

Transcript: Estefania

Acevedo-6674886494732288-4860738127478784

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarte con Beneficial Card. Te habla Stephanie, ¿cómo te puedo asistir? Hola, eh, soy John. Eh, lo que pasa es que llevo, llevo... Un mes y medio tratando de cancelar mi seguro. Okey, ¿con qué agencia trabajas? Eh, eh, Untrans. Okey. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Eh, a, pégame un segundo, un segundo. Un segundo. Mmm... ¿Otro número más, eh? Ok, sí, señor. Hola. Sí, señor. Eh, una pregunta. Eh... Ajam. Eh, sabe que llevo algunas seis semanas intentando cancelar el, el seguro, ¿sí? Eh, el dinero que... ¿Se ha descontado de algunas seis semanas hacia atrás ese dinero ya no es reembolsable a mi a mi cuenta? No, señor, no lo es. Ok. ¿Y por qué han demorado tanto en cancelar ese seguro si yo llevo un mes y medio enviando me han hecho firmar? Para darte información sobre tu cuenta, si necesito abrir tu archivo. No te podría dar información si no puedo ver tu archivo. Ok. Pero... Sí necesito los números de... Los últimos cuatro de tu social y el nombre de la agencia para poder darte cualquier información. Ok, no, pues yo se las puedo dar. Ok, ¿cuál es? Los últimos cuatro números de mi social es 8193 y trabajo para Oltrash, y la empresa en la que trabajamos es Truea. ¿y cómo te llamas? John. ¿Y el apellido? Aranda. Okey, gracias. ¿Por cuestiones de seguridad me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento? Mi dirección es Coronado North. Mi fecha de nacimiento es 12/5/99. Me puedes dar tu dirección completa, 301 Coronado North. Sí, la necesito con estado y ciudad. ¿Me la puedes dar? 301 Coronado North, Denton, Texas. Okey. Tu número sigue siendo 214 531 8201. Sí. También tengo 214 623 74 79. ¿Eso siguió correcto? 214... ¿Me lo repite de nuevo, por favor? Sí. 214 629 7479. Sí, ajá. Okey, sí. Luego tengo de DeimaraDiaz97@gmail. Com como tu correo electrónico. Sí, señora. Okey. Ahorita me estoy fijando y ya no tienes cobertura, no tienes ningún plan. Okey, pero lo que pasa es que no sé, aún me lo siguen descontando, aún me sigue en la deducción, ¿me entiendes? ¿qué es lo que dice la deducción? En la deducción me cobran 62 semanales, todas las semanas me están cobrando 62. No, pero lo que me refiere es que dice la descripción de tu plan, digo, de la deducción de tu cheque, porque tú no tienes ningún plan. Pues no sé, yo... Esa cantidad. Yo hablo en la oficina y en la oficina lo que me dicen, hablo allá en otra, en la oficina de otra, y me dicen que esa deducción es del seguro. Okey. So, si quieras te puedo mandar un correo electrónico. En ese correo electrónico puedes pegar tu cheque, así donde sale la deducción que dices que piensas que es para este seguro y lo mandas y nosotros investigamos. Porque como yo te digo, pues ahorita estoy viendo y tú no tienes ningún plan. Okey, sí, porque o sea la verdad, uno no sabe en realidad qué es lo que dice en el talón de cheques, sí. Pero como te digo, pues yo lo que veo es que ya no tienes ningún plan en tu cobertura. Okey. ¿Y usted no se puede meter a mi perfil de estado de cuenta ahí? No, señor. Los otros solo somos los administradores de beneficios de salud para las agencias de empleo. Y ahorita estoy viendo

