

Transcript: Estefania

Acevedo-6743125171060736-5439405799981056

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarte con Benefits on a Card. Dale, Estefany. ¿Cómo te puedo asistir? Buenas tardes. Buenas tardes. Tengo un seguro de Beneficard. Quisiera que más o menos me explique en qué consiste, eh, qué me puedo hacer atender, qué me cubre... Ok, so, nosotros somos los administradores de beneficios de salud para diferentes agencias. Ah, so, me tengo que meter en tu archivo porque diferentes agencias tienen diferentes planes. ¿Con qué agencia estás? Turque. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Mmm, ya. Eh, el... Siete, ocho, nueve, ocho. Ok, gracias. Y, por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección completa y tu fecha de nacimiento, por favor? Mmm... Ave York, quinientos treinta y ocho, Winchester. So, yo tengo otra dirección. ¿Qué dirección tiene? Disculpe. So, no te puedo dobles... -ficiar la otra dirección que pienses que tengamos. Al menos yo di esa dirección allí en Virginia. Si no recuerdas la dirección que diste, también me puedes verificar tu número de seguro social completo. Pero sí necesito la dirección correcta o el número de seguro social completo. Ya. Quinientos quince, ochenta y dos- De ocho, nueve, ocho. Ok, so, tengo cinco, tres, ocho, Avenue York, once de North dieciséis Street, apartamento uno, ¿en Virginia? Sí. Ok, ah, ¿quieres que la cambie? Mmm, es la misma. Quinientos treinta y ocho, Ave York, Winchester, Virginia. So, es Winchester. Mm-hmm. Ok, dame la dirección porque no es la misma. La que tú me dijiste ahorita no es la misma que yo tengo, porque no me dijiste cien-- no me diji- no me dijiste once, once, once, North Sixteenth Street, apartamento uno. So, sí es distinta. ¿Cuál es la dirección correcta que quieras que cambie? Ya. Ave York, quinientos treinta y ocho, Winchester, Virginia. Chester. Tal vez ese día le puse así porque ahí en el sistema piden varios datos, ¿no? ¿Y el quince treinta y ocho es como un apartamento o...? No, quinientos treinta y ocho es una casa. Quinientos treinta y ocho Ave York. Ok. Oh, ok. Ellos tenían cinco treinta y ocho. Por eso, quinientos treinta y ocho, cinco treinta y ocho. Ave York- ¿Y la ciudad es Winchester? Sí, Winchester. Ya... La ciudad era distinta también. Pero ¿y cómo me llegó esta tarjeta así a mi, a mi domicilio? No, no sé, porque la dirección que tú tenías, ah, la ciudad era... Port Sevilla... P-o-r-t-e-l-l-a. Oh, ya, ok. Eso no es Winchester. Bueno, no sé hasta ahora- Esa era mi segunda opción de domicilio que me dieron, no sé por qué. Ok. ¿Y tu fecha de nacimiento si es el- Veinticuatro de nov del setenta y ocho- Sí, sí. Ok. ¿So, siete, cero, tres, seis, ochenta y siete, ochenta y ocho, veintiuno es tu número telefónico? Sí. Ok, luego tengo raulmeneeuu@gmail.com. Sí. Ok. So, parece que tú tienes el plan preventivo, que es el plan que ellos automáticamente escriben a sus miembros. Ah, este plan te cubre como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs y hasta algunas consultas. Pero este solo es un plan preventivo, so, no te va a cubrir visitas al doctor si estás enfermo, visitas al hospital si te lastimas, sala de emergencias, ni cirugías, ni el urgent care. Solo son para

