

Transcript: Franchesca

Baez-5738931848953856-5081894160908288

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hola, bienvenida a Benefect, en lo que a mi nombre es Francesca, ¿cómo le puedo asistir? Este, buenas tardes. Este, nomás estaba yo llamando a usted, que si no me pudieran bajar ahí donde recibo el cheque, que me están cobrando una tarjeta médica o un plan médico. Ok. ¿Y cómo le puedo asistir con eso? Es que fui en el ?????, pero me dijeron que yo llamara en este número para que, si me lo pudieran quitar o ba-- si vo'a quitarlo. Con cuáles dirección temporal usted trabaja? En Surge. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Sí. Eh, y que es sesenta y ocho, cincuenta y seis. Su apellido, por favor. ¿Perdón? Su apellido, por favor. Pérez, Mauricio. Pérez, Mauricio. Sí. ¿Usted recientemente comenzó a trabajar con ellos? Sí. ¿Y está segura que ya está activa en esa póliza? Sí, porque, este... Yo recibí el cheque, pero me están cobrando una tarjeta que como de quince dólares punto quince, algo así. ¿Y está segura que los últimos cuatro dígitos de su seguro social son cinco, ocho, cinco, seis? Sesenta y ocho, cincuenta y seis. Por favor, verifique. Perdón. Por favor, verifica su dirección y su fecha de nacimiento. Este, fecha de diez-- es 18 de agosto del 95. Ok, corazón, todavía estoy esperando la dirección, si es tan amable. Oh, ¿la dirección aquí donde vivo? La dirección que le dio a su red y su dirección. Ah, sí, ahí, si permite. Este, este, Kings, Kings, Kings White, algo así. Bueno. Sí, dígame. Es este... Kings, Kings, Kings White, algo así. Ok, por motivos de seguridad, yo ocupo que usted me la verifique. No puedo hacer ningún procedimiento en una cuenta sin saber si estoy en la correcta. Ahora, si no se sabe la dirección, la otra opción sería que me dé el número social completo, si se siente cómoda. Si no, sería darnos una llamada para atrás cuando tenga esa información. Sí, lo tengo la dirección, pero Kings, Kings, Kings, Kings White. ¿O le puedo deletrear? O tal vez no lo pueda yo pronunciar. Si quiere, sí lo puede deletrear, pero tiene que ser la dirección completa. No puede solamente dar el nombre de la calle, ¿ok? Ok. Es treinta y uno, cero, siete, G de kilo, I, Ene, Je, Efe, Ache, I, Ge, Hache, Doble U, A, I griega. Listo. Sí, esa es la dirección que nosotros tenemos en esta cuenta, señora Pérez. Sería la que usted le dio a Surge cuando usted completó su aplicación con ellos. Am... ¿Entonces qué podría hacer para que me lo quiten eso? Bueno, lamentablemente nosotros no podemos hacer nada sin verificar la cuenta. Nada más fue la dirección correcta que tenemos aquí, la que usted proveyó. Puede decir número social completo, pero si no puede tampoco dar eso, lo que le recomiendo es que llame a Surge y le pregunte a ellos cuál fue la dirección que usted le dio a ellos cuando aplicó con ellos. Porque se-- basada en la actividad de su cuenta, esa es la dirección que tenemos en el sistema, la que usted le dio a ellos cuando comenzó. Ah... Entonces está bien. Sí, porque el problema es que hay tantas personas que tienen el mismo nombre y apellido con los mismos últimos cuatro de Social. Entonces, tenemos que estar cien por ciento seguros que estamos tocando una cuenta y haciendo cambio en una cuenta que

