

## Transcript: Francesca

**Baez-5170087747829760-6518314757701632**

### Full Transcript

Buenos días, mi nombre es Francesca, ¿cómo le puedo asistir? Gracias por llamar a Benefit North Card. Sí, buenos días, mi nombre es Ángel Pincay, este, estoy llamando para ver si me pueden enviar, este, digitalmenteee por email la tarjeta del plan, porque no me ha llegado. Okay, déjeme saber cuál es- Tengo una cita médica-- Ajá, tengo una cita médica a las nueve y necesito la tarjeta para el beneficio. Okey, veamos cuál es el estado de su cuenta con cuál agencia temporal trabaja usted. Eh, WorkSource. Let's see. Me da esos últimos cuatro dígitos de su seguro social. Ocho, ocho, siete, seis. Me dijo con WorkSmart o WorkSource, disculpe. WorkSource. WorkSource . ¿Y cuál es el apellido? Pincay. P-I-N-C-A-Y. Ok, ahora, por motivos de seguridad, ¿podría verificar su dirección por mí y su fecha de nacimiento, por favor? Agosto 24 de 1980 . ¿La dirección física o, oo, o la postal? La dirección que le dio a la agencia temporal cuando aplicó. Ah, ya no me acuerdo. Sí, ese 500 W... 6 Street Danville, Arkansas. Siete, ocho... siete, dos, ocho, tres, tres. Esa es correcta, esa es la que tengo. Lo único vendría siendo, señor Pincay, que la fecha de nacimiento que usted me dio no concuerda con la que tenemos en el sistema. Ok, pues entonces ustedes me están confundiendo con mi hijo, que mi hijo también trabaja ahí . Nosotros entramos los-- mi esposa, yo y mi hijo entramos y mi hijo se llama igual que yo . La diferencia es que cambia la L. El problema vendría... El problema vendría siendo que la única cuenta con esos últimos cuatro números del Social, al igual que la dirección , es la cuenta que yo acabo de abrir. Mmm. Oh my God, me he encontrado con un problema. El nombre, el nombre, el nombre que viene siendo Angel Vicente Pincay y el de mi hijo es Ángel Y Pincayar Ocho. El cumpleaños de él es-- en la fecha de nacimiento de él es 20 de mayo de 2009. No, ya, ya veo cuál es el problema. El formulario que usted sometió en enero tenía una fecha de nacimiento diferente . Usted lo puso mal en ese formulario. ¿Me puede verificar el número social completo para cambiarlo? 583 89 88 76. Pero ven acá, este, yo no he llenado ningún formulario porque todo fue por teléfono. A nosotros nos llegó un formulario que fue llenado en enero 22 del 2025, pero en ese usted había declinado la cobertura y después, para febrero día dieciocho, fue que nos dio la llamada para inscribirlo por teléfono. De ahí fue donde salió la fecha de nacimiento que tenía equivocada, de febrero ocho, dos mil-- digo, febrero ocho, 1980. Esa fue la, la verdad que me llenó los papeles en la oficina, se equivocó, porque agosto 24 de 1980. Oook, ¿usted no fue quien lo llenó en la computadora? Yo no ll- No, yo, no, yo-- nosotros-- ningún empleado llena eso-- hay una secretaria que se dedica a eso. Mmm, ok, ya entendí . Entonces, lo último que le faltaría sería buscar la copia digital de su tarjeta para enviársela. ¿Quiere que le envíe las tres? La médica, dental y de visión. Sí, sí, porque tengooo, tengo un accidente hoy. Entendido. Lo voy a poner en una breve espera mientras descargo las tarjetas. Un segundo, por favor. Gracias por esperar, señor Pinker. Ya le envié tres, en total, enlaces PDF que vendrían siendo las tres tarjetas médicas tuyas, la de médico,

