

Transcript: Franchesca

Baez-4537683729760256-6373072404791296

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Líneas bien, bienaventurado acá. Mi nombre es Francesca, ¿cómo le puedo asistir? Aló, buenas tardes . Sí, yo quería ayuda-- mi nombre es Clonise, yo Clonise Desome, yo tengo... seguro médico, yo no tengo, pero como yo trabajo con agencia y él no sabe porque mío nunca tiene. Tendría que mirar su cuenta, ¿cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Espere un momento, por favor . Ocho, dos, siete, uno. Apellido, por favor. Clonise Desome . Por favor. Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento. ¿Cómo? Por favor, verifique su dirección y su fecha de nacimiento. Sí, la dirección ahorita, yo tengo ahorita, son treinta y uno, ocho, ocho, Mallón, Ohio, Columbus. Nosotros tenemos una dirección diferente, señor. Sí, ahorita- Necesito que me diga, por favor, la que esté en el sistema para yo poder saber si estoy en la cuenta correcta. Sí, ahorita, yo tengo otra dirección, porque no vivo en la mismo dirección. Ahorita yo tengo otro. Es eso lo que yo pasando ahorita. Ok, señor, pero vuelvo y le repito, yo ocupo la dirección que esté en su cuenta que usted le dio a Surge porque tengo que verificar que estoy en la cuenta correcta . ¿No se acuerda qué dirección usted puso en su cuenta de Surge? ¿Cómo? Señor, estoy verificando que estoy en la cuenta correcta. Ocupa que verifique la dirección que usted le dio a Surge para la cuenta. Sí, pero esa dirección yo vivo ahí como en cinco meses, nunca vine y me aseguro, seguro, nunca vine. Señor, escuche. Dile más. Yo tengo que asegurarme que estoy en la cuenta correcta. Ok. So, yo necesito que usted me verifique la dirección que usted le dio a Surge. No estoy hablando de que dónde usted vive, estoy hablando de la dirección que usted le dio a Surge, señor. Ah, primero, la dirección son... Yo no lembra ese porque yo tengo como cinco meses ahí para allá . Entonces, tendría que verificar su número social completo, de otra manera no podríamos asistirlo. Tenemos que asegurarnos que estamos viendo la cuenta correcta . No entiende. Señor, ¿usted sabe lo que es un... proceso de verificación? ¿Cómo? ¿Mi, mi la dirección aquí? ¿A dónde yo vivo ahorita? No, señor, escuche la pregunta, por favor. Ok. ¿Usted sabe lo que es un proceso de verificación? No. Es cuando uno verifica que la información que está enfrente de uno es correcta antes de uno poder tomar una acción. Antes de yo poder ayudarlo a usted con su problema de seguridad, tengo que confirmar que yo estoy mirando la cuenta correcta. Por lo tanto, ocupo que me verifique la información que está en la cuenta que estoy viendo, que encontré con los últimos cuatro de su social y apellido. Para hacer eso, ocupo que o me verifique la dirección que usted le dio a Surge, que es la que está en la cuenta que yo tengo enfrente, o me dé el número social completo. De otra manera, no lo puedo asistir, señor. Ok, número social completo son treinta y cinco, cincuenta y cinco, cincuenta y ocho, dos, siete, uno . Date nacimiento puede estar así, son cinco de mayo, uno, nueve, nueve, dos . Y su problema es que no le llegó la tarjeta de seguridad, ¿correcto? Sí, seguro médico. No le llegó, señor, porque usted sigue

