

Transcript: Franchesca

Baez-4540264090746880-5627167372263424

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Es primera vez atendiendo acá, mi nombre es Francesca, ¿cómo lo puedo asistir? Ah, hola, buenos días, mi nombre es Wilbert. ¿Cómo lo puedo asistir? Ah, quería ver sobre mi seguridad que agarré con la agencia Partner, no sé. ¿Con cuál agencia? Con la agencia Partner Personal. ¿Partner Personal? Sí. Okey. Y también, no me han llegado las tarjetas tampoco. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Ocho, tres, siete. Ocho, tres, siete, ¿correcto? Sí. Y su apellido, por favor. Soto Farino. Por favor, verifica su dirección y fecha de nacimiento para asegurarme que esté en la cuenta correcta, si es tan amable. Ah, dirección 2788 Mann Avenue, ah, Hayward, California. Código postal, nueve, cuatro, cinco, cuarenta y cuatro. Fecha de nacimiento, 14 del mayo del 97. Tenemos que el mejor número de contacto es el cinco, diez, seis, setenta y cuatro, sesenta y nueve, cuarenta y dos. Y tenemos su correo electrónico como soto76408@gmail.com. Señor Soto, la razón por la cual usted no ha recibido las tarjetas de beneficio es porque usted acaba de ser activado. Usted se hizo activo fue este lunes, 6 de enero. Como se le avisó durante su inscripción, las tarjetas estarían siendo enviadas por sus asegurantes el viernes de su semana de activación, que vendría siendo viernes 10 de enero. Si desea... O no, no la tienen. Lamentablemente, no tenemos el acceso a las tarjetas digitales de su póliza. Lo único que tenemos es el número de póliza. Las compañías de aseguramiento todavía no lo han hecho- Pero, hola. Ah, está bien, pero cuando yo hice... apliqué para la aseguración médica, ya, hubo un problema, no entendí cuál fue el problema, que hubo una equivocación y la que me atendió me dice: "Yo puedo..." Como ella no tenía en mente que... y no sé cuál fue el problema. Ella me dice: "¿Te puedo solicitar la tarjeta digital para mí entera?" Oh, no, la física, porque solo te ofrecen... la aseguración solo te ofrece la tarjeta digital. Entonces, me dice: "Voy a hacer el trámite, a ver, eh, me vuelve a llamar para hacer el trámite para que usted tenga su tarjeta física también". No sé con quién habló, señor, pero nosotros no hemos hablado con usted desde octubre 30 del 2024. Ese es el hecho, pues. Yo hice esa llamada y me explicaron algo, pero después recibí una llamada. No, no sé si recibí una llamada o un mensaje que hubo un problema con mi aplicación. No entendí por qué fue. Sí, corazón, tú y yo hablamos. Yo te expliqué que lamentablemente- Habían omitido la póliza equivocadamente porque se iba a hacer actual inmediatamente. Los beneficios que tú ofreciste son de los que estaban siendo ofrecidos para el 2025. Tuvo que haberse hecho esa re-- corrección, disculpen, lo cual no afectaría a las tarjetas de beneficio porque usted no estaba activo, señor. Nosotros no le podemos dar algo que no está creado. Sus tarjetas de beneficio no están creadas todavía porque el lunes fue donde la compañía, los asegurantes, que son dueños de esos planes, recibieron el dinero. Ahí es cuando ellos comienzan a crear su número de póliza, sus tarjetas, ponerla dentro del sistema. En esos momentos, lamentablemente, lo único que le puedo ofrecer es un número de póliza. Tendría

