

## Transcript: Franchesca

**Baez-4552760683347968-6022039769399296**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por llamar a Benefits 10 30. Mi nombre es Sanchesca, ¿puedo con usted, sí? Aló, buenas tardes, Sanchesca. Eh, llamo por, eh... para cancelar mi seguro con ustedes. ¿Con cuál agencia de staffing usted trabaja? En Surge. ¿Y cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Treinta y dos, dieciséis. Apellido, por favor. Vásquez. Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento por motivos de calidad. 29 de enero de 1970. 2618 Abbey Drive, 46835. Y lo tengo como que es un apartamento número seis, correcto? Sí, exacto. Tengo el nuevo número de comunicación, tres, cero, cinco, dos, nueve, siete, cero, cero, veintiocho. Ajá. Y tenemos su correo electrónico como vazquez.crisdj@gmail.com. Exacto. Y por un motivo de que esta línea es grabada, me dijo que el día de hoy le gustaría cancelar la cobertura con Surge. Así es. Ok, ya le puse el apellido, por favor, tome en cuenta que las cancelaciones toman de siete a diez días laborales para procesarse. Es posible que experimente de una a dos deducciones mientras está completando su cancelación. Perdón, ¿re-pétame? ¿Qué me dijo? Sí, señor. Las cancelaciones toman de siete a diez días laborales para procesarse. Es posible de que usted experimente de una a dos deducciones mientras está completando la cancelación. ¿Una a dos deducciones todavía? Sí, señor, porque vendría siendo de una a dos semanas más de cobertura en lo que los sistemas terminan de procesar la cancelación. Señorita, le hago una pregunta. Yo tengo, yo tengo más de un año aportando en el seguro. Yo nunca utilicé el seguro. El otro día que lo quise utilizar para dental o visión, me dijeron que tenía que esperar hasta el mes de agosto, que eran las inscripciones, no sé qué cosa en mi agencia. Yo llamé a mi agencia, me dijeron que no. Después volví a llamar, me dijeron que sí, que tenía que esperar. Yo he aportado más de un año en eso. ¿Y quién me...? ¿Y, y esa plata? O sea, ya se perdió. Okey, mire y le explico. La inscripción pasó por parte de la política de la compañía de Surge Staffing. Ellos tienen una política de compañía donde todos los nuevos empleados con ellos lo autoinscriben en el plan médico preventivo, que es el que usted está ahora mismo. Lo único es que esa autoinscripción solamente toma efecto con ese plan específicamente, no lo agrega en ningún otro plan. Ya si el empleado quiere tener más beneficios, tiene que elegirlos. Lamentablemente, suele pasar super comen-- super, disculpe, frecuentemente que algunos de los empleados de Surge no están educados completamente de la manera que los beneficios médicos de ellos funcionan. Un miembro, sin tener que ser solo de Surge, cualquier staffing company, un miembro solo se puede inscribir en beneficios en tres eventos: cuando tiene un periodo abierto, ya sea personal o de compañía, o tiene un evento calificado de vida. Ajá. De otra manera... ¿Sígame? Discúlpeme. Eso sí me lo dijeron antes de ayer que llamé. Nunca a mí me dijeron eso en la compañía, en Source, ¿ya? Yo pensé que en cualquier momento que yo necesité el seguro, lo iba a utilizar como yo quería. A mí nunca me

dijeron eso. Además, ellos, ellos afilian un seguro, pero no te dicen nada. Solamente ves el, el descuento, el descuento, el descuento y, y después... Más de un año, son como casi más de mil dólares que, que he aportado y, y no puedo utilizarlos porque tengo que esperar hasta el, hasta el a-- agosto del próximo año para, para utilizarlo. Yo creo que eso, eso no debe ser así. Por ninguna de las partes. El problema es que usted tiene que esperar para agosto para agregar beneficios. Ese plan está activo, usted lo puede usar, pero solamente puede usarlo con la cobertura que ofrece, porque eso es lo único que ese plan le cubre. Lo que no necesito. Entonces, el... yo necesito otra cosa y no puedo hacerlo. Lamentablemente, señor, eso es así. Ajá. Son cosas que no deberían ser así. Bueno, entonces tengo que, eh, aportar dos semanas más todavía, ¿no? Okey. Sabe que el sistema no se está cancelando solamente aquí, se tiene que cancelar con nosotros, con los dueños de plan y también en su agencia de empleo. Hay tres sistemas en total que tienen que procesar esa cancelación. Lo más rápido que pasa son siete días en una semana. Lo más que dura son dos, dos semanas, que son los diez días. Ya, y ¿con la agencia o solamente con ustedes? ¿El qué, señor, que se tiene que procesar la cancelación? ¿Perdón? Sí, con nosotros o con la agencia solamente el qué, disculpe. No, o sea, tengo que hablar... O sea, ya le dije de la cancelación a usted, ¿y también tengo que decirle a la agencia o no? No, señor. Ya nosotros le ponemos la cancelación en nuestro sistema. Nuestro sistema entonces envía la orden al sistema de Surge para que pare los pagos. Mmm. Okey, muchas gracias, Sanchesca. Que tenga buenas tardes. No de aquí. Que tenga buen día.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker\_1: Gracias por llamar a Benefits 10 30. Mi nombre es Sanchesca, ¿puedo con usted, sí?

Speaker speaker\_2: Aló, buenas tardes, Sanchesca. Eh, llamo por, eh... para cancelar mi seguro con ustedes.

Speaker speaker\_1: ¿Con cuál agencia de staffing usted trabaja?

Speaker speaker\_2: En Surge.

Speaker speaker\_1: ¿Y cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_2: Treinta y dos, dieciséis.

