

Transcript: Estefania

Acevedo-6172644733403136-6550877136011264

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarte con Benefit 200 Card. Te habla Stephanie. ¿Cómo te puedo asistir? Hola, buenas tardes. Este... estoy llamando porque me está llegando un mensaje que dice a lo mejor, ya va, estoy traduciendo... algo de la cobertura en las últimas dos semanas. Este... Me dijo mi jefa que tenía que llamar a avisarle que yo todavía trabajo ahí, pero ahorita estoy de vacaciones. Ay, perdón, ahm, no te puedo escuchar bien. ¿Me puedes repetir eso? Que me llegó un mensaje donde dice que hubo un lapso en la cobertura en las últimas dos semanas debido a una deducción de nómina. Entonces yo llamé ahorita a mi jefa para preguntarle sobre ese mensaje. Me comentó que los llamara-- que tenía que llamarlos y decirles que yo todavía estoy activa y que trabajo ahí, solo que estoy de vacaciones. Ok, ahm... ¿con qué agencia trabajas? HCS. Ok. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Siete, ocho, ocho, siete. Dijiste: "Ocho, ocho, siete, cinco". Siete, ocho, ocho, siete. ¿Y tu nombre, por favor? Andrea ????. Ok, por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento? Eh, bueno, no sé si ahí estará la nueva. Yo ahorita estoy en diez, siete, doce ??? Circle. Apartamento tres, cero, cinco- Tres, dos, ocho, tres, seis . Orlando, Florida. Ok. ¿Y tu fecha de nacimiento? Cero, nueve, cero, seis, ocho, dos. Ok. ¿Cuatro, cero, siete, seis, cuarenta, noventa y siete, cuarenta y seis es tu número? Ah. Ok, lo tengo a-hernandez406@hotmail.com. Ok, permíteme... Ok, so, sí. No, no recibimos un pago directo, por eso recibiste ese mensaje. ¿Quieres hacer un pago? No, si eso, eso lo pagan supuestamente son ellos, no yo. So, la deducción viene de tu cheque para esos planes. Bueno, hasta donde yo sé, viene, viene del cheque, pero ellos supuestamente lo reponen. Pero como yo no he ido- Ajá. Yo no he cobrado. Ok, sí. So, porque no trabajaste, por eso no recibimos la cobertura de esta semana. Por eso te pregunto, ¿quieres hablar un pago directo? Porque los planes no son gratis. Los planes, am, vienen de tu cheque. Tú los pagas de tu cheque. So, son, ahm, pagos que- Entiendo que no son gratis, pero, pero supuestamente lo pagan son ellos, no yo. Entonces, yo tendré que decirle a ellos que entonces que lo paguen. So, no recibimos un pago, am... No hemos recibido un pago de la agencia. So... so, no tienes cobertura para esta semana . I mean, les puedes decir, pero no, no sé si lo vamos a recibir. Yo lo que ahorita estoy viendo es que no hemos recibido un pago para esta semana. So, por eso no tienes, am, cobertura. Si quieres, tú puedes hablar con tu agencia y, pues, ver qué te dicen y luego llamar para ver si hemos recibido la cobertura. Pero para esta semana tú no tienes cobertura activa... porque no hemos recibido nada. O sea, eso, si eso se paga, qué, semanal. Sí, señora. So, para que tengas cobertura activa, nosotros recibimos deducciones semanales para estos planes. Hay que decir que no trabajas, am, so... hay que decir que no estás trabajando. Como no has estado, no has estado trabajando, no hay manera de que ellos te hagan deducciones de tu cheque para esos planes. Eso

