

Transcript: Franchesca

Baez-5186216658419712-4794282773266432

Full Transcript

Señor, ¿cómo le puedo asistir? Eh, señor, buenas tardes. Mi nombre es Rosa Maza Diego . ¿Aló? Sí, señora, ¿cómo le puedo asistir? Ah, sí, este... No sé si hablo con la señorita Pamela, disculpe. No, señora, mi nombre es Francesca, con Benefits 10 Hr Card. Oook, bueno. Eh, lo que pasa es de que a mí me mandaron, eh, un mensaje, eh, respecto a lo del seguro y solo me dijeron que era para verificar que todo lo que yo había, ah, mmm, eeeh, pedido lo del seguro era lo mismo que ustedes tenían en, en mi papelería. Que para eso estaba llamando. Ok, para verificar que la inscripción que está haciendo procesada que usted pidió. Sí, exacto. ¿Con cuál agencia de staffing usted trabaja? ¿Con qué compañía me dijo? De staffing, agencia temporal de empleo, ¿trabaja? Eh, sí, es la agencia de, ay... Temporal, no saber cómo se llama. De BGSS. Ok. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Eh, cuatro-- . Ok, mis últimos cuatro dígitos son cuarenta y nueve, treinta y dos. Ok. ¿Y cuál era el apellido, señora Rosa? Disculpe. Maza Diegos Ordóñez. ¿Me podría verificar su dirección y fecha de nacimiento por motivos de seguridad? Sí, claro. Ah, mi fecha de nacimiento es 9 de marzo de 1981 y vivo en la cuatro diecisiete de Woodland Street 39. Ok, ¿y no hay ningún número de apartamento o de unidad? ¿Es una casa? No, es, es casa. ¿Tengo el mejor número para comunicarme con usted como el seis, cero, nueve, dos, seis, dos, ocho, dos, nueve, dos? Sí. No, oh, perdón. Seis, cero, nueve. O... Ni yo no me sé ni-- No. Seis, cero, nueve, dos, sesenta y dos, ochenta y dos, noventa y dos, ¿verdad? Sí, señora, el mismo con el que está llamando hoy. Sí, exacto. Ok, ¿y tengo su correo electrónico como rosagarci27 at gmail punto com? Sí, exacto. Muy bien. Aparece que su póliza fue activada hoy, lunes once de noviembre de dos mil veinticuatro. Hoy es que todas las compañías de aseguranza en su póliza estarían comenzando a procrear su número de póliza y ponerla en el seguro. Y muestra que ha pasado a selección de plan dental para usted y su familia, plan de seguro de vida, vida termino, también para usted y familia, grupo de accidente para usted y familia, la membresía del Free RX para usted y la familia al igual. Seleccionó el plan de visión solamente para usted y su esposo y el plan de discapacidad a corto plazo para empleados solamente. Y esto le da una tarifa de treinta y cinco, veintisiete semanal, que es lo que le están deduciendo. Oh, ok, perfecto. Sí, porque eso quería... Eh, ¿cuánto me dijo? ¿Veinticinco, treinta y cinco? Treinta y cinco, veintisiete. Ok, treinta y cinco, veintisiete semanal, ¿verdad? Sí, señora. Ok. Entonces, ah, ¿para cuándo ustedes le mandarían el-- lo que es la tarjeta de, del seguro? La compañía de las aseguranzas le estaría mandando su tarjeta de beneficios el viernes quince del 2024. Por el correo no le debería de tomar más de dos a-- bueno, de tres a cuatro semanas lo máximo que hemos visto que duran. Lo que sí no le van a mandar al correo, porque es solamente digital, es la tarjeta de la membresía del Free RX. En su buzón de correo debería de haber un correo de bienvenida de parte de Free RX, en el cual usted puede- Oh, ¿ya vino la bolsa? Puede seguir las