Speaker speaker\_1: Apellido, por favor.

Speaker speaker\_2: Vásquez.

Speaker speaker\_1: Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento por motivos de calidad.

Speaker speaker\_2: 29 de enero de 1970. 2618 Abbey Drive, 46835.

Speaker speaker\_1: Y lo tengo como que es un apartamento número seis, correcto?

Speaker speaker\_2: Sí, exacto.

Speaker speaker\_1: Tengo el nuevo número de comunicación, tres, cero, cinco, dos, nueve, siete, cero, cero, veintiocho.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Y tenemos su correo electrónico como vazquez.crisdj @gmail.com.

Speaker speaker\_2: Exacto.

Speaker speaker\_1: Y por un motivo de que esta línea es grabada, me dijo que el día de hoy le gustaría cancelar la cobertura con Surge.

Speaker speaker\_2: Así es.

Speaker speaker\_1: Ok, ya le puse el apellido, por favor, tome en cuenta que las cancelaciones toman de siete a diez días laborales para procesarse. Es posible que experimente de una a dos deducciones mientras está completando su cancelación.

Speaker speaker\_2: Perdón, ¿re-pétame? ¿Qué me dijo?

Speaker speaker\_1: Sí, señor. Las cancelaciones toman de siete a diez días laborales para procesarse. Es posible de que usted experimente de una a dos deducciones mientras está completando la cancelación.

Speaker speaker\_2: ¿Una a dos deducciones todavía?

Speaker speaker\_1: Sí, señor, porque vendría siendo de una a dos semanas más de cobertura en lo que los sistemas terminan de procesar la cancelación.

Speaker speaker\_2: Señorita, le hago una pregunta. Yo tengo, yo tengo más de un año aportando en el seguro. Yo nunca utilicé el seguro. El otro día que lo quise utilizar para dental o visión, me dijeron que tenía que esperar hasta el mes de agosto, que eran las inscripciones, no sé qué cosa en mi agencia. Yo llamé a mi agencia, me dijeron que no. Después volví a llamar, me dijeron que sí, que tenía que esperar. Yo he aportado más de un año en eso. ¿Y quién me...? ¿Y, y esa plata? O sea, ya se perdió.

Speaker speaker\_1: Okey, mire y le explico. La inscripción pasó por parte de la política de la compañía de Surge Staffing. Ellos tienen una política de compañía donde todos los nuevos empleados con ellos lo autoinscriben en el plan médico preventivo, que es el que usted está ahora mismo. Lo único es que esa autoinscripción solamente toma efecto con ese plan específicamente, no lo agrega en ningún otro plan. Ya si el empleado quiere tener más beneficios, tiene que elegirlos. Lamentablemente, suele pasar super comen-- super, disculpe, frecuentemente que algunos de los empleados de Surge no están educados completamente de la manera que los beneficios médicos de ellos funcionan. Un miembro, sin tener que ser solo de Surge, cualquier staffing company, un miembro solo se puede inscribir en beneficios en tres eventos: cuando tiene un periodo abierto, ya sea personal o de compañía, o tiene un evento calificado de vida.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: De otra manera... ¿Sígame?

Speaker speaker\_2: Discúlpeme. Eso sí me lo dijeron antes de ayer que llamé. Nunca a mí me dijeron eso en la compañía, en Source, ¿ya? Yo pensé que en cualquier momento que yo necesité el seguro, lo iba a utilizar como yo quería. A mí nunca me dijeron eso. Además, ellos, ellos afilian un seguro, pero no te dicen nada. Solamente ves el, el descuento, el descuento, el descuento y, y después... Más de un año, son como casi más de mil dólares que, que he aportado y, y no puedo utilizarlos porque tengo que esperar hasta el, hasta el a--agosto del próximo año para, para utilizarlo. Yo creo que eso, eso no debe ser así. Por ninguna de las partes.

Speaker speaker\_1: El problema es que usted tiene que esperar para agosto para agregar beneficios. Ese plan está activo, usted lo puede usar, pero solamente puede usarlo con la cobertura que ofrece, porque eso es lo único que ese plan le cubre.

Speaker speaker\_2: Lo que no necesito. Entonces, el... yo necesito otra cosa y no puedo hacerlo.

Speaker speaker\_1: Lamentablemente, señor, eso es así.

Speaker speaker\_2: Ajá. Son cosas que no deberían ser así. Bueno, entonces tengo que, eh, aportar dos semanas más todavía, ¿no? Okey.

Speaker speaker\_1: Sabe que el sistema no se está cancelando solamente aquí, se tiene que cancelar con nosotros, con los dueños de plan y también en su agencia de empleo. Hay tres sistemas en total que tienen que procesar esa cancelación. Lo más rápido que pasa son siete días en una semana. Lo más que dura son dos, dos semanas, que son los diez días.

Speaker speaker\_2: Ya, y ¿con la agencia o solamente con ustedes?

Speaker speaker\_1: ¿El qué, señor, que se tiene que procesar la cancelación?

Speaker speaker\_2: ¿Perdón?

Speaker speaker\_1: Sí, con nosotros o con la agencia solamente el qué, disculpe.

Speaker speaker\_2: No, o sea, tengo que hablar... O sea, ya le dije de la cancelación a usted, ¿y también tengo que decirle a la agencia o no?

Speaker speaker\_1: No, señor. Ya nosotros le ponemos la cancelación en nuestro sistema. Nuestro sistema entonces envía la orden al sistema de Surge para que pare los pagos.

Speaker speaker\_2: Mmm. Okey, muchas gracias, Sanchesca. Que tenga buenas tardes.

Speaker speaker\_1: No de aquí. Que tenga buen día.