cambiando la dirección. Cuando la fe-- No. La póliza activa, la dirección- No, escucha. Escucha, por favor. A primera dirección yo vivo, yo fico aquí como cinco meses, nunca tiene, nunca vine en la mía dirección. Yo tengo mío, mío vine, pero mi esposa no llegó. Y ese que es el problema mío, mi seguro viene directo en la dirección en casa, pero segura mi esposa nunca llegó en casa, yo no sé por qué. Señor, porque usted nunca pidió ser inscrito en seguro. La única razón por la cual usted tiene cobertura en estos momentos es por la política de compañía de Surge que autoinscribe a los nuevos miembros en un plan médico preventivo. Solamente lo van a inscribir a usted automáticamente, no a ningún dependiente. Para eso, usted tenía que haber llamado, pedir seguro para poder inscribir a su esposa como una dependiente. Por eso es que en estos momentos ella no tiene seguro. Ok, pero ahorita, ¿cómo yo puedo hacer para tener seguro? Usted no la podría poner a ella en seguro porque usted no es elegible. Para poder hacer cambios de póliza, usted necesita tener un periodo abierto, ya sea suyo personal o de compañía. Y en estos momentos usted no tiene ninguno de los dos. Su esposa, dado a que no tiene seguro corrientemente y no ha tenido, no califica para un evento de vida tampoco. De la única manera que ella podría tener seguro es que usted espere al mes de agosto, cuando su compañía esté en el periodo abierto de compañía para inscribirla a ella en seguro como una dependiente, pero ahora mismo no podría. Pero este momento, ahorita no puede. Correcto, no puede. Ok. Lo siento. ¿Alguna otra cosa en la cual lo puedo asistir? No, gracias . Que tenga buen día .

Conversation Format

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

Speaker speaker_1: Líneas bien, bienaventurado acá. Mi nombre es Francesca, ¿cómo le puedo asistir?

Speaker speaker_2: Aló, buenas tardes . Sí, yo quería ayuda-- mi nombre es Clonise, yo Clonise Desome, yo tengo... seguro médico, yo no tengo, pero como yo trabajo con agencia y él no sabe porque mío nunca tiene.

Speaker speaker_1: Tendría que mirar su cuenta, ¿cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker_2: Espere un momento, por favor . Ocho, dos, siete, uno.

Speaker speaker_1: Apellido, por favor.

Speaker speaker_2: Clonise Desome . Por favor.

Speaker speaker_1: Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker_2: ¿Cómo?

Speaker speaker_1: Por favor, verifique su dirección y su fecha de nacimiento.

Speaker speaker_2: Sí, la dirección ahorita, yo tengo ahorita, son treinta y uno, ocho, ocho, Mallón, Ohio, Columbus.

Speaker speaker_1: Nosotros tenemos una dirección diferente, señor.

Speaker speaker_2: Sí, ahorita-

Speaker speaker_1: Necesito que me diga, por favor, la que esté en el sistema para yo poder saber si estoy en la cuenta correcta.

Speaker speaker_2: Sí, ahorita, yo tengo otra dirección, porque no vivo en la mismo dirección. Ahorita yo tengo otro. Es eso lo que yo pasando ahorita.

Speaker speaker_1: Ok, señor, pero vuelvo y le repito, yo ocupo la dirección que esté en su cuenta que usted le dio a Surge porque tengo que verificar que estoy en la cuenta correcta . ¿No se acuerda qué dirección usted puso en su cuenta de Surge?

Speaker speaker_2: ¿Cómo?

Speaker speaker_1: Señor, estoy verificando que estoy en la cuenta correcta. Ocupo que verifique la dirección que usted le dio a Surge para la cuenta.

Speaker speaker_2: Sí, pero esa dirección yo vivo ahí como en cinco meses, nunca vine y me aseguro, seguro, nunca vine.

Speaker speaker_1: Señor, escuche.

Speaker speaker_2: Dile más.

Speaker speaker_1: Yo tengo que asegurarme que estoy en la cuenta correcta.

Speaker speaker_2: Ok.

Speaker speaker_1: So, yo necesito que usted me verifique la dirección que usted le dio a Surge. No estoy hablando de que dónde usted vive, estoy hablando de la dirección que usted le dio a Surge, señor.

Speaker speaker_2: Ah, primero, la dirección son... Yo no lembra ese porque yo tengo como cinco meses ahí para allá .