significa que no vas a tener cobertura activa. Ajá. ¿Y entonces le tengo que decir a ellos que tienen que pagar o no? ¿Cuántas semanas se debe? Solo es una. Am... Eh, esta es la primera semana que no tienes cobertura porque no recibimos un pago para la semana del 20 al 26. Por eso estás como en el rojo y por eso te mandaron ese mensaje dejándote saber que para esta semana no recibimos un pago. Bueno, pero mañana yo creo que, que me va a-- me sale un cheque, entonces mañana se lo cobran, me imagino. So, si quieres tú puedes checar para ver si, si lo recibimos, am, pero no te sabría decir cómo... Lo tendríamos que abrir y dejarte saber si recibimos ese, ese pago. Entonces, tengo que llamar mañana. Correcto. Sí, señora. De todas maneras, yo ahorita mismo le voy a escribir. Ya acabo de llamar y ellos me están diciendo que haga el pago. Y como supuestamente ellos son los que lo pagan, entonces, ellos son los que tienen que hacerlo, pues, no yo. Nosotras tomamos los pagos... Ah, bueno, recibimos los pagos de la agencia, pero no sabría decirte si sí lo vamos a recibir o no. Tendrías que llamar. ¿Para dónde voy a llamar? A este número para ver si recibimos el pago o no, pero no te podría decir si lo vamos a recibir o no hasta que llegue ese día y ahí te dejamos saber si tienes cobertura activa o no o si sí se tiene que hacer ese pago, pero yo lo que ahorita estoy viendo es que no tienes cobertura activa para la semana del-- de esta semana. Bueno, yo ya le voy a ir a decir a ellos y mañana vemos si ellos lo pagaron, si no lo pagaron o si me descontaron del cheque de mañana. Okey. Entonces, tengo que llamar mañana. Y, y mañana entonces, que si se descuenta que yo puedo pedir cita. Cada vez que voy a pedir cita, estoy desbloquea-- estoy, estoy desactivada de esa broma. ¿Cómo? No, no te entendí. O sea que si mañana se hacen el descuento, yo puedo pedir cita mañana, porque hoy me imagino que no puedo pedir. So ten-- es que no te puedo decir si sí o no, porque no voy a saber si tienes cobertura activa. Hasta que llames, pues te vamos a dejar saber si sí tienes-- si sí recibimos, ah, el pago o no, pero normalmente lo recibimos el miércoles o el jueves. Pero tú puedes llamar mañana para ver si ya lo recibimos, porque si haces una cita ahorita no vas a, no vas a tener cobertura activa. So, vas a tener que llamar. Bueno, yo le voy a escribir ahí. Veo qué van a hacer, porque estoy seguro de que están ofreciendo son ellos. Dale, 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 Benefit 200 Card. Te habla Stephanie.
¿Cómo te puedo asistir?

Speaker speaker_2: Hola, buenas tardes. Este... estoy llamando porque me está llegando un mensaje que dice a lo mejor, ya va, estoy traduciendo... algo de la cobertura en las últimas dos semanas. Este... Me dijo mi jefa que tenía que llamar a avisarle que yo todavía trabajo ahí, pero ahorita estoy de, de vacaciones.

Speaker speaker_1: Ay, perdón, ahm, no te puedo escuchar bien. ¿Me puedes repetir eso?

Speaker speaker_2: Que me llegó un mensaje donde dice que hubo un lapso en la cobertura en las últimas dos semanas debido a una deducción de nómina. Entonces yo llamé ahorita a

mi jefa para preguntarle sobre ese mensaje. Me comentó que los llamara-- que tenía que llamarlos y decirles que yo todavía estoy activa y que trabajo ahí, solo que estoy de vacaciones.

Speaker speaker_1: Ok, ahm... ¿con qué agencia trabajas?

Speaker speaker_2: HCS.

Speaker speaker_1: Ok. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker_2: Siete, ocho, ocho, siete.

Speaker speaker_1: Dijiste: "Ocho, ocho, siete, cinco".

Speaker speaker_2: Siete, ocho, ocho, siete.

Speaker speaker_1: ¿Y tu nombre, por favor?

Speaker speaker_2: Andrea ???.

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

Speaker speaker_2: Eh, bueno, no sé si ahí estará la nueva. Yo ahorita estoy en diez, siete, doce ??? Circle. Apartamento tres, cero, cinco- Tres, dos, ocho, tres, seis . Orlando, Florida.

Speaker speaker_1: Ok. ¿Y tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker_2: Cero, nueve, cero, seis, ocho, dos.

Speaker speaker_1: Ok. ¿Cuatro, cero, siete, seis, cuarenta, noventa y siete, cuarenta y seis es tu número?

Speaker speaker_2: Ah.

Speaker speaker_1: Ok, lo tengo a-hernandez406@hotmail.com. Ok, permíteme... Ok, so, sí. No, no recibimos un pago directo, por eso recibiste ese mensaje. ¿Quieres hacer un pago?

Speaker speaker_2: No, si eso, eso lo pagan supuestamente son ellos, no yo.

Speaker speaker_1: So, la deducción viene de tu cheque para esos planes.

Speaker speaker_2: Bueno, hasta donde yo sé, viene, viene del cheque, pero ellos supuestamente lo reponen. Pero como yo no he ido-

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_2: Yo no he cobrado.

