

Transcript: Franchesca

Baez-5010191008186368-5316849718575104

Full Transcript

Voy a llamar a Benefiting a car. Mi nombre es Francesca, ¿cómo le puedo asistir? Hola, mi nombre es Sergio Gama. Ah, necesito hacer un pago único a mi cuenta. Para la aseguranza médica con su agente temporal, ¿correcto? Sí. ¿Con cuál agente temporal trabaja? Ah, DTC World Four Program. ¿Y cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Siete, dos, ocho, cuatro. El apellido, por favor. Damas Milán. Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento para asegurarnos de que sea una cuenta correcta. Ciento noventa y cuatro Center Street, Richmond, Nebraska. Código postal: sesenta y ocho seiscientos uno. Y mi fecha de nacimiento es julio 20 de 1995. Tengamos el número de contacto: ocho, trece, cuatro, ocho, cuatro, dos, tres, nueve, dos. Sí. Y tengo su correo electrónico como srdamas arroba gmail punto com. Correcto. Ok, lo voy a poner en una breve espera y deme un momento, ¿ok? Ok. Ok, gracias por su aseguranza, señor Damas. Este vendría siendo el último pago que usted puede hacer del bolsillo después de eso. El lunes pros-- el lunes que viene, que sería 10 de marzo, si no se recibe un pago de un cheque que DTC le esté dando a usted, sería el último día y la póliza se estaría cancelando. Ah, a mí me dijeron al-- antes de empezar a hacer estos pagos que después que acabara de pagar con ustedes podía pasarme a COBRA. Correcto, sí, señor. ¿Cómo hago el proceso? ¿COBRA me contacta o tengo que llamarlos a ellos? Se supone que le envíen una tarjeta, una carta en el email avisándole eso. Si desea, yo le puedo dar el número telefónico de ellos al igual para que hable con ellos de los planes-- Sí, por favor. Por supuesto. De los planes que esté corrientemente... Sí. ¿Me puede decir el número? Sí, señor. Sería el ocho cientos... Sí. Ocho, tres, tres- Ocho cientos ocho, tres, tres- Cuatro, dos, nueve, seis. Ok, sería ocho cientos ocho, tres, tres, cuatro, dos, nueve, seis, ¿verdad? Correcto, sí. Y ya ahí usted escucharía el sistema automático y le vendría diciendo cuál sería el número que tiene que dar para COBRA . Lo que sí le tengo que avisar que de los planes que usted corrientemente es inscrito, los únicos que ellos ofrecen sería el plan médico preventivo y el plan dental. Pero el plan de grupo de accidente y el plan de vida, ellos corrientemente no lo ofrecen. Ah, o sea que yo puedo-- con ellos sí puedo contratar el plan dental y el plan médico normal, ¿verdad? Correcto, sí. Esos serán los únicos dos planes que ellos ofrecen de los que usted está corrientemente inscrito. Ok, sí, no hay problema. O sea, está bien. ¿Sí? ¿Y la dirección de la tarjeta que está usando el día de hoy viene siendo la misma que me verificó de una, nueve, cuatro Central Street? Sí. Cuando esté listo, puede comenzar con el número de la tarjeta. Ok. Cincuenta y uno, cero, ocho, cero, cinco, cero, dos, nueve, siete, tres, nueve, ocho, tres, siete, siete. Cinco, uno, cero, ocho, cero, cinco, cero, dos, nueve, siete, tres, nueve, ocho, tres, siete, siete, ¿verdad? Sí. ¿Y cuál es la fecha de expiración? Cero, seis, veintiocho. ¿Y el código de atrás? Ocho cientos uno. Por motivos de que la ley es grabada el día de hoy, señor Damas, usted autoriza que Benefiting a Card haga la deducción de treinta y dos dólares con

