

Transcript: Estefania

Acevedo-5864945901158400-5298181026922496

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarte con Benefits in a Card, habla Stephanie, ¿cómo te puedo asistir? Hola, Stephanie, ¿cómo está? Bien, gracias. ¿Cómo te puedo ayudar? Sí, mire, yo me, ah... Te estoy llamando acerca de mi... de mi seguro médico que he adquirido a través de Creative Circle. Ok. Y mi pregunta, mi pregunta es el-- es la siguiente. Mire, este es el-- la primera vez que yo me-- recién he podido hacer el enrollment al seguro, primer año. Mm-jm. Y he visto que en mi primer-- en mi primera semana de pago de enero se me ha cobrado todo el monto de lo que es mi póliza, cuando yo pensé que iba a ser en cuat-- en las cuatro semanas, dividido en las cuatro semanas. ¿Usted me puede ayudar con eso? Sí, me tengo que meter a tu archivo. Dijiste que estás con Creative Circle, ¿y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Son cero, nueve, siete, dos. ¿Y tu nombre completo? Es Julio Urrutia. Ok, por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento? Mi dirección es 1955, Charleston, Oak Circle, Lawrenceville, Georgia, trescientos cuarenta y tres. ¿Y cuál era el otro? Ah, tu fecha de nacimiento. Nacimiento es 6... 2 de junio de 1973. Ok, gracias. Luego tengo un número de teléfono como seis, siete, ocho, tres, catorce, cuarenta, setenta y cuatro. ¿Eso sí es correcto? Sí, ese es mi teléfono. Luego tengo... j-u-r-r-u-t-i-a-1973@gmail.com. Correcto, nada más. Ok, ¿qué es lo que dice la deducción? Porque yo lo que veo es que todavía no tienes cobertura, ah, todavía no hay ningún plan seleccionado. No te deberían de estar haciendo ninguna deducción porque no, no has escogido ningún plan todavía. Ahorita estás en tu período- Tengo un- Yo hice el enrollment en diciembre y yo tengo hasta mi tarjeta y aquí de, de UnitedHealthcare con el nombre de Creative Circle y mi member ID y mi group member y todo. No sé a qué se refiere usted que no estoy enrolled. Ya, eh... Yo lo que estoy viendo es que ahorita eres elegible para inscribirte a beneficios médicos, pero no hay ningún plan en tu cobertura. Muy bien, entonces tenemos un problema porque yo ya tengo mi re-- mi... ¿cómo se llama? Tengo la... el... el... la... la tarjeta de seguro en mi mano y estoy viendo en- ¿Y qué es lo que... qué es lo que decía la deducción cuando viste tu cheque? No, estoy viéndola acá online en... en el, en el cheque de ADP aparece como una deducción de beneficios y aparece "Beneficios médicos" y han deducido todo el monto de lo que he enbole. Sí, pero... pero ¿qué dice...? ¿Qué dice en tu talón de cheque? Porque como te digo, yo- Lo estoy viendo acá online. En una página. Porque... porque yo lo que veo de mi lado es que no tienes ninguna cobertura activa. Estás elegible para inscribirte a los beneficios de parte de la agencia. Ah, por eso te pregunto qué es lo que ves en tu tarifa- Es que me lo han descontado por beneficios. Porque yo de verdad que no lo puedo... Pero ¿qué es lo que dice la descripción en esa-? Beneficios, beneficios médicos. ¿Y solo dice eso? ¿No dice otra cosa? Porque puede... No. Ok, ah. Es más probable, vamos a tener que investigar porque como te digo, yo lo que estoy viendo,

