, D, B, I, C.

Speaker speaker\_1: Oh, esos somos nosotros.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Ese es el número que estás llamando ahorita, Benefits in Abroad.

Speaker speaker\_2: Sí, sí.

Speaker speaker\_1: Pero yo necesito el nombre de la agencia para la que tú trabajas.

Speaker speaker\_2: El nombre de la agencia que trabaja.

Speaker speaker\_1: Cómo se llama?

Speaker speaker\_2: Sur-- Sur-- Surge.

Speaker speaker\_1: Okay.

Speaker speaker\_2: Sí, Surge.

Speaker speaker\_1: Y, ¿cuál es tu nombre completo también? Vanessa Miranda. Okay, gracias. Por cuestiones de seguridad, me puedes verificar tu dirección y también tu fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker\_2: Ajá. La fecha de nacimiento, cero, siete, treinta, diecinueve, ochenta y siete.

Speaker speaker\_1: Gracias, ¿y cuál es la dirección?

Speaker speaker\_2: La dirección, mmm, siete...

Speaker speaker\_1: Y ahora te ha gritado. Y si no recuerdas la dirección, también me puedes verificar el número de seguro social completo.

Speaker speaker\_2: Ajá. Del seguro?

Speaker speaker\_1: Sí. Si no recuerdas la dirección también puedes verificar tu número de seguro social completo.

Speaker speaker\_2: Ajá, es cin-- es cincuenta y nueve, cero, cuatro, cero... Perdón, es cincuenta y nueve, cuatro, cero, cuatro, noventa y dos trece.

Speaker speaker\_1: Ok, gracias. Yo tenía la dirección de dos, cuatro, cero, dos, S. South Lunkin Road, Columbus, Georgia. ¿Quieres que lo deja así?

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Ok, so por cuestiones que la grabada está ahí grabada, dijiste que querías cancelar tu cobertura.

Speaker speaker\_2: Ajá sí, lo de recetas médicas y no, no lo autorizé. O sea, no las quiero.

Speaker speaker\_1: Ok, todavía tienes el mismo número de cuatro siete cero tres ocho seis cero siete seis dos.

Speaker speaker\_2: Ajá, sí.

Speaker speaker\_1: Luego tengo perfectcarlos ocho siete cinco seis arroba gmail.com. Eso todavía es un correo actual?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Ok, ya te cancelé tu cobertura. Si te tengo que informar que las cancelaciones toman siete a diez días a que se procesen. Probablemente todavía-- todavía verás una o dos deducciones más de tu cheque, pero no pasa nada. Pero ya te la cancelé, ok?

Speaker speaker\_2: Ajá y no sé, no será posible de que me devuelvan esto que me han quitado?

Speaker speaker\_1: No señora, no porque Surge autoinscribe a sus miembros en ese plan preventivo. Ya si tú llamaras en los últimos treinta días de recete para no tener, no te fueran ha sido las deducciones. Pero como no se hizo eso sí te autoinscribieron, pero no hacemos reembolsos, pero ya te lo cancelé.

Speaker speaker\_2: Ajá, sí, ok muchas gracias.

Speaker speaker\_1: De nada, que tengas un buen día. Gracias igualmente. Ajá es de los de mi-