setenta y seis centavos en su tarjeta MasterCard terminando en ocho, tres, siete, siete, hoy marzo 5, 2025, para los beneficios que tiene con-Su agencia es DTC Staffing. Ok. Dice que la tarjeta fue negada. Ah. ¿No dice las razones? No, dice que simplemente no fue autorizada. Un segundo. Ok. No, porque es mi cuenta de Cheque y casi no, no uso esa tarjeta, so... Ah, sí que... Tenga bien esa, no se busque nada. Ah, ok, déjeme darle otra entonces. Si quiere podemos probar otra vez, no sea que algún número esté mal o algo así. Sí, por supuesto. ¿Quiere decirlo una vez más los números? Sí, cincuenta y uno, cero, ocho, cero, cinco, cero, dos, nueve, siete, tres, nueve, ocho, tres, siete, siete. La fecha de vencimiento es cero seis veintiocho y el código es ocho cero uno. Sí, señor. Y dice todavía que no. Ok, deja probar entonces con otra tarjeta. No hay problema. Ah, ¿aceptan American Express?

Lamentablemente no, solamente Visa o MasterCard. Ok. Ah, esta otra: cincuenta y uno, cincuenta y seis, siete seis, ocho seis, ocho cinco, seis uno, cuarenta nueve cuatro. Cinco uno, cincuenta y seis, siete seis, ocho seis. Correcto. Ocho cinco, seis uno, cuatro cero nueve cuatro. Sí. Ok. ¿Y cuál es la fecha de expiración de esa? Cero nueve veintinueve. ¿Y el código de atrás? Nueve cuatro siete. Nueve cuatro siete. ¿Y también está con la misma dirección con el código postal seis ocho seis cero uno? Sí. Ok. Y por motivo de que la ca-tarjeta cambió, señor ???, el día de hoy, ¿se autoriza que Benefits in a Card haga la deducción de treinta y dos dólares con sesenta y seis centavos de su tarjeta MasterCard terminando en cuatro cero nueve cuatro hoy, marzo cinco, 2025, para sus beneficios con su agencia temporal DTC? Sí. ¿También dijo lo mismo, que no se autoriza? No, no sé por qué, son seis de crédito y la estoy viendo y tiene saldo todo, así que no entiendo por qué. Me dijo que nada más acepta MasterCard y Visa, ¿cierto? ¿Tampoco Discover acepta? Mmm, realmente no sé por qué, señorita, porque- Uno, dos, tres... No sé por qué tampoco, porque ese se vendría siendo el cuarto pago. Se supone que deje que pase. Y mi dirección la tienen puesta bien, es ciento noventa y cuatro Center Street, Richland, Nebraska. 6861. Sí señor, con el código postal. Correcto, sí. Ah. No tengo idea entonces. ¿Será que es muy tarde en la semana para hacer el pago o algo así? No, porque hoy tendría siendo miércoles, todavía tendría cuatro días de la semana de cobertura. No, no entiendo por qué. La otra a lo mejor es el día e igual tiene dinero la tarjeta porque la estoy viendo en mi cuenta de banco, pero la última que le acabo de dictar es MasterCard y es una tarjeta de crédito y tiene, tiene saldo, tiene todos los saldos. No entiendo qué, qué puede ser el error. No tengo Visa tampoco, solamente tengo MasterCard American y... Y Discover. No entendí tampoco. Si quiere puedo tratar de salirse de su cuenta y entrar de nuevo para tratar de procesarlo de nuevo. Sí, claro, sin problema. Ok, cuando esté listo puede dar el número de tarjeta una vez más a ver si esta vez pasa. Ok. Ah, cincuenta y uno, cero ocho, cero cinco, cero dos, nueve siete, tres nueve, ocho tres, siete siete. Válida hasta el seis de 2028. Y el código de seguridad es ochocientos uno. Ocho cero uno. Ok, tengo cinco, uno, cero, ocho. Cero cinco cero dos nueve siete tres nueve ocho tres siete siete. Sí. Aquí dijimos código postal de atra-- digo, el código de astra es ocho cero uno con expiración cero seis veintiocho. Mmm. Correcto. No, no sé por qué tampoco la dejo esta vez. Déjeme probar a hacer un pago de algo a ver si se ve en mi cuenta que está... montando algún problema. Déjeme intentar pagar algo, a ver si me deja. Me dejó pagar acá otras cosas, así que... no es mi cuenta parece. Lo que puedo hacer, si desea, es preguntarle si la oficina de frente puede chequear a ver si hay algún problema con el sistema. Okey, sí, no hay problema. Okey. Eh, posiblemente si responde después de las cinco sería otra compañera que le estaría dando la llamada para atrás, pero voy a poner el ticket para