servicios preventivos. O, con otras palabras, te cubre como tus visitas anuales . Uh, ya, ya, entonces casi nada, ¿no? Y te hacen deducciones semanales de tu cheque de dieciséis-- perdón, de quince dólares y dieciséis centavos . Señor . ¿Te gustaría mantenerlo o querías como cancelarlo? Quería cancelarlo, señora. Ok, am, sí te tengo que dejar saber que las cancelaciones sí toman siete a diez días. So, probablemente todavía te hagan una o dos deducciones más. Ah, pero si quieras ya te lo puedo cancelar. Mm-hmm. Está bien. Okey, okey. Bueno, ya te acabo de cancelar tu plan. ¿Tienes cualquier otra pregunta? Mmm. No, eso, eso quería, porque como no lo utilizo, digamos, me estaban deduciendo en vano, digamos. Yeah. Okey, si ya te lo cancelé. ¿Okey, y me va a llegar algún mensaje o algo que me lo confirme? No, pero si quieras puedo poner que te manden en tu correo electrónico la confirmación de cancelación, si es que quieras una. Y normalmente toma como veinticuatro horas a que la recibas a tu correo electrónico. Pero si quieras, pues yo puedo pedir una para que te la manden a ese correo electrónico. ¿Ustedes le mandan algún mensaje también a Surge, no? Me imagino. No, porque Surge... Nosotros somos los administradores de beneficios de salud para esa empresa. Ellos de verdad solo hacen la deducción de tu cheque, pero pues ya te lo cancelé y eso los notifica a Surge que ya no vas a tener ese plan, pero sí toma como siete a diez días a que la cancelación se procese. Por eso, mmm, probablemente todavía veas una o dos deducciones, pero no pasaría dos. Ya lo que quiero es que le llegue un mensaje a Surge para que ellos estén enterados de que yo he cancelado también. Nosotros no mandamos ningún mensaje a Surge. Ya cuando yo te cancele esto, el, el sistema lo va a hacer, ya... No, no estoy segura como ellos hacen eso, pero pues... Oye, está bien, está bien. El sistema le deja saber a Surge. Bueno, muchas gracias. Muy amable. De nada. Adiós.

Conversation Format

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

Speaker speaker_1: Gracias por comunicarte con Benefits on a Card. Dale, Estefany. ¿Cómo te puedo asistir?

Speaker speaker_2: Buenas tardes.

Speaker speaker_1: Buenas tardes.

Speaker speaker_2: Tengo un seguro de Beneficard. Quisiera que más o menos me explique en qué consiste, eh, qué me puedo hacer atender, qué me cubre...

Speaker speaker_1: Ok, so, nosotros somos los administradores de beneficios de salud para diferentes agencias. Ah, so, me tengo que meter en tu archivo porque diferentes agencias tienen diferentes planes. ¿Con qué agencia estás?

Speaker speaker_2: Turque.

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

Speaker speaker_2: Mmm, ya. Eh, el... Siete, ocho, nueve, ocho.

Speaker speaker_1: Ok, gracias. Y, por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección completa y tu fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker_2: Mmm... Ave York, quinientos treinta y ocho, Winchester.

Speaker speaker_1: So, yo tengo otra dirección.

Speaker speaker_2: ¿Qué dirección tiene? Disculpe.

Speaker speaker_1: So, no te puedo dobles... -fícar la otra dirección que pienses que tengamos.

Speaker speaker_2: Al menos yo di esa dirección allí en Virginia.

Speaker speaker_1: Si no recuerdas la dirección que diste, también me puedes verificar tu número de seguro social completo. Pero sí necesito la dirección correcta o el número de seguro social completo.

Speaker speaker_2: Ya. Quinientos quince, ochenta y dos- De ocho, nueve, ocho.

Speaker speaker_1: Ok, so, tengo cinco, tres, ocho, Avenue York, once de North diecisésis Street, apartamento uno, ¿en Virginia?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Ok, ah, ¿quieres que la cambie?

Speaker speaker_2: Mmm, es la misma. Quinientos treinta y ocho, Ave York, Winchester, Virginia. So, es Winchester. Mm-hmm.

Speaker speaker_1: Ok, dame la dirección porque no es la misma. La que tú me dijiste ahorita no es la misma que yo tengo, porque no me dijiste cien-- no me diji-- no me dijiste once, once, once, North Sixteenth Street, apartamento uno. So, sí es distinta. ¿Cuál es la dirección correcta que quieras que cambie?

Speaker speaker_2: Ya. Ave York, quinientos treinta y ocho, Winchester, Virginia.

Speaker speaker_1: Chester.

Speaker speaker_2: Tal vez ese día le puse así porque ahí en el sistema piden varios datos, ¿no?

Speaker speaker_1: ¿Y el quince treinta y ocho es como un apartamento o...?

Speaker speaker_2: No, quinientos treinta y ocho es una casa. Quinientos treinta y ocho Ave York.

Speaker speaker_1: Ok. Oh, ok. Ellos tenían cinco treinta y ocho.

