

Transcript: Franchesca

Baez-5727843740598272-6572888790188032

Full Transcript

Buenas, bienvenido a Benefa. Se nota acá mi nombre es Francisca. ¿Cómo le puedo asistir? Sí, mi nombre es Rosalina Chávez y llamaba para cancelar le-- una aseguranza que me puso la agencia. ¿Con cuál agencia temporal trabaja? Disculpe. Sí, corazón. ¿Con cuál agencia temporal es la que trabaja? Partes... No lo puedo sentir. Cómo se llama? Algo de parte, no sé, pero no se me viene. Mmm. ¿Se acuerda con qué letra comienza la segunda palabra del nombre? Es parte personal. Algo así dice. No sé. No, es lo mismo. Partners Personal. ¿Ah? Partners Personal, ¿verdad? Ajá. Ok, lo estaba diciendo bien. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social para buscar su cuenta? Quince veintiséis. Y me dijo Chávez apellido, ¿verdad? Sí. Ok, para asegurarnos que estamos en la cuenta correcta, podría verificar su dirección y fecha de nacimiento para mí, por favor. La dirección es doce treinta y dos web ciento veintidós estrella en Los Ángeles, California. La zona postal es noventa mil cuarenta y cuatro. Y su fecha de nacimiento sería lo que faltaría. Diez diez siete tres. Tengo el contacto, me dijo con el que llamó: tres dos tres seis treinta cero ocho veintinueve. Sí. Y tenemos su correo electrónico como chavezrosalin-- digo, rosali-- arroba hotmail punto com, Rosalina. Eh, en nuestro sistema no aparece que esté inscrita en ningún plan. ¿Hay algún motivo por el cual pensó que tenía cobertura ya? Porque me llegó-- porque me llegó un papel de los taxes. Yo le dije a, a la que viene y nos da las pecas, le dice sobre eso. Dice que yo tenía que hablar con ustedes para cancelarlo, que porque automáticamente nos dan aseguranza. ¿Tiene el nombre de esa persona que le dijo esta información? Ay, no, no sé el nombre de la señora. No. Ay, no sé el nombre, la verdad. ¿Pa qué le voy a decir? No se preocupe. Era simplemente para tratar de prevenir que esto siga pasando. Lamentablemente, la información que ella le dio es una información equivocada. Su agencia temporal Partners Personal no tiene política de autoinscripciones. La única manera que tendría su aseguranza con ellos es si tú la pides. El motivo por el cual usted recibió esa letra, esa carta, no teniendo aseguranza, es porque es un estimado avisándole a ustedes lo que usted habría pagado mensualmente si sí se hubiese inscrito en ese específico plan, dado a que ese es el único plan que Partners Personal ofrece que es compatible con la ACA. El ACA viene siendo una ley que pasaron, la cual asiste a que usted no tenga que pagar siempre impuestos cuando usted va a rendir los taxes al principio del año, dependiendo en el estado que vive. Pero la carta no significa que tenía la aseguranza dado a que nunca la pidió. Solo es un estimado. Porque es un reporte como que si fuera que tengo que reportarlo a los taxes. No, cariño, la carta solamente es un estimado. Pero como le digo a todos los clientes, si desea, puede completamente llevárselo a la persona que le llenan los taxes, pero si usted compara todos los cheques que cobró durante el 2024, se dará cuenta que el-- única deducción que le hicieron a sus cheques, que está posiblemente o relativamente cerca a una aseguranza, es del income tax que todos pagamos del Medicaid, pero nunca se le sacó ningún dinero para