estoy abriendo tu archivo y eres elegible para inscribirte en estos tiempos, am, pero no, no hay ningún plan seleccionado, ningunas notas, nadie se me ha, se ha metido a tu archivo . So, está nuevecito. En estos momentos te calificas para inscribirte, pero no veo ningún plan. So, si no... si no hay planes, no hay deducciones. Por eso es importante saber qué es lo que dice esa deducción de tu cheque. Ah, ok. Entonces, quizás cuando me... cuando me, este, enro-- he hecho el enrollment, estaba con mi, con mi plan del año pasado y ahora que he pasado a este año ya no aparece. No, eso no pasa. Eh, se hace un rollover, pero tú no tienes ninguna historial de beneficios con Creative Circle. No veo ningún beneficio que has tenido o ninguna inscripción. ¿Cómo se explicaría que he recibido el, eh, la tarjeta de, del seguro con el nombre de Creative Circle como empleado? No, no sabría decirte qué es esa tarjeta. Te digo, yo solo-- yo lo que estoy viendo en tu cuenta es que en estos momentos calificas para inscribirte a los beneficios médicos de parte de la agencia. ¿Y si yo sé el número al que puedo obtener ayuda para este tipo de cosas? Ok, ah, dame un segundo, probablemente vamos a tener que investigar. Probablemente vas a tener que mandar-Manda tu tarifa de cheque al correo electrónico que te voy a mandar para que la oficina principal investigue. Porque como te digo, pues tú piensas que te estás ha-haciendo deducciones, pero yo veo que no tienes ni cobertura. Entonces, sí, vamos a tener que investigar para ver si sí es de parte de esta agencia o estás viendo otra cosa. Correcto. ¿OK? Am... ¿Ese es un correo electrónico bueno para enviarte esa información? Sí. Ok. Dame un segundo y te lo mando y ahorita si me puedes verificar que lo has pedido y pues allí pegas todo esa información que te va a pedir y va a tomar como unas veinticuatro horas a que te vayan a responder, ¿OK? Pero yo ahorita te mando eso. Excelente, gracias. De nada.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker_1: Gracias por comunicarte con Benefits in a Card, habla Stephanie, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker_2: Hola, Stephanie, ¿cómo está?

Speaker speaker_1: Bien, gracias. ¿Cómo te puedo ayudar?

Speaker speaker_2: Sí, mire, yo me, ah... Te estoy llamando acerca de mi... de mi seguro médico que he adquirido a través de Creative Circle.

Speaker speaker_1: Ok.

Speaker speaker_2: Y mi pregunta, mi pregunta es el-- es la siguiente. Mire, este es el-- la primera vez que yo me-- recién he podido hacer el enrollment al seguro, primer año.

Speaker speaker_1: Mm-jm.

Speaker speaker_2: Y he visto que en mi primer-- en mi primera semana de pago de enero se me ha cobrado todo el monto de lo que es mi póliza, cuando yo pensé que iba a ser en cuat-- en las cuatro semanas, dividido en las cuatro semanas . ¿Usted me puede ayudar con

eso?

Speaker speaker_1: Sí, me tengo que meter a tu archivo. Dijiste que estás con Creative Circle, ¿y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker_2: Son cero, nueve, siete, dos .

Speaker speaker_1: ¿Y tu nombre completo?

Speaker speaker_2: Es Julio Urrutia .

Speaker speaker_1: Ok, por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker_2: Mi dirección es 1955, Charleston, Oak Circle, Lawrenceville, Georgia, trescientos cuarenta y tres. ¿Y cuál era el otro?

Speaker speaker_1: Ah, tu fecha de nacimiento.

Speaker speaker_2: Nacimiento es 6... 2 de junio de 1973.

Speaker speaker_1: Ok, gracias. Luego tengo un número de teléfono como seis, siete, ocho, tres, catorce, cuarenta, setenta y cuatro. ¿Eso sí es correcto?

Speaker speaker_2: Sí, ese es mi teléfono.

Speaker speaker_1: Luego tengo... j-u-r-r-u-t-i-a-1973@gmail.com.

Speaker speaker_2: Correcto, nada más.

Speaker speaker_1: Ok, ¿qué es lo que dice la deducción? Porque yo lo que veo es que todavía no tienes cobertura, ah, todavía no hay ningún plan seleccionado. No te deberían de estar haciendo ninguna deducción porque no, no has escogido ningún plan todavía. Ahorita estás en tu período-

Speaker speaker_2: Tengo un- Yo hice el enrollment en diciembre y yo tengo hasta mi tarjeta y aquí de, de UnitedHealthcare con el nombre de Creative Circle y mi member ID y mi group member y todo . No sé a qué se refiere usted que no estoy enrolled.