que lo chequeen, que usualmente se toma entre veinticuatro o cuarenta y ocho horas. Okey, no hay problema. Okey. Muchísimas gracias, señor Dama. Disculpe el proble-- problema. Okey, no hay problema. Que tenga buen día. Okey, gracias.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Voy a llamar a Benefiting a car. Mi nombre es Francesca, ¿cómo le puedo asistir?

Speaker speaker_1: Hola, mi nombre es Sergio Gama. Ah, necesito hacer un pago único a mi cuenta.

Speaker speaker_0: Para la aseguranza médica con su agente temporal, ¿correcto?

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: ¿Con cuál agente temporal trabaja?

Speaker speaker_1: Ah, DTC World Four Program.

Speaker speaker_0: ¿Y cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker_1: Siete, dos, ocho, cuatro.

Speaker speaker_0: El apellido, por favor.

Speaker speaker_1: Damas Milán.

Speaker speaker_0: Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento para asegurarnos de que sea una cuenta correcta.

Speaker speaker_1: Ciento noventa y cuatro Center Street, Richmond, Nebraska. Código postal: sesenta y ocho seiscientos uno. Y mi fecha de nacimiento es julio 20 de 1995.

Speaker speaker_0: Tengamos el número de contacto: ocho, trece, cuatro, ocho, cuatro, dos, tres, nueve, dos.

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Y tengo su correo electrónico como srdamas arroba gmail punto com.

Speaker speaker_1: Correcto.

Speaker speaker_0: Ok, lo voy a poner en una breve espera y deme un momento, ¿ok?

Speaker speaker_1: Ok.

Speaker speaker_0: Ok, gracias por su aseguranza, señor Damas. Este vendría siendo el último pago que usted puede hacer del bolsillo después de eso. El lunes pros-- el lunes que viene, que sería 10 de marzo, si no se recibe un pago de un cheque que DTC le esté dando a usted, sería el último día y la póliza se estaría cancelando.

Speaker speaker_1: Ah, a mí me dijeron al- antes de empezar a hacer estos pagos que después que acabara de pagar con ustedes podía pasarme a COBRA.

Speaker speaker_0: Correcto, sí, señor.

Speaker speaker_1: ¿Cómo hago el proceso? ¿COBRA me contacta o tengo que llamarlos a ellos?

Speaker speaker_0: Se supone que le envíen una tarjeta, una carta en el email avisándole eso. Si desea, yo le puedo dar el número telefónico de ellos al igual para que hable con ellos de los planes--

Speaker speaker_1: Sí, por favor.

Speaker speaker_0: Por supuesto. De los planes que esté corrientemente... Sí.

Speaker speaker_1: ¿Me puede decir el número?

Speaker speaker_0: Sí, señor. Sería el ocho cientos...

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Ocho, tres, tres-

Speaker speaker_1: Ocho cientos ocho, tres, tres-

Speaker speaker_0: Cuatro, dos, nueve, seis.

Speaker speaker_1: Ok, sería ocho cientos ocho, tres, tres, cuatro, dos, nueve, seis, ¿verdad?