tu client receipt change. Parece que el 15 de octubre te cancelaron la cobertura. Y estoy viendo para ver cuándo fue la última vez que tú tenías cobertura activa y fue octubre 27. Ya del 27 de octubre, perdón, ya del 28 adelante, no te han hecho ninguna deducción. El último día que tuviste cobertura es el 27 de octubre. Por eso te estoy preguntando que si estás seguro, que qué es lo que dice tu tarea de cheque. O sea, lo que pasa es que, como le digo, o sea, el talón de cheque está en inglés y está abreviado y uno no sabe leer como tal lo que dice, pero se supone que al cancelar el seguro debería haber un aumento en el ingreso del dinero, porque se supone que ya la empresa de seguro ya no estaría como cobrando. Sí, pero como... Cobrando mi seguro, sí. Pero lo que te... No hay ningún cambio de dinero de aumento. Sí, Eso es lo que entiendo, pero lo que te estoy tratando de decir es que tú no tienes cobertura activa desde el 28 de octubre. El último día que tú tenías cobertura fue el 27 de octubre y ahorita me estoy fijando y no te han hecho ninguna deducción- Ninguna deducción. En lo que estoy revisando eso... Pero si quieras. Si quieras. Pero si-- para saber de qué es la deducción, sí necesitaría que me leyeras qué es lo que dice la deducción, porque- Eso puede ser de otra cosa también. Pero si tú piensas que te están deduciendo, yo te puedo mandar un correo electrónico donde puedes pegar- Okey. Tarifa de cheques y ellos ya investigan. Ok, déjeme. Ya, ya me estoy metiendo. Ok, entonces, ¿sí te lo mando? Ok, sí. Okey, permíteme. Ya me estoy metiendo para... para que lo veas. Porque como te digo, pues estoy viendo en tu cuenta y tú no tienes ninguna cobertura activa. La última vez que tuviste cobertura, bueno, el último día que tuviste cobertura fue el 27 de octubre. Ya del 28 para adelante, no, no te hicieron ninguna deducción y no tienes ni, ni cobertura activa para ningún plan. Pero como te digo, si no, no te sientes seguro, pues te mando ese correo y tú allí nos mandas la información. Ajá. Okey. Y aquí... Pero permíteme y te mando eso. Ok, sí. Me, me meto en la deducción y dice... dice... Ganancia neta, por decir la última semana, ¿sí? Eeh, ganancia neta. Eh, aquí dice que me deducen dos de no sé qué... Mmm... Dice . Eh, me, eh, me di-- dice ?????, eh, treinta y uno. Eh, ?????, algo así, dieciséis. Y el resto de cosas son... de tres dólares, cuatro dólares, cinco dólares, pero está ahí, que otro dice... me di- Okey, so, en es-- so, en ese caso, te voy a mandar ese correo electrónico porque... tienen que investigar. Amm, pues yo te mando ese correo y tú mandas todas esa información y la oficina principal va a hacer su investigación y así ven si te están haciendo deducciones, pues sí te van a contactar. Amm, pero deja y te mando ese correo electrónico, y pues ya de allí mandas esa información y ellos investigan. Okey, ahí tendría que poner Lo que yo estoy tratando de contarle, ¿sí? Cor-correcto . Okey. ¿Ese es un correo electrónico bueno para mandártelo? Okey. ¿Es eso un buen correo? Ya, regálenme un segundo. Eh, Dave, ¿lo podemos...? ¿Dave, lo podemos mandar a ese correo? ¿O a este que usted me dijo? ¿A este, no? Mándelo al suyo, que, que tiene ahí en su teléfono. Ah, ¿ese que usted me dice demora97? No, en su correo, ahí. Eh, ya. Yo le voy a dar otro para que lo envíemos a ese. Okey. Eh... espérame un segundo. Es aranda... Así es. John... Ajá. Cinco, cero, ocho... Ajá. Ar-Rodríguez punto com. Okey, gracias. Dame un segundo y ahorita te lo mando, ¿okey? Permíteme. Okey. ¿Te puedo poner una esperada mientras que hago eso? Okey, sí, está bien. Cómo... Okey, muchas gracias por tu espera. Ya te acabo de enviar ese correo electrónico. ¿Me puedes verificar que lo has recibido? Te va a llegar un correo que dice info arroba benefitdynamcard punto com. Ajá. Eh, gracias por, por, por ponerse en contacto con el sitio incard por favor. Ajá. Sí, so, ya solo tienes que hacer lo que te dice ese correo y lo envías... y la oficina principal, pues... investiga y ya si ven algo malo, pues, te llamamos a

informarte. Okey, está bien. Okey . Eh, okey, sería todo entonces, ¿sí? Sí, señor. Okey, que tengas un buen día. Ya solo tendrías que enviar esa información. De nada, que tengas un buen día. Gracias.

Conversation Format

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

Speaker speaker_1: Gracias por comunicarte con Beneficial Card. Te habla Stephanie, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker_2: Hola, eh, soy John. Eh, lo que pasa es que llevo, llevo... Un mes y medio tratando de cancelar mi seguro.

Speaker speaker_1: Okey, ¿con qué agencia trabajas?

Speaker speaker_2: Eh, eh, Untrans.

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

Speaker speaker_2: Eh, a, pégame un segundo, un segundo. Un segundo. Mmm... ¿Otro número más, eh?

Speaker speaker_1: Ok, sí, señor.

Speaker speaker_2: Hola.

Speaker speaker_1: Sí, señor.

Speaker speaker_2: Eh, una pregunta. Eh...

Speaker speaker_1: Ajam.

Speaker speaker_2: Eh, sabe que llevo algunas seis semanas intentando cancelar el, el seguro, ¿sí? Eh, el dinero que... ¿Se ha descontado de algunas seis semanas hacia atrás ese dinero ya no es reembolsable a mi a mi cuenta?

Speaker speaker_3: No, señor, no lo es.

