

Transcript: Estefania

Acevedo-6148513256226816-5874122760962048

Full Transcript

El que tenga. Monitored or recording for quality assurance purposes. Y te explico el de ayuda. Mira, aquí vemos que no pasó nada. Hola, buenas. Estefany, ¿cómo te puedo asistir? Hola, Estefany, buenas tardes. Buenas tardes. Es que estoy llamando para cancelar un seguro. Okey, ¿con qué agencia trabajas? Plus. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? 4621. Okey. Por cuestiones de seguridad, me puedes verificar tu dirección y también la fecha de nacimiento. 788 Oxbow Avenue. Y-y-y Oswego, Illinois. ¿Y qué fue lo otro que te tengo que decir?, perdón. Am... Perdón, permíteme. La fecha de nacimiento. Eeh. Eh, tres-- es 5 de marzo de 1990. Ok, gracias. Permíteme. ¿Y tu nombre, por favor? Caterine Santiago. Permíteme. ¿Cuáles eran esos últimos cuatro de tu número de seguro social? 4621. Tu apellido empieza con la b? No. Okey. 4621, ¿estás con Surge? Sí. Ok, espero. Mmm. Todavía no te veo en el sistema. ¿Cuál era ese apellido? Espérame. Mira, puedes, puedes... Es que tengo una confusión. Y si-- mira. ¿Sí puedes mirar con, con ochenta y tres cuarenta y seis? Es que tengo refundido con los papeles con los de, con los de mi amiga. Okey. ¿Ochenta y tres, cuarenta y seis? Sí. Okey, ya te encontré. Ah. Okey, y otra vez me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento, por favor. Eeh, 788 Oxbow, Ox-Oxbow Avenue. Eeh, y el 5 de marzo de 1990. Okey. ¿Y cuál era las-- el estado? Eh, Illinois. Okey, ¿tres, tres, uno, ocho, cero, cero, once, cero, siete es tu número de teléfono? Sí. Okey. Y luego tengo tu primer nombre. Gasa arroba gmail.com. Sí, catangasa gmail.com. Okey. Am, tú todavía no te han inscrito en el beneficio, pero si quieres ya te puedo optar para que no te autoinscriban. Por favor, sí. Okey. Ya te acabo de declinar. So, no te van a autoinscribir en ningún plan. Okey. ¿Tienes cualquier otra pregunta? Es que me dicen que no, no, no estoy, pero en el pago me dice... O sea, sí me descontaron como diez, once dólares, no me acuerdo, de un seguro médico. ¿Es ese o es algo diferente? Am, yo veo que no tienes cobertura activa. Todavía no te han inscrito en ningún plan. Am, qué es lo que decía la de... Sí, porque no, yo no veo deducciones. So, no creo que la deducción era para este plan. Ooky. Tendrías que- Entonces, ¿qué es lo que debo dirigir a la agencia y que ellos revisen de dónde me están descontando? Sí, yo preguntaría porque yo ahorita me estoy fijando y tú no estás inscrita en ningún plan. Ellos sí te autoinscriben en un plan preventivo, pero todavía no están inscritos y el plan no es de diez dólares, es de dieciséis dólares y ochenta centavos. Ooky. So, es de más. Entonces, me toca llamar a, a la agencia y, pues, cualquier cosa, volverías a llamar. Okey, está bien. Te puedo pedir un favor? Es que tengo una amiga aquí a mi lado que también, pues, eh, eh, necesita cancelarlo. ¿Tú me puedes ayudar de una vez con eso? Sí, está bien. Solo necesito hablar con tu amiga. Okey, ya, ya te la paso. Eres muy amable. Muchas gracias. De nada. Bueno, hasta luego. Aló. ¿Qué le puedo ofrecer? Hola, am, solo necesito los últimos- Bien, gracias. Solo necesito los últimos cuatro números de tu número de seguro social. Claro que sí. Es, eh, cero, tres, veinticinco. Y

