

Transcript: Franchesca

Baez-4716772616617984-6441582459666432

Full Transcript

Buenas, señor ??. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir? Hola. Fíjese que a mí todavía no me llega mi tarjeta de seguro. ¿Disculpe? Todavía no tengo la tarjeta de seguro. Ok, déjeme checar... ¿De seguro dental, me dijo? Ajá. Ok, déjeme chequear cuál es el estado de su cuenta. ¿Con cuál agencia temporal usted trabaja? HSS Solutions. Mmm, Hospitality Staffing Solutions HSS. Ajá, sí, sí, sí. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social y su apellido para encontrar la cuenta? Cincuenta y cuatro cincuenta y ocho. Ramírez, Ramírez. ¿Se podría verificar su dirección y fecha de nacimiento para asegurarme que tengo la cuenta correcta? Diecisiete de junio del noventa y uno. Eh, cincuenta y uno, cero, tres, South Avenue, eh, Tempe. South Mill Avenue. ¿Disculpe? Mi dirección es, es cincuenta y uno, cero, tres, South Mill Avenue, Tempe. ¿Y la fecha de nacimiento? Diecisiete de junio del noventa y uno. Tenemos con nosotros un número para comunicarnos con ustedes: cinco, cero, dos, seis, cero, ocho, cero, seis, cero, cero. El mismo con el que me llamó el día de hoy. Sí. Y tengo su correo como kevin.ramirez2020@gmail.com. Es correcto. Okey. El motivo por el cual usted no la ha recibido es porque su póliza fue activada el 17 de febrero. El 21 de febrero fue que su aseguran-- le enviaron las tarjetas de beneficios, lo cual se tomaría entre tres a dos semanas para llegar después del 21. Tomando en cuenta que esa tarjeta que enviaron el 21 era cuando la póliza solamente lo tenía usted, dado a que la póliza en donde tenemos a ambos, su esposa y los niños, se hizo activa fue ayer, lunes tres de marzo, fue cuando se recibió el pago para esa póliza. Entonces, esas tarjetas le estarían enviando viernes siete de, de esta semana. Si desea lo puedo poner en espera para ver si tengo la copia virtual de la tarjeta familiar, dental y de visión para poder enviársela a su correo. Sí, está bien. Deme un segundo, señor Ramírez, o voy a poner una breve espera, ¿ok? Ok. Gracias. Buenas personas, señor Ramírez. En los momentos todavía no han creado la tarjeta para el plan familiar. Solamente tengo la del plan individual, que solamente era usted que estaba cubierto. Ok. Pero es que voy a chequear si mañana por la mañana está disponible. Y si todavía no la han actualizado, le enviaré un ticket a la oficina del frente para ver si se la pueden pedir directamente a la compañía de la aseguranza. Ok. ¿Y esa que me mandó que dice tarjeta temporal? Sí, esas serían las tarjetas de la póliza cuando estaba usted solo. So, esa es la tarjeta de visión y dental, pero solamente está usted en ese número de póliza. Entonces, las que nos faltan en estos momentos es la que tenían-- las que van a tener incluido a su esposa y a los niños. Ah. Pero con esta no, no puedo utilizarla yo tampoco, ¿verdad? Sí, usted la puede utilizar, pero su esposa y el niño no la pueden usar. Solamente usted. Entonces, mañana por la mañana voy a ver si la que está incluida usted, la esposa y el niño, está lista en el sistema para mandarle la copia digital. Si no, le voy a mandar un ticket a la oficina del frente para ver si ellos pueden pedir la digital de la compañía de aseguranza directamente. Ok, bueno, muchas gracias. Por supuesto. ¿Alguna otra cosa

en la cual le puedo asistir? No, no. A mí me dijeron que, que como que ven llamado a la empresa, que me iban a hacer una devolución de un cargo que se le ha hecho, que no sé qué, pero no sé. Nunca lo vi reflejado en mi cuenta. Déjeme ver... A ver si hay algo de eso en las cuentas. Ok, en mis notas no aparecen. Posiblemente fue Hospitality Staffing Solutions que le habló de eso. Las notas que tenemos suyas solamente fue de cuando recibimos el formulario de la petición de inscripción que no tenían información de la esposa y el niño. Después, estaría la llamada que hizo cuando nos llamó a agregarlos y la última llamada que fue cuando nos llamó a ver el social de ellos. Ok. Bueno, está bien. Ok, le recomiendo que trate de hablar con Hospitality Staffing Solutions, HSS. Si tiene algo que ver con sus horas, debería de hablar con el departamento de nominación. Ellos son los que administran las, los pagos. Ok, está bien. Muchas gracias. Un placer, que tenga muy buen día y gracias por llamar a Benefits Connect el día de hoy. Gracias. Adiós.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Buenas, señor ??. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker_1: Hola. Fíjese que a mí todavía no me llega mi tarjeta de seguro.

Speaker speaker_0: ¿Disculpe?

Speaker speaker_1: Todavía no tengo la tarjeta de seguro.

Speaker speaker_0: Ok, déjeme checar... ¿De seguro dental, me dijo?

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_0: Ok, déjeme chequear cuál es el estado de su cuenta. ¿Con cuál agencia temporal usted trabaja?