Speaker speaker_1: Entonces, tendría que verificar su número social completo, de otra manera no podríamos asistirlo. Tenemos que asegurarnos que estamos viendo la cuenta correcta .

Speaker speaker_2: No entiende.

Speaker speaker_1: Señor, ¿usted sabe lo que es un... proceso de verificación?

Speaker speaker_2: ¿Cómo? ¿Mi, mi la dirección aquí? ¿A dónde yo vivo ahorita?

Speaker speaker_1: No, señor, escuche la pregunta, por favor.

Speaker speaker_2: Ok.

Speaker speaker_1: ¿Usted sabe lo que es un proceso de verificación?

Speaker speaker_2: No.

Speaker speaker_1: Es cuando uno verifica que la información que está enfrente de uno es correcta antes de uno poder tomar una acción. Antes de yo poder ayudarlo a usted con su problema de aseguranza, tengo que confirmar que yo estoy mirando la cuenta correcta. Por lo tanto, ocupo que me verifique la información que está en la cuenta que estoy viendo, que encontré con los últimos cuatro de su social y apellido. Para hacer eso, ocupo que o me verifique la dirección que usted le dio a Surge, que es la que está en la cuenta que yo tengo enfrente, o me dé el número social completo. De otra manera, no lo puedo asistir, señor.

Speaker speaker_2: Ok, número social completo son treinta y cinco, cincuenta y cinco, cincuenta y ocho, dos, siete, uno . Date nacimiento puede estar así, son cinco de mayo, uno, nueve, nueve, dos .

Speaker speaker_1: Y su problema es que no le llegó la tarjeta de aseguranza, ¿correcto?

Speaker speaker_2: Sí, aseguro médico.

Speaker speaker_1: No le llegó, señor, porque usted sigue cambiando la dirección. Cuando la fe--

Speaker speaker_2: No.

Speaker speaker_1: La póliza activa, la dirección-

Speaker speaker_2: No, escucha. Escucha, por favor. A primera dirección yo vivo, yo fico aquí como cinco meses, nunca tiene, nunca vine en la mía dirección. Yo tengo mío, mío vine, pero mi esposa no llegó. Y ese que es el problema mío, mi aseguro viene directo en la dirección en casa, pero segura mi esposa nunca llegó en casa, yo no sé por qué.

Speaker speaker_1: Señor, porque usted nunca pidió ser inscrito en aseguranza. La única razón por la cual usted tiene cobertura en estos momentos es por la política de compañía de Surge que autoinscribe a los nuevos miembros en un plan médico preventivo. Solamente lo van a inscribir a usted automáticamente, no a ningún dependiente. Para eso, usted tenía que haber llamado, pedir aseguranza para poder inscribir a su esposa como una dependiente. Por eso es que en estos momentos ella no tiene aseguranza.

Speaker speaker_2: Ok, pero ahorita, ¿cómo yo puedo hacer para tener seguro?

Speaker speaker_1: Usted no la podría poner a ella en aseguranza porque usted no es elegible. Para poder hacer cambios de póliza, usted necesita tener un periodo abierto, ya sea suyo personal o de compañía. Y en estos momentos usted no tiene ninguno de los dos. Su esposa, dado a que no tiene aseguranza corrientemente y no ha tenido, no califica para un evento de vida tampoco. De la única manera que ella podría tener aseguranza es que usted espere al mes de agosto, cuando su compañía esté en el periodo abierto de compañía para inscribirla a ella en aseguranza como una dependiente, pero ahora mismo no podría.

Speaker speaker_2: Pero este momento, ahorita no puede.

Speaker speaker_1: Correcto, no puede.

Speaker speaker_2: Ok.

Speaker speaker_1: Lo siento. ¿Alguna otra cosa en la cual lo puedo asistir?

Speaker speaker_2: No, gracias .

Speaker speaker_1: Que tenga buen día .