instrucciones para usted poder registrarse y poder tener acceso a la tarjeta de beneficio. Si desea, por si acaso, porque sé que nos llegan casi cien a doscientos mensajes o correos electrónicos al día, le puedo mandar otro correo más donde estaría esa información con los enlaces. Lo único es que el otro correo solamente lo tengo en inglés. Ok, está bien, no importa. Perfecto, ya eso lo mandé. Si ocupa una tarjeta de las suya, la única que no tenemos ahora mismo es la dental. La de visión sí se la puedo mandar, pero la dental todavía no la han creado. Le recomendaría, si la ocupa, que llame el jueves o viernes para ella, pero si la ocupa antes, yo puedo mandar a pedir que me--Localicen, por lo menos, el número de póliza de ese plan, si lo ocupa. O si desea, puede esperar hasta jueves viernes. Okay, entonces, ah... Me-- Espera entonces, señor, mhm. Ah, okay. Okay. Si lo ocupa antes, no tenga ninguna duda, puede darnos una llamada y nosotros pediríamos el número de póliza, por lo menos. Eso sí- Nos tomaría en unas veinticuatro a cuarenta y ocho horas de cuando usted no llame para atrás a pedir las para que la oficina de al frente nos las pueda dar. Ah, okay, señor, muy bien. Y otra pregunta, señor, cuando yo ya tenga la tarjeta, lo del seguro, ah... ¿Tengo que buscar en... en... ¿Cómo se llama? En línea a, ¿a qué clínicas o a qué hospitales yo tengo-- puedo ir? Con todos los planes que usted seleccionó, no tiene enriquecimiento de red, siempre y cuando la oficina de doctor donde usted vaya trabajen con su aseguranza. Para la de visión, usted está con la compañía MetLife. Ajá. Y para el de dental está con la compañía American Public Life. Ok, dental es American... Public Life, ok. Mhm. Ok, señor. Muy bien, sí, yo para saber, para así buscar información del-- mmm, en qué, en qué hospitales o en qué clínica me cubre el seguro. Ok, si desea le puedo mandar la información de... los proveedores de network. Ajá. Sí, sería bien, si me hace el favor, señor. Por supuesto, yo se lo envío. Muy bien, señor. ¿Ocupa que le mande la tarjeta de visión o quiere también esperar esa que le llegue a casa física? Que me llegue aquí a, a la casa, señor, está bien. Ya cuando me llega, pues ya... ¿Dígame? No, no, sí, está bien, yo espero que llegue a la casa. Ok, entonces lo único que ocupa que le envíe por correo por estos momentos, además de las instrucciones del FreeRx que ya se la mandé, es información de los proveedores, ¿correcto? Sí, exacto. Muy bien. Deme un segundo que es que el, el del plan de visión se cambió recientemente y a veces todavía no-- ahí, el template que tenemos donde le mandamos la información todavía no está actualizado. Ese número sí me toca cambiarlo manual. Mhm. Perfecto. Ok. Señor, una, una pregunta, ya que la tengo en línea. Eh, por ejemplo, en el de visión, yo puse a mi-- para mí y para mi esposo. En un dado caso, si yo quisiera poner a mi hija, ¿todavía se puede? En el plan de, de visión, ¿quiere agregar a la niña? Sí, ajá. Que ya está agregada en nuestra familia. Todavía se puede porque el periodo personal de No se vendría expirando hasta diciembre primero. Ok, está bien. ¿Quiere que le agregue? Sí, este sí, por favor, al de visión, por favor. Porque, ¿no? Mhm. Eso sería un cambio de treinta y ocho con treinta centavos de cada cheque. O sea, entonces, autorizaría que ? le haga esa nueva deducción. ¿Treinta y ocho con... cuánto me dijo? Con treinta centavos. Ok. Está bien. Ok, sí, está muy bien, señor. Ok. Ok. Eso tomaría de una a dos semanas para que su cambio de póliza se refleje. La niña entonces todavía no tendría beneficios de visión entre una o dos semanas todavía. Ok. Muy bien. Ok, todo listo. Ya le envíe también la información de los proveedores, estaría titulada como información de network proveedores. Le estaría llegando- Al mismo email también del mismo enlace de info@benefitsinacard.com. Ok, muy bien, señor. Lo único que sí me gustaría adicionalmente decirle es que usted tiene... Todavía no ha puesto, disculpe, el beneficiario para el plan de