Speaker speaker_2: Por eso, quinientos treinta y ocho, cinco treinta y ocho. Ave York-

Speaker speaker_1: ¿Y la ciudad es Winchester?

Speaker speaker_2: Sí, Winchester.

Speaker speaker_1: Ya... La ciudad era distinta también.

Speaker speaker_2: Pero ¿y cómo me llegó esta tarjeta así a mi, a mi domicilio?

Speaker speaker_1: No, no sé, porque la dirección que tú tenías, ah, la ciudad era... Port Sevilla... P-o-r-t-e-l-l-a.

Speaker speaker_2: Oh, ya, ok.

Speaker speaker_1: Eso no es Winchester. Bueno, no sé hasta ahora-

Speaker speaker_2: Esa era mi segunda opción de domicilio que me dieron, no sé por qué.

Speaker speaker_1: Ok. ¿Y tu fecha de nacimiento si es el- Veinticuatro de nov del setenta y ocho-

Speaker speaker_2: Sí, sí.

Speaker speaker_1: Ok. ¿So, siete, cero, tres, seis, ochenta y siete, ochenta y ocho, veintiuno es tu número telefónico?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Ok, luego tengo raulmeneeuu@gmail.com.

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Ok. So, parece que tú tienes el plan preventivo, que es el plan que ellos automáticamente escriben a sus miembros. Ah, este plan te cubre como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs y hasta algunas consultas. Pero este solo es un plan preventivo, so, no te va a cubrir visitas al doctor si estás enfermo, visitas al hospital si te lastimas, sala de emergencias, ni cirugías, ni el urgent care. Solo son para servicios preventivos. O, con otras palabras, te cubre como tus visitas anuales .

Speaker speaker_2: Uh, ya, ya, entonces casi nada, ¿no?

Speaker speaker_1: Y te hacen deducciones semanales de tu cheque de dieciséis-- perdón, de quince dólares y dieciséis centavos . Señor . ¿Te gustaría mantenerlo o querías como cancelarlo?

Speaker speaker_2: Quería cancelarlo, señora.

Speaker speaker_1: Ok, am, sí te tengo que dejar saber que las cancelaciones sí toman siete a diez días. So, probablemente todavía te hagan una o dos deducciones más. Ah, pero si quieras ya te lo puedo cancelar.

Speaker speaker_2: Mm-hmm. Está bien.

Speaker speaker_1: Okey, okey. Bueno, ya te acabo de cancelar tu plan. ¿Tienes cualquier otra pregunta?

Speaker speaker_2: Mmm. No, eso, eso quería, porque como no lo utilizo, digamos, me estaban deduciendo en vano, digamos.

Speaker speaker_1: Yeah. Okey, si ya te lo cancelé.

Speaker speaker_2: ¿Okey, y me va a llegar algún mensaje o algo que me lo confirme?

Speaker speaker_1: No, pero si quieras puedo poner que te manden en tu correo electrónico la confirmación de cancelación, si es que quieres una. Y normalmente toma como veinticuatro horas a que la recibas a tu correo electrónico. Pero si quieras, pues yo puedo pedir una para que te la manden a ese correo electrónico.

Speaker speaker_2: ¿Ustedes le mandan algún mensaje también a Surge, no? Me imagino.

Speaker speaker_1: No, porque Surge... Nosotros somos los administradores de beneficios de salud para esa empresa. Ellos de verdad solo hacen la deducción de tu cheque, pero pues ya te lo cancelé y eso los notifica a Surge que ya no vas a tener ese plan, pero sí toma como siete a diez días a que la cancelación se procese. Por eso, mmm, probablemente todavía veas una o dos deducciones, pero no pasaría dos.

Speaker speaker_2: Ya lo que quiero es que le llegue un mensaje a Surge para que ellos estén enterados de que yo he cancelado también.

Speaker speaker_1: Nosotros no mandamos ningún mensaje a Surge. Ya cuando yo te cancele esto, el, el sistema lo va a hacer, ya... No, no estoy segura como ellos hacen eso, pero pues...

Speaker speaker_2: Oye, está bien, está bien.

Speaker speaker_1: El sistema le deja saber a Surge.

Speaker speaker_2: Bueno, muchas gracias. Muy amable.

Speaker speaker_1: De nada.

Speaker speaker_2: Adiós.