Speaker speaker_1: Ya, eh... Yo lo que estoy viendo es que ahorita eres elegible para inscribirte a beneficios médicos, pero no hay ningún plan en tu cobertura.

Speaker speaker_2: Muy bien, entonces tenemos un problema porque yo ya tengo mi re-- mi... ¿cómo se llama? Tengo la... el... el... la... la tarjeta de seguro en mi mano y estoy viendo en-

Speaker speaker_1: ¿Y qué es lo que... qué es lo que decía la deducción cuando viste tu cheque?

Speaker speaker_2: No, estoy viéndola acá online en... en el, en el cheque de ADP aparece como una deducción de beneficios y aparece "Beneficios médicos" y han deducido todo el monto de lo que he enbole.

Speaker speaker_1: Sí, pero... pero ¿qué dice...? ¿Qué dice en tu talón de cheque? Porque como te digo, yo-

Speaker speaker_2: Lo estoy viendo acá online. En una página.

Speaker speaker_1: Porque... porque yo lo que veo de mi lado es que no tienes ninguna cobertura activa. Estás elegible para inscribirte a los beneficios de parte de la agencia. Ah, por eso te pregunto qué es lo que ves en tu tarifa-

Speaker speaker_2: Es que me lo han descontado por beneficios.

Speaker speaker_1: Porque yo de verdad que no lo puedo... Pero ¿qué es lo que dice la descripción en esa-?

Speaker speaker_2: Beneficios, beneficios médicos.

Speaker speaker_1: ¿Y solo dice eso? ¿No dice otra cosa? Porque puede...

Speaker speaker_2: No.

Speaker speaker_1: Ok, ah. Es más probable, vamos a tener que investigar porque como te digo, yo lo que estoy viendo, estoy abriendo tu archivo y eres elegible para inscribirte en estos tiempos, am, pero no, no hay ningún plan seleccionado, ningunas notas, nadie se me ha, se ha metido a tu archivo. So, está nuevito. En estos momentos te calificas para inscribirte, pero no veo ningún plan. So, si no... si no hay planes, no hay deducciones. Por eso es importante saber qué es lo que dice esa deducción de tu cheque.

Speaker speaker_2: Ah, ok. Entonces, quizás cuando me... cuando me, este, enro-- he hecho el enrollment, estaba con mi, con mi plan del año pasado y ahora que he pasado a este año ya no aparece.

Speaker speaker_1: No, eso no pasa. Eh, se hace un rollover, pero tú no tienes ninguna historial de beneficios con Creative Circle. No veo ningún beneficio que has tenido o ninguna inscripción.

Speaker speaker_2: ¿Cómo se explicaría que he recibido el, eh, la tarjeta de, del seguro con el nombre de Creative Circle como empleado?

Speaker speaker_1: No, no sabría decirte qué es esa tarjeta. Te digo, yo solo-- yo lo que estoy viendo en tu cuenta es que en estos momentos calificas para inscribirte a los beneficios médicos de parte de la agencia.

Speaker speaker_2: ¿Y si yo sé el número al que puedo obtener ayuda para este tipo de cosas?

Speaker speaker_1: Ok, ah, dame un segundo, probablemente vamos a tener que investigar. Probablemente vas a tener que mandar-Manda tu tarifa de cheque al correo electrónico que te voy a mandar para que la oficina principal investigue. Porque como te digo, pues tú piensas que te estás ha-haciendo deducciones, pero yo veo que no tienes ni cobertura. Entonces, sí, vamos a tener que investigar para ver si sí es de parte de esta agencia o estás viendo otra cosa.

Speaker speaker_3: Correcto.

Speaker speaker_1: ¿OK? Am... ¿Ese es un correo electrónico bueno para enviarte esa información?

Speaker speaker_3: Sí.

Speaker speaker_1: Ok. Dame un segundo y te lo mando y ahorita si me puedes verificar que lo has pedido y pues allí pegas todo esa información que te va a pedir y va a tomar como unas veinticuatro horas a que te vayan a responder, ¿OK? Pero yo ahorita te mando eso.

Speaker speaker_3: Excelente, gracias.

Speaker speaker_1: De nada.