vida. Perdón, no le entendí, seño. Sí, el plan de vida que usted puso, dado el caso de que Dios no lo quiera, algo le pase a usted o a su familia, el beneficiario sería el que cobraría el monto del beneficio. Usted no puso una persona designada. Si desea, yo se la puedo poner, solo ocupo el primer nombre y apellido, al igual que la relación que tiene con usted. Ok. Ah, mmm, ¿a una persona tengo que poner nada más? Puede poner a más de una persona si desea, lo único que tiene que tomar en cuenta que tiene que dividir todo a que al final sea cien-- un cien por ciento. Por ejemplo, si va a poner dos personas y quiere ponerla mitad y mitad, sería cincuenta por ciento cada una. Si quiere que una persona tenga más que la otra, puede ser sesenta/cuarenta, pero siempre tiene que el total de la división que usted está haciendo tiene que totalizar a cien por ciento. Ah, ok. Este... ¿Cómo se presenta? ¿Tiene que, eh, tiene que ser mayor de edad la persona o puedo poner menor de edad? No, puede ser menor de edad. Ok. Ah, ok, ponga el-- la información de mi esposo. Entendido. Muy bien, todo listo. ¿Alguna otra cosa en la cual podemos asistir? Eh, no, solamente, eh, en eso. No sé si le tengo que llenar algo más. Porque ahí están los datos de mi esposo, ¿verdad? Edgar ?????? Sí, señora. Sí, ok. Edgar Cha Garcías. Exacto. Mmm. Sí, entonces está todo listo, ya le agregué a la niña al plan de visión, le mandé la información de los proveedores, al igual que la de la registración del ???????. ¿Alguna otra cosa en la cual le puedo asistir? No, solamente, señora, muchísimas gracias. Solo quería confirmar que todo eso estuviera ya. Por supuesto, un placer. Ok, señora, muchísimas gracias y tenga buena tarde. Bendiciones. Gracias a usted. Adiós, que tenga muy buen día. Gracias, adiós.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Señor, ¿cómo le puedo asistir?

Speaker speaker_1: Eh, señor, buenas tardes. Mi nombre es Rosa Maza Diego . ¿Aló?

Speaker speaker_0: Sí, señora, ¿cómo le puedo asistir?

Speaker speaker_1: Ah, sí, este... No sé si hablo con la señorita Pamela, disculpe.

Speaker speaker_0: No, señora, mi nombre es Francesca, con Benefits 10 Hr Card.

Speaker speaker_1: Oook, bueno. Eh, lo que pasa es de que a mí me mandaron, eh, un mensaje, eh, respecto a lo del seguro y solo me dijeron que era para verificar que todo lo que yo había, ah, mmm, eeeh, pedido lo del seguro era lo mismo que ustedes tenían en, en mi papelería. Que para eso estaba llamando.

Speaker speaker_0: Ok, para verificar que la inscripción que está haciendo procesada que usted pidió.

Speaker speaker_1: Sí, exacto.

Speaker speaker_0: ¿Con cuál agencia de staffing usted trabaja?

Speaker speaker_1: ¿Con qué compañía me dijo?

Speaker speaker_0: De staffing, agencia temporal de empleo, ¿trabaja?

Speaker speaker_1: Eh, sí, es la agencia de, ay... Temporal, no saber cómo se llama. De BGSS.

Speaker speaker_0: Ok. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker_1: Eh, cuatro-- . Ok, mis últimos cuatro dígitos son cuarenta y nueve, treinta y dos.

Speaker speaker_0: Ok. ¿Y cuál era el apellido, señora Rosa? Disculpe.

Speaker speaker_1: Maza Diegos Ordóñez.

Speaker speaker_0: ¿Me podría verificar su dirección y fecha de nacimiento por motivos de seguridad?

Speaker speaker_1: Sí, claro. Ah, mi fecha de nacimiento es 9 de marzo de 1981 y vivo en la cuatro diecisiete de Woodland Street 39.

Speaker speaker_0: Ok, ¿y no hay ningún número de apartamento o de unidad? ¿Es una casa?

Speaker speaker_1: No, es, es casa.

Speaker speaker_0: ¿Tengo el mejor número para comunicarme con usted como el seis, cero, nueve, dos, seis, dos, ocho, dos, nueve, dos?

Speaker speaker_1: Sí. No, oh, perdón. Seis, cero, nueve. O... Ni yo no me sé ni-- No. Seis, cero, nueve, dos, sesenta y dos, ochenta y dos, noventa y dos, ¿verdad?

Speaker speaker_0: Sí, señora, el mismo con el que está llamando hoy.

Speaker speaker_1: Sí, exacto.

Speaker speaker_0: Ok, ¿y tengo su correo electrónico como rosagarci27 at gmail punto com?

Speaker speaker_1: Sí, exacto.

Speaker speaker_0: Muy bien. Aparece que su póliza fue activada hoy, lunes once de noviembre de dos mil veinticuatro. Hoy es que todas las compañías de aseguradora en su póliza estarían comenzando a procrear su número de póliza y ponerla en el seguro. Y muestra que ha pasado a selección de plan dental para usted y su familia, plan de seguro de vida, vida término, también para usted y familia, grupo de accidente para usted y familia, la membresía del Free RX para usted y la familia al igual. Seleccionó el plan de visión solamente para usted y su esposo y el plan de discapacidad a corto plazo para empleados solamente. Y esto le da una tarifa de treinta y cinco, veintisiete semanal, que es lo que le están deduciendo.

