

Transcript: Estefania

Acevedo-6653760331497472-6420835975479296

Full Transcript

Gracias por comunicarte con Beneficios de en el Card. Hable, Stephanie, ¿cómo te puedo asistir? Buenas, Stephanie, ¿cómo está? Habla con Gloria Riascos. Bien, gracias. ¿Cómo te puedo ayudar? Hágame un favor, lo que pasa es que, eh, bueno, tengo y que esté seguro... Pues no sé si ustedes me enviaron algún mensaje. No hablo inglés, no sé si habrán mandado algún mensaje en inglés. No he hablado con nadie, no he firmado nada, pero resulta de que me están descontando de la nómina por este seguro al cual estoy llamando. Ok. Ah, so, nosotros somos administradores de beneficios de salud para diferentes agencias en la nación. Algunas de esas agencias sí autoinscriben a sus nuevos empleados en uno de los beneficios. Y si no llamas para declinar la cobertura en los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque, eres automáticamente inscrita en ese beneficio. Ah, dijiste que estabas inscrita en uno, ¿verdad? Porque te están haciendo deducciones. So, probablemente tu staffing- Por eso estoy llamando, porque me están haciendo deducciones. Y que yo no he firmado nada, no he dado nuestro... Ok, pero hay unos staffings donde sí autoinscriben a sus empleados, como acabo de decir. So, si no llamas para declinar, te automáticamente inscriben a ese beneficio. So, suena como tu staffing, es uno de esos. Ah, ¿con qué staffing trabajas? Oh... Surge. Ok, so, Surge es uno de los staffings que automáticamente inscribe a sus nuevos empleados en un beneficio que se llama el MSTLRX. Ese beneficio te cubre como una visita física, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer y de STDs. Si es que no querías participar, tenías que haber llamado en los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque para ser declinada y que no te fueran inscrito, pero como no lo hicieron, automáticamente te inscribieron. Si gustas, me puedo fijar para ver si ya es que tienes la cobertura. Ah, pero si ya te hicieron una deducción, entonces ya estás activa. ¿Gustarías cancelar? Sí, claro. Quiero cancelar porque yo tengo seguro y, fuera de eso, me parece que como staffing no dan la información que deben dar como al empleado, como debe ser. Porque listo, uno llena unos papeles, aunque usted no tiene nada que ver, uno llena unos papeles, yo no manejo inglés, ellos saben que no se maneja inglés, entonces- Como informarle al trabajador en español o en... No sé, explicarle, porque, pues, si yo no me doy cuenta de que me están haciendo una deducción, pues imagínese. Y el seguro, pues no sé si me llamó o no me llamó, pero, pues quiero saber si ustedes mandaron algún mensaje de texto, si hicieron alguna llamada, porque son las diez y media- No, quien manda... Sí, so, quien manda esos mensajes es Surge y quien les informa a sus empleados es Surge. Nosotros solo somos los administradores de beneficios . Sí, entonces- Pero... Yo estoy llamando por eso, porque voy a cancelar ese seguro, porque yo tengo un seguro, el cual pago y obviamente no voy a pagar dos. Ok, ah, solo necesito los últimos cuatro números de tu número de seguro social. Dieciocho, seis, dos . Ok, gracias . ¿Y tu nombre? Gloria Nolia Riascos Cortés . Ok. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y fecha