Speaker speaker_2: Ok. ¿Y por qué han demorado tanto en cancelar ese seguro si yo llevo un mes y medio enviando me han hecho firmar?

Speaker speaker_3: Para darte información sobre tu cuenta, si necesito abrir tu archivo. No te podría dar información si no puedo ver tu archivo.

Speaker speaker_2: Ok. Pero...

Speaker speaker_3: Sí necesito los números de... Los últimos cuatro de tu social y el nombre de la agencia para poder darte cualquier información.

Speaker speaker_2: Ok, no, pues yo se las puedo dar.

Speaker speaker_3: Ok, ¿cuál es?

Speaker speaker_2: Los últimos cuatro números de mi social es 8193 y trabajo para Oltrash, y la empresa en la que trabajamos es Truea.

Speaker speaker_3: ¿y cómo te llamas? John. ¿Y el apellido?

Speaker speaker_2: Aranda.

Speaker speaker_3: Okey, gracias. ¿Por cuestiones de seguridad me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker_2: Mi dirección es Coronado North. Mi fecha de nacimiento es 12/5/99.

Speaker speaker_3: Me puedes dar tu dirección completa, 301 Coronado North. Sí, la necesito con estado y ciudad. ¿Me la puedes dar?

Speaker speaker_2: 301 Coronado North, Denton, Texas.

Speaker speaker_3: Okey. Tu número sigue siendo 214 531 8201. Sí. También tengo 214 623 74 79. ¿Eso siguió correcto?

Speaker speaker_2: 214... ¿Me lo repite de nuevo, por favor?

Speaker speaker_3: Sí. 214 629 7479.

Speaker speaker_2: Sí, ajá. Okey, sí.

Speaker speaker_3: Luego tengo de DeimaraDiaz97@gmail. Com como tu correo electrónico.

Speaker speaker_2: Sí, señora.

Speaker speaker_3: Okey. Ahorita me estoy fijando y ya no tienes cobertura, no tienes ningún plan.

Speaker speaker_2: Okey, pero lo que pasa es que no sé, aún me lo siguen descontando, aún me sigue en la deducción, ¿me entiendes?

Speaker speaker_3: ¿qué es lo que dice la deducción?

Speaker speaker_2: En la deducción me cobran 62 semanales, todas las semanas me están cobrando 62.

Speaker speaker_3: No, pero lo que me refiere es que dice la descripción de tu plan, digo, de la deducción de tu cheque, porque tú no tienes ningún plan. Pues no sé, yo... Esa cantidad.

Speaker speaker_2: Yo hablo en la oficina y en la oficina lo que me dicen, hablo allá en otra, en la oficina de otra, y me dicen que esa deducción es del seguro.

Speaker speaker_3: Okey. So, si quieres te puedo mandar un correo electrónico. En ese correo electrónico puedes pegar tu cheque, así donde sale la deducción que dices que

piensas que es para este seguro y lo mandas y nosotros investigamos. Porque como yo te digo, pues ahorita estoy viendo y tú no tienes ningún plan.

Speaker speaker_2: Okey, sí, porque o sea la verdad, uno no sabe en realidad qué es lo que dice en el talón de cheques, sí.

Speaker speaker_3: Pero como te digo, pues yo lo que veo es que ya no tienes ningún plan en tu cobertura.

Speaker speaker_2: Okey. ¿Y usted no se puede meter a mi perfil de estado de cuenta ahí?

Speaker speaker_3: No, señor. Los otros solo somos los administradores de beneficios de salud para las agencias de empleo. Y ahorita estoy viendo tu client receipt change. Parece que el 15 de octubre te cancelaron la cobertura. Y estoy viendo para ver cuándo fue la última vez que tú tenías cobertura activa y fue octubre 27. Ya del 27 de octubre, perdón, ya del 28 adelante, no te han hecho ninguna deducción. El último día que tuviste cobertura es el 27 de octubre. Por eso te estoy preguntando que si estás seguro, que qué es lo que dice tu tarea de cheque.

Speaker speaker_2: O sea, lo que pasa es que, como le digo, o sea, el talón de cheque está en inglés y está abreviado y uno no sabe leer como tal lo que dice, pero se supone que al cancelar el seguro debería haber un aumento en el ingreso del dinero, porque se supone que ya la empresa de seguro ya no estaría como cobrando. Sí, pero como... Cobrando mi seguro, sí. Pero lo que te... No hay ningún cambio de dinero de aumento.

Speaker speaker_3: Sí, Eso es lo que entiendo, pero lo que te estoy tratando de decir es que tú no tienes cobertura activa desde el 28 de octubre. El último día que tú tenías cobertura fue el 27 de octubre y ahorita me estoy fijando y no te han hecho ninguna deducción-

Speaker speaker_2: Ninguna deducción.

Speaker speaker_4: En lo que estoy revisando eso...

Speaker speaker_3: Pero si quieras.