Speaker speaker_1: Oh, ok, perfecto. Sí, porque eso quería... Eh, ¿cuánto me dijo? ¿Veinticinco, treinta y cinco?

Speaker speaker_0: Treinta y cinco, veintisiete.

Speaker speaker_1: Ok, treinta y cinco, veintisiete semanal, ¿verdad?

Speaker speaker_0: Sí, señora.

Speaker speaker_1: Ok. Entonces, ah, ¿para cuándo ustedes le mandarían el-- lo que es la tarjeta de, del seguro?

Speaker speaker_0: La compañía de las aseguranzas le estaría mandando su tarjeta de beneficios el viernes quince del 2024. Por el correo no le debería de tomar más de dos a-- bueno, de tres a cuatro semanas lo máximo que hemos visto que duran. Lo que sí no le van a mandar al correo, porque es solamente digital, es la tarjeta de la membresía del Free RX. En su buzón de correo debería de haber un correo de bienvenida de parte de Free RX, en el cual usted puede--

Speaker speaker_1: Oh, ¿ya vino la bolsa?

Speaker speaker_0: Puede seguir las instrucciones para usted poder registrarse y poder tener acceso a la tarjeta de beneficio. Si desea, por si acaso, porque sé que nos llegan casi cien a doscientos mensajes o correos electrónicos al día, le puedo mandar otro correo más donde estaría esa información con los enlaces. Lo único es que el otro correo solamente lo tengo en inglés.

Speaker speaker_1: Ok, está bien, no importa.

Speaker speaker_0: Perfecto, ya eso lo mandé. Si ocupa una tarjeta de las suya, la única que no tenemos ahora mismo es la dental. La de visión sí se la puedo mandar, pero la dental todavía no la han creado. Le recomendaría, si la ocupa, que llame el jueves o viernes para ella, pero si la ocupa antes, yo puedo mandar a pedir que me--Localicen, por lo menos, el número de póliza de ese plan, si lo ocupa. O si desea, puede esperar hasta jueves viernes.

Speaker speaker_1: Okay, entonces, ah... Me-- Espera entonces, seño, mhm.

Speaker speaker_0: Ah, okay.

Speaker speaker_1: Okay.

Speaker speaker_0: Si lo ocupa antes, no tenga ninguna duda, puede darnos una llamada y nosotros pediríamos el número de póliza, por lo menos. Eso sí- Nos tomaría en unas veinticuatro a cuarenta y ocho horas de cuando usted no llame para atrás a pedir las para que la oficina de al frente nos las pueda dar.

Speaker speaker_1: Ah, okay, seño, muy bien. Y otra pregunta, seño, cuando yo ya tenga la tarjeta, lo del seguro, ah... ¿Tengo que buscar en... en... ¿Cómo se llama? En línea a, ¿a qué clínicas o a qué hospitales yo tengo-- puedo ir?

Speaker speaker_0: Con todos los planes que usted seleccionó, no tiene enriquecimiento de red, siempre y cuando la oficina de doctor donde usted vaya trabajen con su aseguranza. Para la de visión, usted está con la compañía MetLife.

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_0: Y para el de dental está con la compañía American Public Life.

Speaker speaker_1: Ok, dental es American... Public Life, ok. Mhm. Ok, señor. Muy bien, sí, yo para saber, para así buscar información del-- mmm, en qué, en qué hospitales o en qué clínica me cubre el seguro.

Speaker speaker_0: Ok, si desea le puedo mandar la información de... los proveedores de network.

Speaker speaker_1: Ajá. Sí, sería bien, si me hace el favor, señor.

Speaker speaker_0: Por supuesto, yo se lo envío.

Speaker speaker_1: Muy bien, señor.

Speaker speaker_0: ¿Ocupa que le mande la tarjeta de visión o quiere también esperar esa que le llegue a casa física?

Speaker speaker_1: Que me llegue aquí a, a la casa, señor, está bien. Ya cuando me llega, pues ya...

Speaker speaker_0: ¿Dígame?

Speaker speaker_1: No, no, sí, está bien, yo espero que llegue a la casa.

Speaker speaker_0: Ok, entonces lo único que ocupa que le envíe por correo por estos momentos, además de las instrucciones del FreeRx que ya se la mandé, es información de los proveedores, ¿correcto?

Speaker speaker_1: Sí, exacto.

Speaker speaker_0: Muy bien. Deme un segundo que es que el, el del plan de visión se cambió recientemente y a veces todavía no-- ahí, el template que tenemos donde le mandamos la información todavía no está actualizado. Ese número sí me toca cambiarlo manual.