de nacimiento? El 3 de octubre de 1982. Y creo que la dirección que está ahí es cuarenta y cuatro... No sé, porque tengo dos direcciones . Un momento . Eh, no sé cuándo les habrán pasado a ellos la información, pero yo actualicé mi dirección. No sé si la que ustedes tienen ahí es cuarenta y cuatro treinta y nueve. Ajá. ¿Hola? Sí, te estoy escuchando. Cuarenta y cuatro treinta y nueve, Francille, algo así. Bueno, no sé pronunciarlo. Ok, ¿y el, eh, la ciudad y el estado? Perdón. Eh, Columbus, Ohio. Ok, gracias. Tengo seis, uno, cuatro, siete, cinco, tres, treinta y tres, cuarenta y ocho como número de teléfono . A usted no le sale el teléfono allá. Sí, te estoy preguntando si todavía es el mismo número. Seis, uno, cuatro, siete, cinco, tres, treinta y tres, cuarenta y ocho. Sí, es el mismo, ajá. Estoy buscando en lápiz. Y luego tengo gloricco-guion-cero, tres, arroba hotmail punto com. Eso sí es igual? Eees, sí. Ok. Ah, te iba a decir que tú cancelaste hoy. ¿Ya está cancelado? Yo ya lo hice anoche, pero no sé si ya había quedado cancelado. So, sí, te lo cancelaron, pero apenas hoy. Y sí te tengo que dejar saber que las cancelaciones toman siete a diez días a procesar. Por ese motivo, hay una posibilidad que después de la cancelación veas una o dos deducciones más. Si es que ves- No pasarían eso más. Ok, entonces, eh, como usted va a hacer dos deducciones más, mi pregunta es-¿Cuál es el número para yo sacar un servicio? Porque si me van a hacer dos deducciones, lo cual quiere decir que yo puedo ocupar el servicio. ¿Cierto? Correcto. Sí, pero te dije una o dos. Tienes que estar viendo si solamente te hicieron una deducción o dos, para saber si vas a tener cobertura para una semana o dos. Am... Pero te puedo dar el número. Ok. Sí, porque pues imagínese. Bien inconforme que estoy. ¿Cuánto es la deducción que ustedes hacen? La deducción que Surge hace es... Permíteme. Ay, no... Quince dólares y dieciséis centavos. O sea que apenas hicieron ese solo descuento de quince dólares con dieciséis centavos. So, apenas vas a tener cobertura para la semana que viene. So, empezando el cinco. Empezando el cinco de mayo. Ajá. Pero como te digo, te lo cancelaron hoy en la mañana a las diez cincuenta y cuatro. Sí, porque yo llamé. Mhm. Yo llamé y quería estar segura de que me lo hubiesen cancelado. Me dices cuando estés lista para ese número. No, estoy buscando... Perdona, aquí tengo otro WhatsApp. ¿Es el número de cancelación? No. ¿Quieres el número de cancelación? Eso te lo puedo dar. Ah... Pero también querías el número para los proveedores, ¿verdad? Por si es que te hacen una o dos deducciones. Sí, señora. Eh, número de cancelación, ¿me lo regala? Sí. Treinta y ocho, trece... Sí. Cuatro-cero-tres. So, tres, ocho, uno, tres, cuatro, cero, tres. Ok. ¿Algo más de ese código? No. ¿Ninguna letra? No. Y me dices cuando estés lista para el número de teléfono. Ok, ¿me regala el número de teléfono? Va a ser... Ocho, cero, cero, cuatro, cinco, siete, catorce, cero, tres. So, ocho, cero, cero, cuatro, cinco, siete, catorce, cero, tres. Ese es el número para encontrar a proveedores dentro de la red, porque el plan donde fuiste inscrita, si... am... requiere que te mantengas en una red y solamente utilices sus proveedores. Para encontrar a proveedores de tu área, llamas a ese número que te acabo de dar. Solo que recuerda que apenas te haces efectiva el cinco de mayo. Ok. Ok, vale. Muchas gracias. De nada. Que tengas un buen día. Igualmente. Hasta luego.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Gracias por comunicarte con Beneficios de en el Card. Hable, Stephanie, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker_1: Buenas, Stephanie, ¿cómo está? Habla con Gloria Riascos.

Speaker speaker_0: Bien, gracias. ¿Cómo te puedo ayudar?

Speaker speaker_1: Hágame un favor, lo que pasa es que, eh, bueno, tengo y que esté seguro... Pues no sé si ustedes me enviaron algún mensaje. No hablo inglés, no sé si habrán mandado algún mensaje en inglés. No he hablado con nadie, no he firmado nada, pero resulta de que me están descontando de la nómina por este seguro al cual estoy llamando.

