

## Transcript: Estefania

**Acevedo-5661688015306752-5639612839706624**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hola. Gracias por comunicarse con Benefits in a Card, te habla Stephanie, ¿cómo te puedo asistir? Buenas tardes, corazón. Este, te habla María Moya. Hola, ¿cómo te puedo ayudar? Yo trabajo en Surge, tras Surge. Y quería, eh, retirar la aseguranza. Ok. Am, para hacer eso solo necesito los últimos cuatro números de tu número de seguro social y también necesito que me vayas a replicar tu dirección y tu fecha de nacimiento. Am, pero si por favor me puedes dar primero los últimos cuatro. Noventa veintiocho. Okey, ¿María Moya? Correcto. ¿Y me puedes dar tu dirección completa? También tu fecha de nacimiento, por favor. Mi fecha de nac-- mi fecha de nacimiento es cero, cuatro, diez, mil, nueve, siete, nueve . Okey. Sí, señora. ¿Y cuál era tu, tu dirección? No sé si está la actual o una vieja. Me puedes decir si dice Canterville o dice Homan Estate, por favor. No te puedo, am, dar esa información como eso, como yo te verifico... Necesito-- si quieres me puedes brindar las dos direcciones y yo te dejo saber cuál es la que está. Okey. Pero no te lo puedo decir. La dirección dice: «Veinte, diez», eh... Ay, cómo e-- lo que pasa es que ya me mudé, eso fue hace tiempo que... Eh... Homam Estate. Ajá. O la otra donde yo estoy... ¿Y qué ciudad? Don-- en... Chicago, Illinois. Okey, sí, esa es la que yo tengo. Ah, okey. Es veinte, diez, R, D, pero, este, así no me acuerdo. Sí, sí lo dijiste bien . Lo que pasa que me mudé, eh... Yo, yo apliqué con Surge hace muchos, muchos años, en el dos mil-- desde el 2018. Ajá. Entonces, yo tenía esa dirección. Cada vez que voy, entonces actualizo el teléfono... Pero ahorita no estoy en esa dirección, estoy en, en Canterville, West Dundee. ¿Quieres que la autorices? ¿Cómo? ¿Quieres que la cambie? Si gustas la puedo cambiar. Bueno, por favor, porque se me hace más fácil, porque ya s-sé que era veinte, diez. Okey, sí, listo. ¿Me puedes dar la dirección actual? Quince, veintisiete. Ajá. Canterkill. Ajá. Pkwy, Parkway. Repíteme esa parte. Pkwy. ¿Y qué estado y ciudad? West Dundee. West Dundee. Okey. 60118 es el código postal . ¿Y el estado? Illinois . Okey, gracias. Okey, ¿y dijiste que querías cancelar cobertura? Sí, sí, porque de verdad que no la estoy necesitando. Ah, okey. Te iba a decir... Te iba a decir que no tienes cobertura activa. No, pero me quitan una plata. No, señora. So, no te han quitado desde el 2021. ¿Qué? Sí, no has tenido cobertura activa. Ya va. Eh... Ya te voy a... Dame un momento que yo voy a de-..... Voy, dame un segundo. Y te acabo... Pero sí te acabo de declinar, am, de que no quieres cobertura, pero en ningún mom-- en, en ningún momento tenías cobertura activa. La última vez que tuviste cobertura fue en el 2021. Dime algo, cuando... ¿esa es la que dice employer portion medicare? No. Cuando a mí me, me descuentan de mi-- de mi cheque, ¿cuál es el que, que, que tiene que decir? Am, so, tú no tienes cobertura, so no va a decir nada. Pero Medicare es del parte del gobierno, no del empleado. Ah, okey. Sí, señora. Esa deducción que me acabas de decir es de... ¿dijiste Medicare? Sí, porque dice: «Employer Portion Social Seguro», esa es de taxa, y la otra es em-- employer portion