visión y dental. ¿Me las enviaste por email? Sí, señor. Ok. Estaría llegando del correo de info@benefitnorthand.com titulado Tarjeta. Ok. A ver si me... Sí, me llegaron. Perfecto. Tengo que avisarle que en estos momentos todavía no hemos recibido el pago para esta semana de cobertura. Si da-daba la casualidad de que cuando lo estén atendiendo al doctor suyo le aparezca el sistema que esté desactivado y tenga que pagar algo de bolsillo, asegúrese de guardar todos los recibos para que una vez se reciba el pago de su aseguranza para esta semana, usted pueda someterle un claim a los asegurantes para que le paguen un porcentaje de lo que está cubierto bajo los servicios que usted tiene. Ok, pues entonces yo tendría que hablar con algo-- si no... si no me... si tengo que pagar, tendría que llamar a mi trabajo, que a mí me cobran semanal. Sí, señor. ¿Cobran semanal? Sí. No le estoy- Ajá. No le estoy diciendo que no se lo sacaron la semana pasada, yo no puedo verificar eso, sino que todavía no hemos recibido el pago. Los pagos los recibimos dependiendo la agencia. Es posible que de hoy al miércoles se reciba el pago de su agencia temporal, pero si no le hicieron ninguna deducción en el cheque de la semana pasada, es posible que esta semana no tenga cobertura. Mm. Ok. No hay problema. Eh, pues guardaré todos los recibos y se lo-- ¿Qué, qué hago? ¿Guardo los recibos y te-- y le devuelvo la llamada o...? Sí, señor. Si se da el caso de que usted termina teniendo que pagar algo del bolsillo, usted nos puede dar una llamada a nosotros y nosotros lo transferiríamos a la compañía de aseguranza para que usted pueda someter un claim. Ok, no hay problema. Ok. ¿Alguna otra cosa en la cual lo puedo asistir? No, eso sería todo. Gracias. Entendido. ¿Le gustaría que ponga un pedido para las tarjetas físicas? Sí. Entendido. Yo se lo pondré. Debería de estar llegando unas tres a cuatro semanas máximo después del día de hoy. Ok. Que tenga buen día. Igual usted. Gracias. Un placer.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Buenos días, mi nombre es Francesca, ¿cómo le puedo asistir? Gracias por llamar a Benefit North Card.

Speaker speaker\_1: Sí, buenos días, mi nombre es Ángel Pincay, este, estoy llamando para ver si me pueden enviar, este, digitalmenteee por email la tarjeta del plan, porque no me ha llegado.

Speaker speaker\_0: Okay, déjeme saber cuál es-

Speaker speaker\_1: Tengo una cita médica-- Ajá, tengo una cita médica a las nueve y necesito la tarjeta para el beneficio.

Speaker speaker\_0: Okey, veamos cuál es el estado de su cuenta con cuál agencia temporal trabaja usted.

Speaker speaker\_1: Eh, WorkSource.

Speaker speaker\_0: Let's see. Me da esos últimos cuatro dígitos de su seguro social.

Speaker speaker\_1: Ocho, ocho, siete, seis.

Speaker speaker\_0: Me dijo con WorkSmart o WorkSource, disculpe.

Speaker speaker\_1: WorkSource.

Speaker speaker\_0: WorkSource . ¿Y cuál es el apellido?

Speaker speaker\_1: Pincay. P-I-N-C-A-Y.

Speaker speaker\_0: Ok, ahora, por motivos de seguridad, ¿podría verificar su dirección por mí y su fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker\_1: Agosto 24 de 1980 . ¿La dirección física o, oo, o la postal?

Speaker speaker\_0: La dirección que le dio a la agencia temporal cuando aplicó.

Speaker speaker\_1: Ah, ya no me acuerdo. Sí, ese 500 W... 6 Street Danville, Arkansas. Siete, ocho... siete, dos, ocho, tres, tres.

Speaker speaker\_0: Esa es correcta, esa es la que tengo. Lo único vendría siendo, señor Pincay, que la fecha de nacimiento que usted me dio no concuerda con la que tenemos en el sistema.

Speaker speaker\_1: Ok, pues entonces ustedes me están confundiendo con mi hijo, que mi hijo también trabaja ahí . Nosotros entramos los-- mi esposa, yo y mi hijo entramos y mi hijo se llama igual que yo . La diferencia es que cambia la L.

Speaker speaker\_0: El problema vendría... El problema vendría siendo que la única cuenta con esos últimos cuatro números del Social, al igual que la dirección , es la cuenta que yo acabo de abrir.

Speaker speaker\_1: Mmm.

Speaker speaker\_0: Oh my God, me he encontrado con un problema.

Speaker speaker\_1: El nombre, el nombre, el nombre que viene siendo Angel Vicente Pincay y el de mi hijo es Ángel Y Pincayar Ocho. El cumpleaños de él es-- en la fecha de nacimiento de él es 20 de mayo de 2009.