Speaker speaker_0: Correcto, sí. Y ya ahí usted escucharía el sistema automático y le vendría diciendo cuál sería el número que tiene que dar para COBRA . Lo que sí le tengo que avisar que de los planes que usted corrientemente es inscrito, los únicos que ellos ofrecen sería el plan médico preventivo y el plan dental. Pero el plan de grupo de accidente y el plan de vida, ellos corrientemente no lo ofrecen.

Speaker speaker_1: Ah, o sea que yo puedo-- con ellos sí puedo contratar el plan dental y el plan médico normal, ¿verdad?

Speaker speaker_0: Correcto, sí. Esos serán los únicos dos planes que ellos ofrecen de los que usted está corrientemente inscrito.

Speaker speaker_1: Ok, sí, no hay problema. O sea, está bien.

Speaker speaker_0: ¿Sí? ¿Y la dirección de la tarjeta que está usando el día de hoy viene siendo la misma que me verificó de una, nueve, cuatro Central Street?

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Cuando esté listo, puede comenzar con el número de la tarjeta.

Speaker speaker_1: Ok. Cincuenta y uno, cero, ocho, cero, cinco, cero, dos, nueve, siete, tres, nueve, ocho, tres, siete, siete.

Speaker speaker_0: Cinco, uno, cero, ocho, cero, cinco, cero, dos, nueve, siete, tres, nueve, ocho, tres, siete, siete, ¿verdad?

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: ¿Y cuál es la fecha de expiración?

Speaker speaker_1: Cero, seis, veintiocho.

Speaker speaker_0: ¿Y el código de atrás?

Speaker speaker_1: Ocho cientos uno.

Speaker speaker_0: Por motivos de que la ley es grabada el día de hoy, señor Damas, usted autoriza que Benefiting a Card haga la deducción de treinta y dos dólares con setenta y seis centavos en su tarjeta MasterCard terminando en ocho, tres, siete, siete, hoy marzo 5, 2025, para los beneficios que tiene con-Su agencia es DTC Staffing.

Speaker speaker_1: Ok.

Speaker speaker_0: Dice que la tarjeta fue negada.

Speaker speaker_1: Ah. ¿No dice las razones?

Speaker speaker_0: No, dice que simplemente no fue autorizada.

Speaker speaker_1: Un segundo.

Speaker speaker_0: Ok.

Speaker speaker_1: No, porque es mi cuenta de Cheque y casi no, no uso esa tarjeta, so... Ah, sí que... Tenga bien esa, no se busque nada. Ah, ok, déjeme darle otra entonces. Si quiere podemos probar otra vez, no sea que algún número esté mal o algo así.

Speaker speaker_0: Sí, por supuesto. ¿Quiere decirlo una vez más los números?

Speaker speaker_1: Sí, cincuenta y uno, cero, ocho, cero, cinco, cero, dos, nueve, siete, tres, nueve, ocho, tres, siete, siete . La fecha de vencimiento es cero seis veintiocho y el código es ocho cero uno .

Speaker speaker_0: Sí, señor. Y dice todavía que no.

Speaker speaker_1: Ok, deja probar entonces con otra tarjeta. No hay problema. Ah, ¿aceptan American Express?

Speaker speaker_0: Lamentablemente no, solamente Visa o MasterCard.

Speaker speaker_1: Ok. Ah, esta otra: cincuenta y uno, cincuenta y seis, siete seis, ocho seis, ocho cinco, seis uno, cuarenta nueve cuatro.

Speaker speaker_0: Cinco uno, cincuenta y seis, siete seis, ocho seis.

Speaker speaker_1: Correcto.

Speaker speaker_0: Ocho cinco, seis uno, cuatro cero nueve cuatro.

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Ok. ¿Y cuál es la fecha de expiración de esa?

Speaker speaker_1: Cero nueve veintinueve.

Speaker speaker_0: ¿Y el código de atrás?

Speaker speaker_1: Nueve cuatro siete.

Speaker speaker_0: Nueve cuatro siete. ¿Y también está con la misma dirección con el código postal seis ocho seis cero uno?