ya que mandar a que la buscara hasta mañana y serían solamente digitales. Ahora, respecto a la física, para que se la manden a la casa, creo que lo está confundiendo porque su proveedor del plan médico, VIP Plus, solamente manda una tarjeta digital. La muchacha le estaba avisando eso y que si usted quiere una tarjeta física, tendría que llamar ya cuando usted esté activo para nosotros ponerle el pedido de la tarjeta física. Entiendo. Y cuando yo tenga la tarjeta digital para yo hacerme... irme... para aprovechar beneficios de la vista, ¿cómo haría yo para comunicarme con un proveedor? Tendría que hablar con el número de teléfono de los proveedores de network, que vendrían siendo los que tienen esa información . Yo le puedo dar el número de teléfono donde usted puede llamar para adquirir esa información, si desea. Mmm, está bien, no sé si me lo puede dar, por favor. Okey, el número de teléfono es ochocientos...Un momento. Ochocientos. Seis, uno, cinco. Ah, seis, uno-- seis, uno, cinco. Uno, ocho, ocho, tres. Uno, ocho. Ocho, tres. Mmm... Ya lo tengo. Creo que sería todo por el momento y gracias por ayudarme con todas las preguntas que tenía. Por supuesto, yo me mantendré al tanto de su cuenta mañana, posiblemente, si no antes del día de hoy, deberían las tarjetas estar ya listas. Lo único que le puedo ofrecer en estos momentos sería un número de póliza, si desea. Pero una vez yo vea que las tarjetas digitales están activas, yo le estaría mandando al correo suyo y lo llamaré para avisarle que se lo envié. No, está bien, se lo agradecería mucho y gracias por la buena atención y por haberme ayudado con todas las dudas que tenía. Por supuesto, ninguno de los planes que usted tienen requieren red. So, usted puede ir a cualquier lugar siempre y cuando acepten la aseguranza. Sobre el de visión, si no me equivoco, en la guía de beneficios dice que usted también puede ir a la óptica del Walmart. Está covi-- están cubiertos bajo ellos, al igual que es aceptable ahí. Mmm... Mmm. Ya. Véalo aquí, ok. Sí, dice que puede ir a ópticas como la de Costco, Walmart, Sam's Club o Vision Work. Son de las que también están afectadas entre ellos. Entiendo, muy bien. Ok, si tiene cualquier pregunta, no dude en darnos una llamada para atrás. Todo lo que es relacionado con su aseguranza, nosotros seríamos a quien usted llamaría para esa información. Ok, muchísimas gracias por la ayuda. Sería todo. Por supuesto, que tenga muy buen día y gracias por su tiempo.

Conversation Format

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

Speaker speaker_1: Es primera vez atendiendo acá, mi nombre es Francesca, ¿cómo lo puedo asistir?

Speaker speaker_0: Ah, hola, buenos días, mi nombre es Wilbert.

Speaker speaker_1: ¿Cómo lo puedo asistir?

Speaker speaker_0: Ah, quería ver sobreee mi seguridad que agarré con la agencia Partner, no sé.

Speaker speaker_1: ¿Con cuál agencia?

Speaker speaker_0: Con la agencia Partner Personal.

Speaker speaker_1: ¿Partner Personal?

Speaker speaker_0: Sí.

Speaker speaker_1: Okey.

Speaker speaker_0: Y también, no me han llegado las tarjetas tampoco .

Speaker speaker_1: ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker_0: Ocho, tres, siete.

Speaker speaker_1: Ocho, tres, siete, ¿correcto?

Speaker speaker_0: Sí.

Speaker speaker_1: Y su apellido, por favor.

Speaker speaker_0: Soto Farino .

Speaker speaker_1: Por favor, verifica su dirección y fecha de nacimiento para asegurarme que esté en la cuenta correcta, si es tan amable.

Speaker speaker_0: Ah, dirección 2788 Mann Avenue, ah, Hayward, California. Código postal, nueve, cuatro, cinco, cuarenta y cuatro. Fecha de nacimiento, 14 del mayo del 97.

Speaker speaker_1: Tenemos que el mejor número de contacto es el cinco, diez, seis, setenta y cuatro, sesenta y nueve, cuarenta y dos. Y tenemos su correo electrónico como soto76408@gmail.com. Señor Soto, la razón por la cual usted no ha recibido las tarjetas de beneficio es porque usted acaba de ser activado. Usted se hizo activo fue este lunes, 6 de enero. Como se le avisó durante su inscripción, las tarjetas estarían siendo enviadas por sus asegurantes el viernes de su semana de activación, que vendría siendo viernes 10 de enero. Si desea... O no, no la tienen. Lamentablemente, no tenemos el acceso a las tarjetas digitales de su póliza. Lo único que tenemos es el número de póliza. Las compañías de aseguranza todavía no lo han hecho-

Speaker speaker_0: Pero, hola. Ah, está bien, pero cuando yo hice... apliqué para la aseguranza médica, ya, hubo un problema, no entendí cuál fue el problema, que hubo una equivocación y la que me atendió me dice: "Yo puedo..." Como ella no tenía en mente que... y no sé cuál fue el problema. Ella me dice: "¿Te puedo solicitar la tarjeta digital para mí entera?" Oh, no, la física, porque solo te ofrecen... la aseguranza solo te ofrece la tarjeta digital. Entonces, me dice: "Voy a hacer el trámite, a ver, eh, me vuelve a llamar para hacer el trámite para que usted tenga su tarjeta física también".