Speaker speaker_1: HSS Solutions.

Speaker speaker_0: Mmm, Hospitality Staffing Solutions HSS.

Speaker speaker_1: Ajá, sí, sí, sí.

Speaker speaker_0: ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social y su apellido para encontrar la cuenta?

Speaker speaker_1: Cincuenta y cuatro cincuenta y ocho. Ramírez, Ramírez.

Speaker speaker_0: ¿Se podría verificar su dirección y fecha de nacimiento para asegurarme que tengo la cuenta correcta?

Speaker speaker_1: Diecisiete de junio del noventa y uno. Eh, cincuenta y uno, cero, tres, South Avenue, eh, Tempe. South Mill Avenue.

Speaker speaker_0: ¿Disculpe?

Speaker speaker_1: Mi dirección es, es cincuenta y uno, cero, tres, South Mill Avenue, Tempe.

Speaker speaker_0: ¿Y la fecha de nacimiento?

Speaker speaker_1: Diecisiete de junio del noventa y uno.

Speaker speaker_0: Tenemos con nosotros un número para comunicarnos con ustedes: cinco, cero, dos, seis, cero, ocho, cero, seis, cero, cero. El mismo con el que me llamó el día de hoy.

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Y tengo su correo como kevin.ramirez2020@gmail.com.

Speaker speaker_1: Es correcto.

Speaker speaker_0: Okey. El motivo por el cual usted no la ha recibido es porque su póliza fue activada el 17 de febrero. El 21 de febrero fue que su aseguran-- le enviaron las tarjetas de beneficios, lo cual se tomaría entre tres a dos semanas para llegar después del 21. Tomando en cuenta que esa tarjeta que enviaron el 21 era cuando la póliza solamente lo tenía usted, dado a que la póliza en donde tenemos a ambos, su esposa y los niños, se hizo activa fue ayer, lunes tres de marzo, fue cuando se recibió el pago para esa póliza. Entonces, esas tarjetas le estarían enviando viernes siete de, de esta semana. Si desea lo puedo poner en espera para ver si tengo la copia virtual de la tarjeta familiar, dental y de visión para poder enviársela a su correo.

Speaker speaker_1: Sí, está bien.

Speaker speaker_0: Deme un segundo, señor Ramírez, o voy a poner una breve espera, ¿ok?

Speaker speaker_1: Ok.

Speaker speaker_0: Gracias. Buenas personas, señor Ramírez. En los momentos todavía no han creado la tarjeta para el plan familiar. Solamente tengo la del plan individual, que solamente era usted que estaba cubierto.

Speaker speaker_1: Ok.

Speaker speaker_0: Pero es que voy a chequear si mañana por la mañana está disponible. Y si todavía no la han actualizado, le enviaré un ticket a la oficina del frente para ver si se la pueden pedir directamente a la compañía de la aseguranza.

Speaker speaker_1: Ok. ¿Y esa que me mandó que dice tarjeta temporal?

Speaker speaker_0: Sí, esas serían las tarjetas de la póliza cuando estaba usted solo. So, esa es la tarjeta de visión y dental, pero solamente está usted en ese número de póliza. Entonces, las que nos faltan en estos momentos es la que tenían-- las que van a tener incluido a su esposa y a los niños.

Speaker speaker_1: Ah. Pero con esta no, no puedo utilizarla yo tampoco, ¿verdad?

Speaker speaker_0: Sí, usted la puede utilizar, pero su esposa y el niño no la pueden usar. Solamente usted. Entonces, mañana por la mañana voy a ver si la que está incluida usted, la esposa y el niño, está lista en el sistema para mandarle la copia digital. Si no, le voy a mandar un ticket a la oficina del frente para ver si ellos pueden pedir la digital de la compañía de aseguranza directamente.

Speaker speaker_1: Ok, bueno, muchas gracias.

Speaker speaker_0: Por supuesto. ¿Alguna otra cosa en la cual le puedo asistir?

Speaker speaker_1: No, no. A mí me dijeron que, que como que ven llamado a la empresa, que me iban a hacer una devolución de un cargo que se le ha hecho, que no sé qué, pero no sé. Nunca lo vi reflejado en mi cuenta.

Speaker speaker_0: Déjeme ver... A ver si hay algo de eso en las cuentas. Ok, en mis notas no aparecen. Posiblemente fue Hospitality Staffing Solutions que le habló de eso. Las notas que tenemos suyas solamente fue de cuando recibimos el formulario de la petición de inscripción que no tenían información de la esposa y el niño. Después, estaría la llamada que hizo cuando nos llamó a agregarlos y la última llamada que fue cuando nos llamó a ver el social de ellos.

Speaker speaker_1: Ok. Bueno, está bien.

Speaker speaker_0: Ok, le recomiendo que trate de hablar con Hospitality Staffing Solutions, HSS. Si tiene algo que ver con sus horas, debería de hablar con el departamento de nominación. Ellos son los que administran las, los pagos.

Speaker speaker_1: Ok, está bien. Muchas gracias.

Speaker speaker_0: Un placer, que tenga muy buen día y gracias por llamar a Benefits Connect el día de hoy.

Speaker speaker_1: Gracias.

Speaker speaker_0: Adiós.