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Ok. Y por motivo de que la tarjeta cambió, señor ???, el día de hoy, ¿se autoriza que Benefits in a Card haga la deducción de treinta y dos dólares con sesenta y seis centavos de su tarjeta MasterCard terminando en cuatro cero nueve cuatro hoy, marzo cinco, 2025, para sus beneficios con su agencia temporal DTC?

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: ¿También dijo lo mismo, que no se autoriza?

Speaker speaker_1: No, no sé por qué, son seis de crédito y la estoy viendo y tiene saldo todo, así que no entiendo por qué. Me dijo que nada más acepta MasterCard y Visa, ¿cierto? ¿Tampoco Discover acepta? Mmm, realmente no sé por qué, señorita, porque-

Speaker speaker_0: Uno, dos, tres... No sé por qué tampoco, porque ese se vendría siendo el cuarto pago. Se supone que deje que pase.

Speaker speaker_1: Y mi dirección la tienen puesta bien, es ciento noventa y cuatro Center Street, Richland, Nebraska. 6861.

Speaker speaker_0: Sí señor, con el código postal. Correcto, sí.

Speaker speaker_1: Ah. No tengo idea entonces. ¿Será que es muy tarde en la semana para hacer el pago o algo así?

Speaker speaker_0: No, porque hoy tendría siendo miércoles, todavía tendría cuatro días de la semana de cobertura.

Speaker speaker_1: No, no entiendo por qué. La otra a lo mejor es el día e igual tiene dinero la tarjeta porque la estoy viendo en mi cuenta de banco, pero la última que le acabo de dictar es MasterCard y es una tarjeta de crédito y tiene, tiene saldo, tiene todos los saldos. No entiendo qué, qué puede ser el error. No tengo Visa tampoco, solamente tengo MasterCard American y... Y Discover.

Speaker speaker_0: No entendí tampoco. Si quiere puedo tratar de salirse de su cuenta y entrar de nuevo para tratar de procesarlo de nuevo.

Speaker speaker_1: Sí, claro, sin problema.

Speaker speaker_0: Ok, cuando esté listo puede dar el número de tarjeta una vez más a ver si esta vez pasa.

Speaker speaker_1: Ok. Ah, cincuenta y uno, cero ocho, cero cinco, cero dos, nueve siete, tres nueve, ocho tres, siete siete . Válida hasta el seis de 2028 . Y el código de seguridad es ochocientos uno. Ocho cero uno.

Speaker speaker_0: Ok, tengo cinco, uno, cero, ocho.Cero cinco cero dos nueve siete tres nueve ocho tres siete siete.

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_0: Aquí dijimos código postal de atra-- digo, el código de astra es ocho cero uno con expiración cero seis veintiocho.

Speaker speaker_2: Mmm. Correcto.

Speaker speaker_0: No, no sé por qué tampoco la dejo esta vez.

Speaker speaker_2: Déjeme probar a hacer un pago de algo a ver si se ve en mi cuenta que está... montando algún problema. Déjeme intentar pagar algo, a ver si me deja. Me dejó pagar acá otras cosas, así que... no es mi cuenta parece.

Speaker speaker_0: Lo que puedo hacer, si desea, es preguntarle si la oficina de frente puede chequear a ver si hay algún problema con el sistema.

Speaker speaker_2: Okey, sí, no hay problema.

Speaker speaker_0: Okey. Eh, posiblemente si responde después de las cinco sería otra compañera que le estaría dando la llamada para atrás, pero voy a poner el ticket para que lo chequen, que usualmente se toma entre veinticuatro o cuarenta y ocho horas.

Speaker speaker_2: Okey, no hay problema.

Speaker speaker_0: Okey. Muchísimas gracias, señor Dama. Disculpe el proble-- problema.

Speaker speaker_2: Okey, no hay problema.

Speaker speaker_0: Que tenga buen día.

Speaker speaker_2: Okey, gracias.