

# **Transcript: Franchesca**

## **Baez-5714081259929600-6218380750569472**

### **Full Transcript**

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por llamar a Beneficenacra. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir? Hola, buenos días. Es que estoy hablando sobre mi aseguranza, que, este... la quiero cancelar. La otra vez hablé y no me la han cancelado porque me están quitando demasiado dinero, como sesenta por semana. Por supuesto, chequen-- miremos la cuenta. ¿Con cuál agencia temporal usted trabaja? El, el, el... ¿Cómo se llama ese? Espéreme, ahorita le digo. Ok. Se me olvida ya ese nombre. De esta compañía. Espéreme un momento que estoy buscando la... Se llama... Surge. ¿Aló? Sí, ¿y cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Es... 7689. ¿Siete, seis, ocho, nueve? Sí. ¿Y cuál es su apellido? Ana Castro. No, es 7489 el número. Ah, ok. Deme un segundo entonces. Se me... se me olvidó ahí, disculpe. No, no se preocupe. ¿Me podría verificar su dirección y fecha de nacimiento por motivos de seguridad, por favor? Es, mmm... cuatro, cero, cuatro, Coventry. Ok, ¿cuál es el estado y la ciudad? El... est-- el estado se llama-- bueno, la ciudad se llama Belton y, y donde estoy se llama Yellow Spring. Esa no es la dirección que tenemos en el sistema. ¿Tiene alguna otra dirección? No, esa es la que yo di. Ok. Si no puede verificar la dirección, ¿podría verificar su número social completo? Ok, es... cinco, veinticinco, dieciocho, setenta y cuatro, ochenta y nueve. Señora Castro, ya usted había llamado el mes pasado, octubre 11, para cancelar la póliza que tenía con Surge. Esa póliza solamente le estaban deduciendo dieciséis dólares con ochenta centavos. Sí, pero imagínese, yo, yo no sé por qué mi cheque me sale bien corto y, y no hay otra aseguranza, sino solo esa tengo yo. Porque ya la corté, ya, supuestamente hace como un mes corté esa aseguranza. Entiendo, señora, pero que su cheque le esté saliendo corto no necesariamente significa que usted tenga una aseguranza puesta en el plan o con la compañía suya. Tiene que chequear las deducciones de su cheque para ver de dónde es que le están sacando el dinero, porque no es de un plan médico que Surge ofrezca que estemos manejando nosotros. Incluso no son setenta dólares, como usted dice. El plan que usted tenía antes con Surge era de dieciséis ochenta. No concuerda. No sería ese el plan de lo que le están sacando los setenta dólares. Sí, pero quiero que me la cancelen porque, pues no tiene beneficio esa aseguranza. Amor, yo no le puedo cancelar algo que usted no tenga. Ok, gracias. Ya está cancelada, corazón. Usted llamó octubre once, pidió la cancelación y ya está procesada. Usted no tiene ninguna cobertura activa con Surge. Ok, gracias. No hay de qué. Que tenga muy buen día. Bueno, usted también, bye. Adiós.

### **Conversation Format**

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

Speaker speaker\_1: Gracias por llamar a Beneficenacra. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Hola, buenos días. Es que estoy hablando sobre mi aseguranza, que, este... la quiero cancelar. La otra vez hablé y no me la han cancelado porque me están quitando demasiado dinero, como sesenta por semana.

Speaker speaker\_1: Por supuesto, chequen-- miremos la cuenta. ¿Con cuál agencia temporal usted trabaja?

Speaker speaker\_2: El, el, el... ¿Cómo se llama ese? Espéreme, ahorita le digo.

Speaker speaker\_1: Ok .

Speaker speaker\_2: Se me olvida ya ese nombre. De esta compañía. Espéreme un momento que estoy buscando la... Se llama... Surge.

Speaker speaker\_1: ¿Aló? Sí, ¿y cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_2: Es... 7689.

Speaker speaker\_1: ¿Siete, seis, ocho, nueve?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: ¿Y cuál es su apellido?

Speaker speaker\_2: Ana Castro. No, es 7489 el número.

Speaker speaker\_1: Ah, ok. Deme un segundo entonces.

Speaker speaker\_2: Se me... se me olvidó ahí, disculpe.

Speaker speaker\_1: No, no se preocupe. ¿Me podría verificar su dirección y fecha de nacimiento por motivos de seguridad, por favor?

Speaker speaker\_2: Es, mmm... cuatro, cero, cuatro, Coventry.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿cuál es el estado y la ciudad?

Speaker speaker\_2: El... est-- el estado se llama-- bueno, la ciudad se llama Belton y, y donde estoy se llama Yellow Spring.

Speaker speaker\_1: Esa no es la dirección que tenemos en el sistema. ¿Tiene alguna otra dirección?

Speaker speaker\_2: No, esa es la que yo di.

Speaker speaker\_1: Ok. Si no puede verificar la dirección, ¿podría verificar su número social completo?

Speaker speaker\_2: Ok, es... cinco, veinticinco, dieciocho, setenta y cuatro, ochenta y nueve.

Speaker speaker\_1: Señora Castro, ya usted había llamado el mes pasado, octubre 11, para cancelar la póliza que tenía con Surge. Esa póliza solamente le estaban deduciendo dieciséis dólares con ochenta centavos.

Speaker speaker\_2: Sí, pero imagínese, yo, yo no sé por qué mi cheque me sale bien corto y, y no hay otra aseguranza, sino solo esa tengo yo. Porque ya la corté, ya, supuestamente hace como un mes corté esa aseguranza.

Speaker speaker\_1: Entiendo, señora, pero que su cheque le esté saliendo corto no necesariamente significa que usted tenga una aseguranza puesta en el plan o con la compañía suya. Tiene que chequear las deducciones de su cheque para ver de dónde es que le están sacando el dinero, porque no es de un plan médico que Surge ofrezca que estemos manejando nosotros. Incluso no son setenta dólares, como usted dice. El plan que usted tenía antes con Surge era de dieciséis ochenta. No concuerda. No sería ese el plan de lo que le están sacando los setenta dólares.

Speaker speaker\_2: Sí, pero quiero que me la cancelen porque, pues no tiene beneficio esa aseguranza.

Speaker speaker\_1: Amor, yo no le puedo cancelar algo que usted no tenga.

Speaker speaker\_2: Ok, gracias.

Speaker speaker\_1: Ya está cancelada, corazón. Usted llamó octubre once, pidió la cancelación y ya está procesada. Usted no tiene ninguna cobertura activa con Surge.

Speaker speaker\_2: Ok, gracias.

Speaker speaker\_1: No hay de qué. Que tenga muy buen día.

Speaker speaker\_2: Bueno, usted también, bye.

Speaker speaker\_1: Adiós.