Speaker speaker_0: Ok. Ah, so, nosotros somos administradores de beneficios de salud para diferentes agencias en la nación. Algunas de esas agencias sí autoinscriben a sus nuevos empleados en uno de los beneficios. Y si no llamas para declinar la cobertura en los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque, eres automáticamente inscrita en ese beneficio. Ah, dijiste que estabas inscrita en uno, ¿verdad? Porque te están haciendo deducciones. So, probablemente tu staffing-

Speaker speaker_1: Por eso estoy llamando, porque me están haciendo deducciones. Y que yo no he firmado nada, no he dado nuestro...

Speaker speaker_0: Ok, pero hay unos staffings donde sí autoinscriben a sus empleados, como acabo de decir. So, si no llamas para declinar, te automáticamente inscriben a ese beneficio. So, suena como tu staffing, es uno de esos. Ah, ¿con qué staffing trabajas?

Speaker speaker_1: Oh... Surge.

Speaker speaker_0: Ok, so, Surge es uno de los staffings que automáticamente inscribe a sus nuevos empleados en un beneficio que se llama el MSTLRX. Ese beneficio te cubre como una visita física, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer y de STDs. Si es que no querías participar, tenías que haber llamado en los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque para ser declinada y que no te fueran inscrito, pero como no lo hicieron, automáticamente te inscribieron. Si gustas, me puedo fijar para ver si ya es que tienes la cobertura. Ah, pero si ya te hicieron una deducción, entonces ya estás activa. ¿Gustarías cancelar?

Speaker speaker_1: Sí, claro. Quiero cancelar porque yo tengo seguro y, fuera de eso, me parece que como staffing no dan la información que deben dar como al empleado, como debe ser. Porque listo, uno llena unos papeles, aunque usted no tiene nada que ver, uno llena unos papeles, yo no manejo inglés, ellos saben que no se maneja inglés, entonces- Como informarle al trabajador en español o en... No sé, explicarle, porque, pues, si yo no me doy cuenta de que me están haciendo una deducción, pues imagínese. Y el seguro, pues no sé si me llamó o no me llamó, pero, pues quiero saber si ustedes mandaron algún mensaje de texto, si hicieron alguna llamada, porque son las diez y media-

Speaker speaker_0: No, quien manda... Sí, so, quien manda esos mensajes es Surge y quien les informa a sus empleados es Surge. Nosotros solo somos los administradores de beneficios .

Speaker speaker_1: Sí, entonces-

Speaker speaker_0: Pero...

Speaker speaker_1: Yo estoy llamando por eso, porque voy a cancelar ese seguro, porque yo tengo un seguro, el cual pago y obviamente no voy a pagar dos.

Speaker speaker_0: Ok, ah, solo necesito los últimos cuatro números de tu número de seguro social.

Speaker speaker_1: Dieciocho, seis, dos .

Speaker speaker_0: Ok, gracias . ¿Y tu nombre?

Speaker speaker_1: Gloria Nolia Riascos Cortés .

Speaker speaker_0: Ok. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y fecha de nacimiento?

Speaker speaker_1: El 3 de octubre de 1982. Y creo que la dirección que está ahí es cuarenta y cuatro... No sé, porque tengo dos direcciones . Un momento . Eh, no sé cuándo les habrán pasado a ellos la información, pero yo actualicé mi dirección. No sé si la que ustedes tienen ahí es cuarenta y cuatro treinta y nueve.

Speaker speaker_0: Ajá.

Speaker speaker_1: ¿Hola?

Speaker speaker_0: Sí, te estoy escuchando.

Speaker speaker_1: Cuarenta y cuatro treinta y nueve, Francille, algo así. Bueno, no sé pronunciarlo.

Speaker speaker_0: Ok, ¿y el, eh, la ciudad y el estado? Perdón.

Speaker speaker_1: Eh, Columbus, Ohio.

Speaker speaker_0: Ok, gracias. Tengo seis, uno, cuatro, siete, cinco, tres, treinta y tres, cuarenta y ocho como número de teléfono .

Speaker speaker_1: A usted no le sale el teléfono allá.