medicare tax. Sí, eso es, eso es del gobierno. Ah, esta-- este número, so, nosotros somos administradores de beneficios de salud para las agencias de empleo. Ajá. Bueno, déjame llamar entonces a la... a la agencia. Okey, pero, am, te acabo de- Yo ingresé con ellos como hace tres meses. Nuevamente. Sí. So, cuando tú con Surge, con sus nuevos empleados, cuando recién empiezas con ellos, solo cuando recién empiezas con ellos. Ellos sí autoinscriben a sus miembros, pero tú ya trabajas-- ya has trabajado antes con ellos. Sí, por eso. Y ellos nunca te in-- te volvieron a inscribir en cobertura. Nunca tuviste en este año. Ya, ya. Pero sí te acabo, sí te acabo de declinar que no, diciendo que no quieres todavía por si las dudas. Pero no, no has tenido nada. Am, pero sí, esa deducción de Medicare es del Gobierno. Ya, ya. Bueno, entonces llamo a veri-- a, a preguntar también. Okey, está bien. A Surge como tal. Bueno, muchas gracias. De nada, que tengas un buen día. Igualmente, corazón, gracias.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Hola.

Speaker speaker\_2: Gracias por comunicarse con Benefits in a Card, te habla Stephanie, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Buenas tardes, corazón. Este, te habla María Moya.

Speaker speaker\_2: Hola, ¿cómo te puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Yo trabajo en Surge, tras Surge. Y quería, eh, retirar la aseguranza.

Speaker speaker\_2: Ok. Am, para hacer eso solo necesito los últimos cuatro números de tu número de seguro social y también necesito que me vayas a replicar tu dirección y tu fecha de nacimiento. Am, pero si por favor me puedes dar primero los últimos cuatro.

Speaker speaker\_1: Noventa veintiocho.

Speaker speaker\_2: Okey, ¿María Moya?

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_2: ¿Y me puedes dar tu dirección completa? También tu fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker\_1: Mi fecha de nac-- mi fecha de nacimiento es cero, cuatro, diez, mil, nueve, siete, nueve .

Speaker speaker\_2: Okey. Sí, señora. ¿Y cuál era tu, tu dirección?

Speaker speaker\_1: No sé si está la actual o una vieja. Me puedes decir si dice Canterville o dice Homan Estate, por favor.

Speaker speaker\_2: No te puedo, am, dar esa información como eso, como yo te verifico... Necesito-- si quieres me puedes brindar las dos direcciones y yo te dejo saber cuál es la que está.

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_2: Pero no te lo puedo decir.

Speaker speaker\_1: La dirección dice: «Veinte, diez», eh... Ay, cómo e-- lo que pasa es que ya me mudé, eso fue hace tiempo que... Eh... Homam Estate.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: O la otra donde yo estoy...

Speaker speaker\_2: ¿Y qué ciudad?

Speaker speaker\_1: Don-- en... Chicago, Illinois.

Speaker speaker\_2: Okey, sí, esa es la que yo tengo.

Speaker speaker\_1: Ah, okey. Es veinte, diez, R, D, pero, este, así no me acuerdo.

Speaker speaker\_2: Sí, sí lo dijiste bien .

Speaker speaker\_1: Lo que pasa que me mudé, eh... Yo, yo apliqué con Surge hace muchos, muchos años, en el dos mil-- desde el 2018.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Entonces, yo tenía esa dirección. Cada vez que voy, entonces actualizo el teléfono... Pero ahorita no estoy en esa dirección, estoy en, en Canterville, West Dundee.

Speaker speaker\_2: ¿Quieres que la autorices?

Speaker speaker\_1: ¿Cómo?

Speaker speaker\_2: ¿Quieres que la cambie? Si gustas la puedo cambiar.

Speaker speaker\_1: Bueno, por favor, porque se me hace más fácil, porque ya s-sé que era veinte, diez.