Speaker speaker_1: Mhm.

Speaker speaker_0: Perfecto.

Speaker speaker_1: Ok. Señor, una, una pregunta, ya que la tengo en línea. Eh, por ejemplo, en el de visión, yo puse a mi-- para mí y para mi esposo. En un dado caso, si yo quisiera poner a mi hija, ¿todavía se puede?

Speaker speaker_0: En el plan de, de visión, ¿quiere agregar a la niña?

Speaker speaker_1: Sí, ajá. Que ya está agregada en nuestra familia.

Speaker speaker_0: Todavía se puede porque el periodo personal de No se vendría expirando hasta diciembre primero.

Speaker speaker_1: Ok, está bien.

Speaker speaker_0: ¿Quiere que le agregue?

Speaker speaker_1: Sí, este sí, por favor, al de visión, por favor. Porque

Speaker speaker_2: , ¿no?

Speaker speaker_1: Mhm.

Speaker speaker_0: Eso sería un cambio de treinta y ocho con treinta centavos de cada cheque. O sea, entonces, autorizaría que ? le haga esa nueva deducción.

Speaker speaker_1: ¿Treinta y ocho con... cuánto me dijo?

Speaker speaker_0: Con treinta centavos.

Speaker speaker_1: Ok. Está bien. Ok, sí, está muy bien, señor.

Speaker speaker_0: Ok. Ok. Eso tomaría de una a dos semanas para que su cambio de póliza se refleje. La niña entonces todavía no tendría beneficios de visión entre una o dos semanas todavía.

Speaker speaker_1: Ok.

Speaker speaker_0: Muy bien. Ok, todo listo. Ya le envié también la información de los proveedores, estaría titulada como información de network proveedores. Le estaría llegando- Al mismo email también del mismo enlace de info@benefitsinacard.com.

Speaker speaker_1: Ok, muy bien, señor.

Speaker speaker_0: Lo único que sí me gustaría adicionalmente decirle es que usted tiene... Todavía no ha puesto, disculpe, el beneficiario para el plan de vida.

Speaker speaker_1: Perdón, no le entendí, señor.

Speaker speaker_0: Sí, el plan de vida que usted puso, dado el caso de que Dios no lo quiera, algo le pase a usted o a su familia, el beneficiario sería el que cobraría el monto del beneficio. Usted no puso una persona designada. Si desea, yo se la puedo poner, solo ocupo el primer nombre y apellido, al igual que la relación que tiene con usted.

Speaker speaker_1: Ok. Ah, mmm, ¿a una persona tengo que poner nada más?

Speaker speaker_0: Puede poner a más de una persona si desea, lo único que tiene que tomar en cuenta que tiene que dividir todo a que al final sea cien-- un cien por ciento. Por ejemplo, si va a poner dos personas y quiere ponerla mitad y mitad, sería cincuenta por ciento cada una. Si quiere que una persona tenga más que la otra, puede ser sesenta/cuarenta, pero siempre tiene que el total de la división que usted está haciendo tiene que totalizar a cien por ciento.

Speaker speaker_1: Ah, ok. Este... ¿Cómo se presenta? ¿Tiene que, eh, tiene que ser mayor de edad la persona o puedo poner menor de edad?

Speaker speaker_0: No, puede ser menor de edad.

Speaker speaker_1: Ok. Ah, ok, ponga el-- la información de mi esposo.

Speaker speaker_0: Entendido. Muy bien, todo listo. ¿Alguna otra cosa en la cual podemos asistir?

Speaker speaker_1: Eh, no, solamente, eh, en eso. No sé si le tengo que llenar algo más. Porque ahí están los datos de mi esposo, ¿verdad? Edgar ??????

Speaker speaker_0: Sí, señora.

Speaker speaker_1: Sí, ok.

Speaker speaker_0: Edgar Cha Garcías.

Speaker speaker_1: Exacto. Mmm.

Speaker speaker_0: Sí, entonces está todo listo, ya le agregué a la niña al plan de visión, le mandé la información de los proveedores, al igual que la de la registración del ???????. ¿Alguna otra cosa en la cual le puedo asistir?

Speaker speaker_1: No, solamente, señora, muchísimas gracias. Solo quería confirmar que todo eso estuviera ya.

Speaker speaker_0: Por supuesto, un placer.

Speaker speaker_1: Ok, señora, muchísimas gracias y tenga buena tarde. Bendiciones.

Speaker speaker_0: Gracias a usted. Adiós, que tenga muy buen día.

Speaker speaker_1: Gracias, adiós.