también es con Surge, ¿verdad? Sí, también. Okey. ¿Y cuál es su nombre? Mi nombre es Alejandra Cediel. Once. Okey, por cuestiones de seguridad necesito que me verifiques también tu dirección . Claro que sí, es siete, ocho, ocho, Osbo Avenue, unit dos, cero, nueve, Oswego, Illinois. Okey. Y luego... ¿Cuál era esa fecha de nacimiento, por favor? Claro que sí, es 16 de agosto de 92. Gracias. ¿Seis, tres, cero, seis, cuarenta y nueve, ochenta y tres, cinco, dos es tu número de teléfono? Sí. Luego tengo h, c, o, n, t, e, s, r, u, e, d, a, arroba gmail punto com? Sí. Ok. Y lo mismo contigo. Todavía no te han inscrito en ningún plan médico, so ya de una vez te voy a optar para no tener-- para que no te auto-- para que no te vayan a autoinscribir. So, no tienes cobertura, pero ya te voy a optar para que no obtengas el beneficio. Oh, te agradezco mucho porque en este momento recibo el primer pago y ya inmediatamente me dice que Employee Portion American Medical Care dice que me descuentan once dólares con doce centavos y eso es- No, eso, como le dije a ella, eso es otra cosa, porqueee el plan donde ellos te autoinscriben es de dieciséis dólares y ochenta centavos. Eso sería de más. Ah, eso ya sería de no-- no sé de dónde es esa deducción. Pero yo no sé si es del gobiernooo o maybe de ellos, pero de parte de Surge, no, no es porque ahorita me estoy fijando y no te han hecho deducciones. Eso es otra cosa- Ok, ya me comunico entonces con la agencia para aclarar de qué es el descuento, ¿vale? ¿Cómo es tu nombre? Yo me llamo Stephanie. Stephanie, muchas gracias por su atención. Que tenga buena tarde. Gracias. Tú también. Bueno.

Conversation Format

Speaker speaker_0: El que tenga.

Speaker speaker_1: Monitored or recording for quality assurance purposes.

Speaker speaker_0: Y te explico el de ayuda. Mira, aquí vemos que no pasó nada.

Speaker speaker_2: Hola, buenas.

Speaker speaker_3: Estefany, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker_0: Hola, Estefany, buenas tardes.

Speaker speaker_3: Buenas tardes.

Speaker speaker_0: Es que estoy llamando para cancelar un seguro.

Speaker speaker_3: Okey, ¿con qué agencia trabajas?

Speaker speaker_0: Plus.

Speaker speaker_3: ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker_0: 4621.

Speaker speaker_3: Okey. Por cuestiones de seguridad, me puedes verificar tu dirección y también la fecha de nacimiento.

Speaker speaker_0: 788 Oxbow Avenue. Y-y-y Oswego, Illinois. ¿Y qué fue lo otro que te tengo que decir?, perdón.

Speaker speaker_3: Am... Perdón, permíteme. La fecha de nacimiento.

Speaker speaker_0: Eeeh. Eh, tres-- es 5 de marzo de 1990.

Speaker speaker_3: Ok, gracias. Permíteme. ¿Y tu nombre, por favor?

Speaker speaker_0: Caterine Santiago.

Speaker speaker_3: Permíteme. ¿Cuáles eran esos últimos cuatro de tu número de seguro social?

Speaker speaker_0: 4621.

Speaker speaker_3: Tu apellido empieza con la b?

Speaker speaker_0: No.

Speaker speaker_3: Okey. 4621, ¿estás con Surge?

Speaker speaker_0: Sí.

Speaker speaker_3: Ok, espero. Mmm. Todavía no te veo en el sistema. ¿Cuál era ese apellido?

Speaker speaker_0: Espérame. Mira, puedes, puedes... Es que tengo una confusión. Y si-- mira. ¿Sí puedes mirar con, con ochenta y tres cuarenta y seis? Es que tengo refundido con los papeles con los de, con los de mi amiga.

Speaker speaker_3: Okey. ¿Ochenta y tres, cuarenta y seis?

Speaker speaker_0: Sí.

Speaker speaker_3: Okey, ya te encontré.

Speaker speaker_0: Ah.

Speaker speaker_3: Okey, y otra vez me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker_0: Eeeh, 788 Oxbow, Ox-Oxbow Avenue. Eeeh, y el 5 de marzo de 1990.

Speaker speaker_3: Okey. ¿Y cuál era las-- el estado?

Speaker speaker_0: Eh, Illinois.

Speaker speaker_3: Okey, ¿tres, tres, uno, ocho, cero, cero, once, cero, siete es tu número de teléfono?

Speaker speaker_0: Sí.

Speaker speaker_3: Okey. Y luego tengo tu primer nombre. Gasa arroba gmail.com.

Speaker speaker_0: Sí, catangasa gmail.com.

Speaker speaker_3: Okey. Am, tú todavía no te han inscrito en el beneficio, pero si quieres ya te puedo optar para que no te autoinscriban.

Speaker speaker_0: Por favor, sí.

Speaker speaker_3: Okey. Ya te acabo de declinar. So, no te van a autoinscribir en ningún plan.

Speaker speaker_0: Okey.