Speaker speaker\_2: Okey, sí, listo. ¿Me puedes dar la dirección actual?

Speaker speaker\_1: Quince, veintisiete.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Canterkill.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Pkwy, Parkway.

Speaker speaker\_2: Repítame esa parte.

Speaker speaker\_1: Pkwy.

Speaker speaker\_2: ¿Y qué estado y ciudad?

Speaker speaker\_1: West Dundee. West Dundee.

Speaker speaker\_2: Okey.

Speaker speaker\_1: 60118 es el código postal .

Speaker speaker\_2: ¿Y el estado?

Speaker speaker\_1: Illinois .

Speaker speaker\_2: Okey, gracias. Okey, ¿y dijiste que querías cancelar cobertura?

Speaker speaker\_1: Sí, sí, porque de verdad que no la estoy necesitando.

Speaker speaker\_2: Ah, okey. Te iba a decir... Te iba a decir que no tienes cobertura activa.

Speaker speaker\_1: No, pero me quitan una plata.

Speaker speaker\_2: No, señora. So, no te han quitado desde el 2021.

Speaker speaker\_1: ¿Qué?

Speaker speaker\_2: Sí, no has tenido cobertura activa.

Speaker speaker\_3: Ya va. Eh... Ya te voy a... Dame un momento que yo voy a de-..... Voy, dame un segundo.

Speaker speaker\_2: Y te acabo... Pero sí te acabo de declinar, am, de que no quieres cobertura, pero en ningún mom-- en, en ningún momento tenías cobertura activa. La última vez que tuviste cobertura fue en el 2021.

Speaker speaker\_1: Dime algo, cuando... ¿esa es la que dice employer portion medicare?

Speaker speaker\_2: No.

Speaker speaker\_1: Cuando a mí me, me descuentan de mi-- de mi cheque, ¿cuál es el que, que, que tiene que decir?

Speaker speaker\_2: Am, so, tú no tienes cobertura, so no va a decir nada. Pero Medicare es del parte del gobierno, no del empleado.

Speaker speaker\_1: Ah, okey.

Speaker speaker\_2: Sí, señora. Esa deducción que me acabas de decir es de... ¿dijiste Medicare?

Speaker speaker\_1: Sí, porque dice: «Employer Portion Social Seguro», esa es de taxa, y la otra es em-- employer portion medicare tax.

Speaker speaker\_2: Sí, eso es, eso es del gobierno. Ah, esta-- este número, so, nosotros somos administradores de beneficios de salud para las agencias de empleo.

Speaker speaker\_1: Ajá. Bueno, déjame llamar entonces a la... a la agencia.

Speaker speaker\_2: Okey, pero, am, te acabo de-

Speaker speaker\_1: Yo ingresé con ellos como hace tres meses. Nuevamente.

Speaker speaker\_2: Sí. So, cuando tú con Surge, con sus nuevos empleados, cuando recién empiezas con ellos, solo cuando recién empiezas con ellos. Ellos sí autoinscriben a sus miembros, pero tú ya trabajas-- ya has trabajado antes con ellos.

Speaker speaker\_1: Sí, por eso.

Speaker speaker\_2: Y ellos nunca te in-- te volvieron a inscribir en cobertura. Nunca tuviste en este año.

Speaker speaker\_1: Ya, ya.

Speaker speaker\_2: Pero sí te acabo, sí te acabo de declinar que no, diciendo que no quieres todavía por si las dudas. Pero no, no has tenido nada. Am, pero sí, esa deducción de Medicare es del Gobierno.

Speaker speaker\_1: Ya, ya. Bueno, entonces llamo a veri-- a, a preguntar también.

Speaker speaker\_2: Okey, está bien.

Speaker speaker\_1: A Surge como tal. Bueno, muchas gracias.

Speaker speaker\_2: De nada, que tengas un buen día.

Speaker speaker\_1: Igualmente, corazón, gracias.