Speaker speaker\_0: No, ya, ya veo cuál es el problema. El formulario que usted sometió en enero tenía una fecha de nacimiento diferente . Usted lo puso mal en ese formulario. ¿Me puede verificar el número social completo para cambiarlo?

Speaker speaker\_1: 583 89 88 76. Pero ven acá, este, yo no he llenado ningún formulario porque todo fue por teléfono.

Speaker speaker\_0: A nosotros nos llegó un formulario que fue llenado en enero 22 del 2025, pero en ese usted había declinado la cobertura y después, para febrero día dieciocho, fue que nos dio la llamada para inscribirlo por teléfono. De ahí fue donde salió la fecha de nacimiento que tenía equivocada, de febrero ocho, dos mil-- digo, febrero ocho, 1980.

Speaker speaker\_1: Esa fue la, la verdad que me llenó los papeles en la oficina, se equivocó, porque agosto 24 de 1980.

Speaker speaker\_0: Oook, ¿usted no fue quien lo llenó en la computadora? Yo no ll-

Speaker speaker\_1: No, yo, no, yo-- nosotros-- ningún empleado llena eso-- hay una secretaria que se dedica a eso.

Speaker speaker\_0: Mmm, ok, ya entendí . Entonces, lo último que le faltaría sería buscar la copia digital de su tarjeta para enviársela. ¿Quiere que le envíe las tres? La médica, dental y de visión.

Speaker speaker\_1: Sí, sí, porque tengooo, tengo un accidente hoy.

Speaker speaker\_0: Entendido. Lo voy a poner en una breve espera mientras descargo las tarjetas. Un segundo, por favor. Gracias por esperar, señor Pinker. Ya le envié tres, en total, enlaces PDF que vendrían siendo las tres tarjetas médicas suyas, la de médico, visión y dental.

Speaker speaker\_1: ¿Me las enviaste por email?

Speaker speaker\_0: Sí, señor.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Estaría llegando del correo de info@benefitsonalcard.com titulado Tarjeta.

Speaker speaker\_1: Ok. A ver si me... Sí, me llegaron.

Speaker speaker\_0: Perfecto. Tengo que avisarle que en estos momentos todavía no hemos recibido el pago para esta semana de cobertura. Si da-daba la casualidad de que cuando lo estén atendiendo al doctor suyo le aparezca el sistema que esté desactivado y tenga que pagar algo de bolsillo, asegúrese de guardar todos los recibos para que una vez se reciba el pago de su aseguranza para esta semana, usted pueda someterle un claim a los asegurantes para que le paguen un porcentaje de lo que está cubierto bajo los servicios que usted tiene.

Speaker speaker\_1: Ok, pues entonces yo tendría que hablar con algo-- si no... si no me... si tengo que pagar, tendría que llamar a mi trabajo, que a mí me cobran semanal.

Speaker speaker\_0: Sí, señor.

Speaker speaker\_1: ¿Cobran semanal? Sí.

Speaker speaker\_0: No le estoy-

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: No le estoy diciendo que no se lo sacaron la semana pasada, yo no puedo verificar eso, sino que todavía no hemos recibido el pago. Los pagos los recibimos dependiendo la agencia. Es posible que de hoy al miércoles se reciba el pago de su agencia temporal, pero si no le hicieron ninguna deducción en el cheque de la semana pasada, es posible que esta semana no tenga cobertura.

Speaker speaker\_1: Mm. Ok. No hay problema. Eh, pues guardaré todos los recibos y se lo-- ¿Qué, qué hago? ¿Guardo los recibos y te-- y le devuelvo la llamada o...?

Speaker speaker\_0: Sí, señor. Si se da el caso de que usted termina teniendo que pagar algo del bolsillo, usted nos puede dar una llamada a nosotros y nosotros lo transferiríamos a la compañía de aseguranza para que usted pueda someter un claim.

Speaker speaker\_1: Ok, no hay problema. Ok.

Speaker speaker\_0: ¿Alguna otra cosa en la cual lo puedo asistir?

Speaker speaker\_1: No, eso sería todo. Gracias.

Speaker speaker\_0: Entendido. ¿Le gustaría que ponga un pedido para las tarjetas físicas?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Entendido. Yo se lo pondré. Debería de estar llegando unas tres a cuatro semanas máximo después del día de hoy.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Que tenga buen día.

Speaker speaker\_1: Igual usted. Gracias.

Speaker speaker\_0: Un placer.