Speaker speaker_3: ¿Tienes cualquier otra pregunta?

Speaker speaker_4: Es que me dicen que no, no, no estoy, pero en el pago me dice... O sea, sí me descontaron como diez, once dólares, no me acuerdo, de un seguro médico. ¿Es ese o es algo diferente?

Speaker speaker_3: Am, yo veo que no tienes cobertura activa. Todavía no te han inscrito en ningún plan. Am, qué es lo que decía la de... Sí, porque no, yo no veo deducciones. So, no creo que la deducción era para este plan.

Speaker speaker_0: Oooky.

Speaker speaker_3: Tendrías que-

Speaker speaker_0: Entonces, ¿qué es lo que debo dirigir a la agencia y que ellos revisen de dónde me están descontando?

Speaker speaker_3: Sí, yo preguntaría porque yo ahorita me estoy fijando y tú no estás inscrita en ningún plan. Ellos sí te autoinscriben en un plan preventivo, pero todavía no están inscritos y el plan no es de diez dólares, es de dieciséis dólares y ochenta centavos.

Speaker speaker_0: Oooky.

Speaker speaker_3: So, es de más.

Speaker speaker_0: Entonces, me toca llamar a, a la agencia y, pues, cualquier cosa, volverías a llamar.

Speaker speaker_3: Okey, está bien.

Speaker speaker_0: Te puedo pedir un favor? Es que tengo una amiga aquí a mi lado que también, pues, eh, eh, necesita cancelarlo. ¿Tú me puedes ayudar de una vez con eso?

Speaker speaker_3: Sí, está bien. Solo necesito hablar con tu amiga.

Speaker speaker_0: Okey, ya, ya te la paso. Eres muy amable. Muchas gracias.

Speaker speaker_3: De nada.

Speaker speaker_0: Bueno, hasta luego.

Speaker speaker_3: Aló.

Speaker speaker_5: ¿Qué le puedo ofrecer?

Speaker speaker_3: Hola, am, solo necesito los últimos- Bien, gracias. Solo necesito los últimos cuatro números de tu número de seguro social.

Speaker speaker_0: Claro que sí. Es, eh, cero, tres, veinticinco.

Speaker speaker_3: Y también es con Surge, ¿verdad?

Speaker speaker_0: Sí, también.

Speaker speaker_3: Okey. ¿Y cuál es su nombre?

Speaker speaker_0: Mi nombre es Alejandra Cediel.

Speaker speaker_6: Once.

Speaker speaker_3: Okey, por cuestiones de seguridad necesito que me verifiques también tu dirección .

Speaker speaker_6: Claro que sí, es siete, ocho, ocho, Osbo Avenue, unit dos, cero, nueve, Oswego, Illinois.

Speaker speaker_3: Okey. Y luego... ¿Cuál era esa fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker_6: Claro que sí, es 16 de agosto de 92.

Speaker speaker_3: Gracias. ¿Seis, tres, cero, seis, cuarenta y nueve, ochenta y tres, cinco, dos es tu número de teléfono?

Speaker speaker_6: Sí.

Speaker speaker_3: Luego tengo h, c, o, n, t, e, s, r, u, e, d, a, arroba gmail punto com?

Speaker speaker_6: Sí.

Speaker speaker_3: Ok. Y lo mismo contigo. Todavía no te han inscrito en ningún plan médico, so ya de una vez te voy a optar para no tener-- para que no te auto-- para que no te vayan a autoinscribir. So, no tienes cobertura, pero ya te voy a optar para que no obtengas el beneficio.

Speaker speaker_6: Oh, te agradezco mucho porque en este momento recibo el primer pago y ya inmediatamente me dice que Employee Portion American Medical Care dice que me descuentan once dólares con doce centavos y eso es-

Speaker speaker_3: No, eso, como le dije a ella, eso es otra cosa, porqueee el plan donde ellos te autoinscriben es de dieciséis dólares y ochenta centavos. Eso sería de más. Ah, eso ya sería de no-- no sé de dónde es esa deducción. Pero yo no sé si es del gobiernooo o maybe de ellos, pero de parte de Surge, no, no es porque ahorita me estoy fijando y no te han hecho deducciones. Eso es otra cosa-

Speaker speaker_6: Ok, ya me comunico entonces con la agencia para aclarar de qué es el descuento, ¿vale? ¿Cómo es tu nombre?

Speaker speaker_3: Yo me llamo Stephanie.

Speaker speaker_6: Stephanie, muchas gracias por su atención. Que tenga buena tarde.

Speaker speaker_3: Gracias. Tú también.

Speaker speaker_6: Bueno.