Speaker speaker_0: Sí, te estoy preguntando si todavía es el mismo número. Seis, uno, cuatro, siete, cinco, tres, treinta y tres, cuarenta y ocho.

Speaker speaker_1: Sí, es el mismo, ajá. Estoy buscando en lápiz.

Speaker speaker_0: Y luego tengo gloricco-guion-cero, tres, arroba hotmail punto com. Eso sí es igual?

Speaker speaker_1: Eees, sí.

Speaker speaker_0: Ok. Ah, te iba a decir que tú cancelaste hoy. ¿Ya está cancelado?

Speaker speaker_1: Yo ya lo hice anoche, pero no sé si ya había quedado cancelado.

Speaker speaker_0: So, sí, te lo cancelaron, pero apenas hoy. Y sí te tengo que dejar saber que las cancelaciones toman siete a diez días a procesar. Por ese motivo, hay una

posibilidad que después de la cancelación veas una o dos deducciones más. Si es que ves- No pasarían eso más.

Speaker speaker_1: Ok, entonces, eh, como usted va a hacer dos deducciones más, mi pregunta es- ¿Cuál es el número para yo sacar un servicio? Porque si me van a hacer dos deducciones, lo cual quiere decir que yo puedo ocupar el servicio. ¿Cierto?

Speaker speaker_0: Correcto. Sí, pero te dije una o dos. Tienes que estar viendo si solamente te hicieron una deducción o dos, para saber si vas a tener cobertura para una semana o dos. Am... Pero te puedo dar el número.

Speaker speaker_1: Ok. Sí, porque pues imagínese. Bien inconforme que estoy. ¿Cuánto es la deducción que ustedes hacen?

Speaker speaker_0: La deducción que Surge hace es... Permíteme. Ay, no... Quince dólares y dieciséis centavos.

Speaker speaker_1: O sea que apenas hicieron ese solo descuento de quince dólares con dieciséis centavos.

Speaker speaker_0: So, apenas vas a tener cobertura para la semana que viene. So, empezando el cinco.

Speaker speaker_1: Empezando el cinco de mayo.

Speaker speaker_0: Ajá. Pero como te digo, te lo cancelaron hoy en la mañana a las diez cincuenta y cuatro.

Speaker speaker_1: Sí, porque yo llamé.

Speaker speaker_0: Mhm.

Speaker speaker_1: Yo llamé y quería estar segura de que me lo hubiesen cancelado.

Speaker speaker_0: Me dices cuando estés lista para ese número.

Speaker speaker_1: No, estoy buscando... Perdona, aquí tengo otro WhatsApp. ¿Es el número de cancelación?

Speaker speaker_0: No. ¿Quieres el número de cancelación? Eso te lo puedo dar. Ah... Pero también querías el número para los proveedores, ¿verdad? Por si es que te hacen una o dos deducciones.

Speaker speaker_1: Sí, señora. Eh, número de cancelación, ¿me lo regala?

Speaker speaker_0: Sí. Treinta y ocho, trece...

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Cuatro-cero-tres. So, tres, ocho, uno, tres, cuatro, cero, tres.

Speaker speaker_1: Ok. ¿Algo más de ese código?

Speaker speaker_0: No.

Speaker speaker_1: ¿Ninguna letra?

Speaker speaker_0: No. Y me dices cuando estés lista para el número de teléfono.

Speaker speaker_1: Ok, ¿me regala el número de teléfono?

Speaker speaker_0: Va a ser... Ocho, cero, cero, cuatro, cinco, siete, catorce, cero, tres. So, ocho, cero, cero, cuatro, cinco, siete, catorce, cero, tres. Ese es el número para encontrar a proveedores dentro de la red, porque el plan donde fuiste inscrita, si... am... requiere que te mantengas en una red y solamente utilices sus proveedores. Para encontrar a proveedores de tu área, llamas a ese número que te acabo de dar. Solo que recuerda que apenas te haces efectiva el cinco de mayo.

Speaker speaker_1: Ok. Ok, vale. Muchas gracias.

Speaker speaker_0: De nada. Que tengas un buen día.

Speaker speaker_1: Igualmente. Hasta luego.