aseguranza. Ah, pues eso es lo que me dijo, porque yo le dije-- se me llegó ese papel y mi su-- mi mánager me, me dijo. Digo: «Oiga», le digo, «¿qué es esto?» Y ya iba llegando la muchacha y le-- dígame, no sé si ya se... No, la verdad no me acuerdo el nombre de ella. Y me dijo-- y ya le digo: «Deja le pregunto». «Ah, pregúntele usted porque la señora es muy especial», le dije yo. Y, y ya le preguntó ella ahí delante de mí y fue lo que me dijo. Me dijo: «Dígame», dice, «no», dice, «es que automáticamente cuando así ya después de cierto tiempo ya, ya les dan automáticamente asegurada alta». Le digo: «Y tiene que hablar para que la cancele», me dijo así ella. Y de este-- y le digo: «Pues no». Y ya, pues por eso estoy hablando yo ahorita, porque ella misma-- yo le mandé el-- pedir el teléfono de a donde tenía que hablar y ella fue la que me lo mandó. Sí, por eso usted la verdad de-- No, no se preocupe. Lamentablemente es un problema que estamos teniendo con esa carta que le enviaron a los empleados. Muchos de los empleados de Partners Personal piensan que tiene que ser que ya están inscritos, pero no es de esa manera. Creo que se llama Estefanía la muchacha. Ok, yo voy a poner una nota de eso por si acaso, para ver si podemos ver quién es específicamente. Porque la-- el motivo mayor por el cual ellas están dando información que lamentablemente no está correcta, no es totalmente la culpa de ellos, sino que Partners Personal no se encarga de la aseguranza. Tienen un administrador de aseguranza que somos nosotros. Dado a que ella nos tiene a nosotros, los empleados de las oficinas no son educados o entrenados en aseguranza. So, muchas veces hacen pequeños problemitas como eso que hacen ese error. Pero no se preocupe, el problema es que ella tampoco lo sabía. No creo que lo haya hecho de mal. Ok, ¿entonces no tengo que, eh, esto? ¿Lo pa-- lo muestro a la asegu-- a los taxes o no? Para ver Si desea, sí. Es completamente su decisión. Si quiere, se lo puede enseñar a ellos. Ajá. Pero no es, no es nada de eso, ¿verdad? Correcto. No significa que usted tuvo cobertura el año pasado. Solamente es un presupuesto de lo que hubiese pagado si se hubiese inscrito el año pasado. Ok, bueno, pues entonces muchas gracias y pues disculpe la molestia porque yo estaba con el pendiente de si yo ya tengo aseguranza, ¿para qué quiero...? Ajá. No, no se preocupe, señora Chávez. Un placer, para eso estamos. No es ninguna molestia. Igualmente. Igualmente. Muchas gracias. Perdón por la molestia. No hay de qué. Un placer. Que tenga buen día. Igualmente. Adiós.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Buenas, bienvenido a Benefa. Se nota acá mi nombre es Francisca. ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker_1: Sí, mi nombre es Rosalina Chávez y llamaba para cancelar le-- una aseguranza que me puso la agencia.

Speaker speaker_0: ¿Con cuál agencia temporal trabaja?

Speaker speaker_1: Disculpe.

Speaker speaker_0: Sí, corazón. ¿Con cuál agencia temporal es la que trabaja?

Speaker speaker_1: Partes... No lo puedo sentir. Cómo se llama? Algo de parte, no sé, pero no se me viene.

Speaker speaker_0: Mmm. ¿Se acuerda con qué letra comienza la segunda palabra del nombre?

Speaker speaker_1: Es parte personal. Algo así dice. No sé.

Speaker speaker_0: No, es lo mismo. Partners Personal.

Speaker speaker_1: ¿Ah?

Speaker speaker_0: Partners Personal, ¿verdad?

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_0: Ok, lo estaba diciendo bien. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social para buscar su cuenta?

Speaker speaker_1: Quince veintiséis.

Speaker speaker_0: Y me dijo Chávez apellido, ¿verdad?

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Ok, para asegurarnos que estamos en la cuenta correcta, podría verificar su dirección y fecha de nacimiento para mí, por favor.

Speaker speaker_1: La dirección es doce treinta y dos web ciento veintidós estrella en Los Angeles, California. La zona postal es noventa mil cuarenta y cuatro.

Speaker speaker_0: Y su fecha de nacimiento sería lo que faltaría.

Speaker speaker_1: Diez diez siete tres.

Speaker speaker_0: Tengo el contacto, me dijo con el que llamó: tres dos tres seis treinta cero ocho veintinueve.

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Y tenemos su correo electrónico como chavezrosalin-- digo, rosali-- arroba hotmail punto com, Rosalina. Eh, en nuestro sistema no aparece que esté inscrita en ningún plan. ¿Hay algún motivo por el cual pensó que tenía cobertura ya?

Speaker speaker_1: Porque me llegó-- porque me llegó un papel de los taxes. Yo le dije a, a la que viene y nos da las pecas, le dice sobre eso. Dice que yo tenía que hablar con ustedes para cancelarlo, que porque automáticamente nos dan aseguranza.

Speaker speaker_0: ¿Tiene el nombre de esa persona que le dijo esta información?

Speaker speaker_1: Ay, no, no sé el nombre de la señora. No. Ay, no sé el nombre, la verdad. ¿Pa qué le voy a decir?