Speaker speaker_4: Si quieras.

Speaker speaker_3: Pero si-- para saber de qué es la deducción, sí necesitaría que me leyeras qué es lo que dice la deducción, porque- Eso puede ser de otra cosa también. Pero si tú piensas que te están deduciendo, yo te puedo mandar un correo electrónico donde puedes pegar-

Speaker speaker_2: Okey.

Speaker speaker_3: Tarifa de cheques y ellos ya investigan.

Speaker speaker_2: Ok, déjeme. Ya, ya me estoy metiendo.

Speaker speaker_3: Ok, entonces, ¿sí te lo mando?

Speaker speaker_2: Ok, sí.

Speaker speaker_3: Okey, permíteme.

Speaker speaker_2: Ya me estoy metiendo para... para que lo veas.

Speaker speaker_3: Porque como te digo, pues estoy viendo en tu cuenta y tú no tienes ninguna cobertura activa. La última vez que tuviste cobertura, bueno, el último día que tuviste cobertura fue el 27 de octubre. Ya del 28 para adelante, no, no te hicieron ninguna deducciones y no tienes ni, ni cobertura activa para ningún plan. Pero como te digo, si no, no te sientes seguro, pues te mando ese correo y tú allí nos mandas la información.

Speaker speaker_2: Ajá. Okey. Y aquí...

Speaker speaker_3: Pero permíteme y te mando eso.

Speaker speaker_2: Ok, sí. Me, me meto en la deducción y dice... dice... Ganancia neta, por decir la última semana, ¿sí? Eeh, ganancia neta. Eh, aquí dice que me deducen dos de no sé qué... Mmm... Dice . Eh, me, eh, me di-- dice ????? , eh, treinta y uno. Eh, ????? , algo así, dieciséis. Y el resto de cosas son... de tres dólares, cuatro dólares, cinco dólares, pero está ahí, que otro dice... me di-

Speaker speaker_3: Okey, so, en es-- so, en ese caso, te voy a mandar ese correo electrónico porque... tienen que investigar. Amm, pues yo te mando ese correo y tú mandas todas esa información y la oficina principal va a hacer su investigación y así ven si te están haciendo deducciones, pues sí te van a contactar. Amm, pero deja y te mando ese correo electrónico, y pues ya de allí mandas esa información y ellos investigan.

Speaker speaker_2: Okey, ahí tendría que poner Lo que yo estoy tratando de contarle, ¿sí?

Speaker speaker_3: Cor-correcto .

Speaker speaker_2: Okey.

Speaker speaker_3: ¿Ese es un correo electrónico bueno para mandártelo?

Speaker speaker_2: Okey.

Speaker speaker_3: ¿Es eso un buen correo?

Speaker speaker_2: Ya, regálenme un segundo. Eh, Dave, ¿lo podemos...? ¿Dave, lo podemos mandar a ese correo? ¿O a este que usted me dijo? ¿A este, no?

Speaker speaker_4: Mándelo al suyo, que, que tiene ahí en su teléfono.

Speaker speaker_2: Ah, ¿ese que usted me dice demora97?

Speaker speaker_4: No, en su correo, ahí.

Speaker speaker_2: Eh, ya. Yo le voy a dar otro para que lo envíemos a ese.

Speaker speaker_3: Okey.

Speaker speaker_2: Eh... espérame un segundo. Es aranda...

Speaker speaker_3: Así es.

Speaker speaker_2: John...

Speaker speaker_3: Ajá.

Speaker speaker_2: Cinco, cero, ocho...

Speaker speaker_3: Ajá.

Speaker speaker_2: Ar-Rodríguez punto com.

Speaker speaker_3: Okey, gracias. Dame un segundo y ahorita te lo mando, ¿okey?
Permíteme.

Speaker speaker_2: Okey.

Speaker speaker_3: ¿Te puedo poner una esperada mientras que hago eso?

Speaker speaker_2: Okey, sí, está bien. Cómo...

Speaker speaker_3: Okey, muchas gracias por tu espera. Ya te acabo de enviar ese correo electrónico. ¿Me puedes verificar que lo has recibido? Te va a llegar un correo que dice info arroba benefitdynamcard punto com.

Speaker speaker_2: Ajá. Eh, gracias por, por, por ponerse en contacto con el sitio incard por favor. Ajá.

Speaker speaker_3: Sí, so, ya solo tienes que hacer lo que te dice ese correo y lo envías... y la oficina principal, pues... investiga y ya si ven algo malo, pues, te llamamos a informarte.

Speaker speaker_2: Okey, está bien. Okey . Eh, okey, sería todo entonces, ¿sí?

Speaker speaker_3: Sí, señor. Okey, que tengas un buen día. Ya solo tendrías que enviar esa información. De nada, que tengas un buen día.

Speaker speaker_2: Gracias.