Speaker speaker_1: Ok, sí. So, porque no trabajaste, por eso no recibimos la cobertura de esta semana. Por eso te pregunto, ¿quieres hablar un pago directo? Porque los planes no son gratis. Los planes, am, vienen de tu cheque. Tú los pagas de tu cheque. So, son, ahm, pagos que-

Speaker speaker_2: Entiendo que no son gratis, pero, pero supuestamente lo pagan son ellos, no yo. Entonces, yo tendré que decirle a ellos que entonces que lo paguen.

Speaker speaker_1: So, no recibimos un pago, am... No hemos recibido un pago de la agencia. So... so, no tienes cobertura para esta semana . I mean, les puedes decir, pero no, no sé si lo vamos a recibir. Yo lo que ahorita estoy viendo es que no hemos recibido un pago para esta semana. So, por eso no tienes, am, cobertura. Si quieres, tú puedes hablar con tu agencia y, pues, ver qué te dicen y luego llamar para ver si hemos recibido la cobertura. Pero para esta semana tú no tienes cobertura activa... porque no hemos recibido nada.

Speaker speaker_2: O sea, eso, si eso se paga, qué, semanal.

Speaker speaker_1: Sí, señora. So, para que tengas cobertura activa, nosotros recibimos deducciones semanales para estos planes. Hay que decir que no trabajas, am, so... hay que decir que no estás trabajando. Como no has estado, no has estado trabajando, no hay manera de que ellos te hagan deducciones de tu cheque para esos planes. Eso significa que no vas a tener cobertura activa.

Speaker speaker_2: Ajá. ¿Y entonces le tengo que decir a ellos que tienen que pagar o no? ¿Cuántas semanas se debe?

Speaker speaker_1: Solo es una. Am... Eh, esta es la primera semana que no tienes cobertura porque no recibimos un pago para la semana del 20 al 26. Por eso estás como en el rojo y por eso te mandaron ese mensaje dejándote saber que para esta semana no recibimos un pago.

Speaker speaker_2: Bueno, pero mañana yo creo que, que me va a-- me sale un cheque, entonces mañana se lo cobran, me imagino.

Speaker speaker_1: So, si quieres tú puedes checar para ver si, si lo recibimos, am, pero no te sabría decir cómo... Lo tendríamos que abrir y dejarte saber si recibimos ese, ese pago.

Speaker speaker_2: Entonces, tengo que llamar mañana.

Speaker speaker_1: Correcto. Sí, señora.

Speaker speaker_2: De todas maneras, yo ahorita mismo le voy a escribir. Ya acabo de llamar y ellos me están diciendo que haga el pago. Y como supuestamente ellos son los que lo pagan, entonces, ellos son los que tienen que hacerlo, pues, no yo.

Speaker speaker_1: Nosotras tomamos los pagos... Ah, bueno, recibimos los pagos de la agencia, pero no sabría decirte si sí lo vamos a recibir o no. Tendrías que llamar.

Speaker speaker_2: ¿Para dónde voy a llamar?

Speaker speaker_1: A este número para ver si recibimos el pago o no, pero no te podría decir si lo vamos a recibir o no hasta que llegue ese día y ahí te dejamos saber si tienes cobertura activa o no o si sí se tiene que hacer ese pago, pero yo lo que ahorita estoy viendo es que no tienes cobertura activa para la semana del-- de esta semana.

Speaker speaker_2: Bueno, yo ya le voy a ir a decir a ellos y mañana vemos si ellos lo pagaron, si no lo pagaron o si me descontaron del cheque de mañana.

Speaker speaker_1: Okey.

Speaker speaker_2: Entonces, tengo que llamar mañana. Y, y mañana entonces, que si se descuenta que yo puedo pedir cita. Cada vez que voy a pedir cita, estoy desbloquea-- estoy, estoy desactivada de esa broma.

Speaker speaker_1: ¿Cómo? No, no te entendí.

Speaker speaker_2: O sea que si mañana se hacen el descuento, yo puedo pedir cita mañana, porque hoy me imagino que no puedo pedir.

Speaker speaker_1: So ten-- es que no te puedo decir si sí o no, porque no voy a saber si tienes cobertura activa. Hasta que llames, pues te vamos a dejar saber si sí tienes-- si sí recibimos, ah, el pago o no, pero normalmente lo recibimos el miércoles o el jueves. Pero tú puedes llamar mañana para ver si ya lo recibimos, porque si haces una cita ahorita no vas a, no vas a tener cobertura activa. So, vas a tener que llamar.

Speaker speaker_2: Bueno, yo le voy a escribir ahí. Veo qué van a hacer, porque estoy seguro de que están ofreciendo son ellos. Dale, gracias.

Speaker speaker_1: De nada.