Speaker speaker_0: No se preocupe. Era simplemente para tratar de prevenir que esto siga pasando. Lamentablemente, la información que ella le dio es una información equivocada. Su agencia temporal Partners Personal no tiene política de autoinscripciones. La única manera que tendría su aseguranza con ellos es si tú la pides. El motivo por el cual usted recibió esa

letra, esa carta, no teniendo aseguranza, es porque es un estimado avisándole a ustedes lo que usted habría pagado mensualmente si sí se hubiese inscrito en ese específico plan, dado a que ese es el único plan que Partners Personal ofrece que es compatible con la ACA. El ACA viene siendo una ley que pasaron, la cual asiste a que usted no tenga que pagar siempre impuestos cuando usted va a rendir los taxes al principio del año, dependiendo en el estado que vive. Pero la carta no significa que tenía la aseguranza dado a que nunca la pidió. Solo es un estimado.

Speaker speaker_1: Porque es un reporte como que si fuera que tengo que reportarlo a los taxes.

Speaker speaker_0: No, cariño, la carta solamente es un estimado. Pero como le digo a todos los clientes, si desea, puede completamente llevárselo a la persona que le llenan los taxes, pero si usted compara todos los cheques que cobró durante el 2024, se dará cuenta que el-- única deducción que le hicieron a sus cheques, que está posiblemente o relativamente cerca a una aseguranza, es del income tax que todos pagamos del Medicaid, pero nunca se le sacó ningún dinero para aseguranza.

Speaker speaker_1: Ah, pues eso es lo que me dijo, porque yo le dije-- se me llegó ese papel y mi su-- mi mánager me, me dijo. Digo: «Oiga», le digo, «¿qué es esto?» Y ya iba llegando la muchacha y le-- dígame, no sé si ya se... No, la verdad no me acuerdo el nombre de ella. Y me dijo-- y ya le digo: «Deja le pregunto». «Ah, pregúntele usted porque la señora es muy especial», le dije yo. Y, y ya le preguntó ella ahí delante de mí y fue lo que me dijo. Me dijo: «Dígame», dice, «no», dice, «es que automáticamente cuando así ya después de cierto tiempo ya, ya les dan automáticamente asegurada alta». Le digo: «Y tiene que hablar para que la cancele», me dijo así ella. Y de este-- y le digo: «Pues no». Y ya, pues por eso estoy hablando yo ahorita, porque ella misma-- yo le mandé el-- pedir el teléfono de a donde tenía que hablar y ella fue la que me lo mandó.

Speaker speaker_0: Sí, por eso usted la verdad de-- No, no se preocupe. Lamentablemente es un problema que estamos teniendo con esa carta que le enviaron a los empleados. Muchos de los empleados de Partners Personal piensan que tiene que ser que ya están inscritos, pero no es de esa manera. Creo que se llama Estefanía la muchacha. Ok, yo voy a poner una nota de eso por si acaso, para ver si podemos ver quién es específicamente. Porque la-- el motivo mayor por el cual ellas están dando información que lamentablemente no está correcta, no es totalmente la culpa de ellos, sino que Partners Personal no se encarga de la aseguranza. Tienen un administrador de aseguranza que somos nosotros. Dado a que ella nos tiene a nosotros, los empleados de las oficinas no son educados o entrenados en aseguranza. So, muchas veces hacen pequeños problemitas como eso que hacen ese error. Pero no se preocupe, el problema es que ella tampoco lo sabía. No creo que lo haya hecho de mal.

Speaker speaker_1: Ok, ¿entonces no tengo que, eh, esto? ¿Lo pa-- lo muestro a la asegu-- a los taxes o no? Para ver

Speaker speaker_0: Si desea, sí. Es completamente su decisión. Si quiere, se lo puede enseñar a ellos.

Speaker speaker_1: Ajá. Pero no es, no es nada de eso, ¿verdad?

Speaker speaker_0: Correcto. No significa que usted tuvo cobertura el año pasado. Solamente es un presupuesto de lo que hubiese pagado si se hubiese inscrito el año pasado.

Speaker speaker_1: Ok, bueno, pues entonces muchas gracias y pues disculpe la molestia porque yo estaba con el pendiente de si yo ya tengo aseguranza, ¿para qué quiero...? Ajá.

Speaker speaker_0: No, no se preocupe, señora Chávez. Un placer, para eso estamos. No es ninguna molestia.

Speaker speaker_1: Igualmente. Igualmente. Muchas gracias. Perdón por la molestia.

Speaker speaker_0: No hay de qué. Un placer. Que tenga buen día.

Speaker speaker_1: Igualmente. Adiós.