Speaker speaker_1: No sé con quién habló, señor, pero nosotros no hemos hablado con usted desde octubre 30 del 2024.

Speaker speaker_0: Ese es el hecho, pues. Yo hice esa llamada y me explicaron algo, pero después recibí una llamada. No, no sé si recibí una llamada o un mensaje que hubo un problema con mi aplicación. No entendí por qué fue.

Speaker speaker_1: Sí, corazón, tú y yo hablamos. Yo te expliqué que lamentablemente- Habían omitido la póliza equivocadamente porque se iba a hacer actual inmediatamente. Los beneficios que tú ofreciste son de los que estaban siendo ofrecidos para el 2025. Tuvo que haberse hecho esa re-- corrección, disculpen, lo cual no afectaría a las tarjetas de beneficio porque usted no estaba activo, señor. Nosotros no le podemos dar algo que no está creado. Sus tarjetas de beneficio no están creadas todavía porque el lunes fue donde la compañía, los asegurantes, que son dueños de esos planes, recibieron el dinero. Ahí es cuando ellos comienzan a crear su número de póliza, sus tarjetas, ponerla dentro del sistema. En esos momentos, lamentablemente, lo único que le puedo ofrecer es un número de póliza. Tendría ya que mandar a que la buscara hasta mañana y serían solamente digitales. Ahora, respecto a la física, para que se la manden a la casa, creo que lo está confundiendo porque su proveedor del plan médico, VIP Plus, solamente manda una tarjeta digital. La muchacha le estaba avisando eso y que si usted quiere una tarjeta física, tendría que llamar ya cuando usted esté activo para nosotros ponerle el pedido de la tarjeta física.

Speaker speaker_0: Entiendo. Y cuando yo tenga la tarjeta digital para yo hacerme... irme... para aprovechar beneficios de la vista, ¿cómo haría yo para comunicarme con un proveedor?

Speaker speaker_1: Tendría que hablar con el número de teléfono de los proveedores de network, que vendrían siendo los que tienen esa información . Yo le puedo dar el número de teléfono donde usted puede llamar para adquirir esa información, si desea.

Speaker speaker_0: Mmm, está bien, no sé si me lo puede dar, por favor.

Speaker speaker_1: Okey, el número de teléfono es ochocientos...

Speaker speaker_0: Un momento. Ochocientos.

Speaker speaker_1: Seis, uno, cinco.

Speaker speaker_0: Ah, seis, uno-- seis, uno, cinco.

Speaker speaker_1: Uno, ocho, ocho, tres.

Speaker speaker_0: Uno, ocho.

Speaker speaker_1: Ocho, tres.

Speaker speaker_0: Mmm... Ya lo tengo. Creo que sería todo por el momento y gracias por ayudarme con todas las preguntas que tenía.

Speaker speaker_1: Por supuesto, yo me mantendré al tanto de su cuenta mañana, posiblemente, si no antes del día de hoy, deberían las tarjetas estar ya listas. Lo único que le puedo ofrecer en estos momentos sería un número de póliza, si desea. Pero una vez yo vea que las tarjetas digitales están activas, yo le estaría mandando al correo suyo y lo llamaré para avisarle que se lo envié.

Speaker speaker_0: No, está bien, se lo agradecería mucho y gracias por la buena atención y por haberme ayudado con todas las dudas que tenía.

Speaker speaker_1: Por supuesto, ninguno de los planes que usted tienen requieren red. So, usted puede ir a cualquier lugar siempre y cuando acepten la seguridad. Sobre el de visión, si no me equivoco, en la guía de beneficios dice que usted también puede ir a la óptica del Walmart. Está covi-- están cubiertos bajo ellos, al igual que es aceptable ahí. Mmm...

Speaker speaker_0: Mmm. Ya.

Speaker speaker_1: Véalo aquí, ok. Sí, dice que puede ir a ópticas como la de Costco, Walmart, Sam's Club o Vision Work. Son de las que también están afectadas entre ellos.

Speaker speaker_0: Entiendo, muy bien.

Speaker speaker_1: Ok, si tiene cualquier pregunta, no dude en darnos una llamada para atrás. Todo lo que es relacionado con su seguridad, nosotros seríamos a quien usted llamaría para esa información.

Speaker speaker_0: Ok, muchísimas gracias por la ayuda. Sería todo.

Speaker speaker_1: Por supuesto, que tenga muy buen día y gracias por su tiempo.