es de la persona correcta. Entonces, va a quedar el número de teléfono. No, mi amor. Lo-- el único número que yo pudiera usar para verificar esto es el número social tuyo completo. Oh, ¿entonces le doy? Si se siente cómoda dándomelo, sí. Sí. Okey. Es 527 09 68 56. Okey. Señora Pérez, usted no tiene cobertura con Surge. Aparece en nuestro sistema que no la ha tenido desde julio 30 del 2023 y no hemos recibido tampoco a ninguna deducción en esos momentos. Pero yo estoy trabajando ahí con Surge en la fábrica de Yaquici. Entiendo, mi amor, pero cuando la-- usted tiene cobertura activa con Surge, eso se volvió a reflejarse en nuestro sistema, así es de la cobertura que nosotros administramos por ellos. Oh. Nosotros tenemos acceso al, al, al cheque suyo, pero cuando se hace un pago para seguridad, se supone que se refleje en nuestro lado y no lo veo aquí. Oh, está bien. Entonces, tengo que ir preguntar otra vez ahí. ¿Usted está segura que la deducción que está viendo es sobre cobertura de seguridad? Sí, dice Max, Telex, Next, Plan, Des... Ah, okey. Entonces, en ese caso, señora Pérez, lo que tendríamos que hacer entonces es abrir una investigación con la oficina del frente. Lo que vamos a hacer es que le voy a mandar un correo al correo que tenemos aquí, que aparece que es dana, e de elefante, p de Pedro, r de Ramón, @gmail.com. Yo cuando fui a aplicar no dejé ningún correo. El que le acabo de leer fue el que dejaste. Oh... Ese es un buen correo para mandarle a usted el pedido de la copia de su cheque. Ajá. Okey, una vez usted responda para atrás con una foto o copia del cheque suyo, tomaría de veinticuatro a cuarenta y ocho horas para que se le pueda decir cuál fue el resultado de la investigación. Son lo más probable, ya que hoy es viernes. Sería para lunes, martes, dependiendo en cuándo usted envíe eso, que le estaríamos dando una llamada para atrás con los resultados. Ok, entonces, en ese número o en el correo que me dijo voy a mandar la foto y, eh, la foto del cheque. Sí, en el correo que le mandé usted va a mandar una foto de su cheque donde aparece esa deducción. Oh, está bien. Okey, muchas gracias. No hay de qué, que tenga buen día. Gracias por llamar a Benefits and Accords. Igualmente.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker_1: Hola, bienvenida a Benefect, en lo que a mi nombre es Francesca, ¿cómo le puedo asistir?

Speaker speaker_2: Este, buenas tardes. Este, nomás estaba yo llamando a usted, que si no me pudieran bajar ahí donde recibo el cheque, que me están cobrando una tarjeta médica o un plan médico.

Speaker speaker_1: Ok. ¿Y cómo le puedo asistir con eso?

Speaker speaker_2: Es que fui en el ?????, pero me dijeron que yo llamara en este número para que, si me lo pudieran quitar o ba-- si vo'a quitarlo.

Speaker speaker_1: Con cuáles dirección temporal usted trabaja?

Speaker speaker_2: En Surge.

Speaker speaker_1: ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker_2: Sí. Eh, y que es sesenta y ocho, cincuenta y seis.

Speaker speaker_1: Su apellido, por favor.

Speaker speaker_2: ¿Perdón?

Speaker speaker_1: Su apellido, por favor.

Speaker speaker_2: Pérez, Mauricio.

Speaker speaker_1: Pérez, Mauricio.

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: ¿Usted recientemente comenzó a trabajar con ellos?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: ¿Y está segura que ya está activa en esa póliza?

Speaker speaker_2: Sí, porque, este... Yo recibí el cheque, pero me están cobrando una tarjeta que como de quince dólares punto quince, algo así.

Speaker speaker_1: ¿Y está segura que los últimos cuatro dígitos de su seguro social son cinco, ocho, cinco, seis?

Speaker speaker_2: Sesenta y ocho, cincuenta y seis.

Speaker speaker_1: Por favor, verifique.

Speaker speaker_2: Perdón.

Speaker speaker_1: Por favor, verifica su dirección y su fecha de nacimiento.

Speaker speaker_2: Este, fecha de diez-- es 18 de agosto del 95.

Speaker speaker_1: Ok, corazón, todavía estoy esperando la dirección, si es tan amable.

Speaker speaker_2: Oh, ¿la dirección aquí donde vivo?

Speaker speaker_1: La dirección que le dio a su red y su dirección.

Speaker speaker_2: Ah, sí, ahí, si permite. Este, este, Kings, Kings, Kings White, algo así. Bueno.

Speaker speaker_1: Sí, dígame.

Speaker speaker_2: Es este... Kings, Kings, Kings White, algo así.

Speaker speaker_1: Ok, por motivos de seguridad, yo ocupo que usted me la verifique. No puedo hacer ningún procedimiento en una cuenta sin saber si estoy en la correcta. Ahora, si no se sabe la dirección, la otra opción sería que me dé el número social completo, si se siente cómoda. Si no, sería darnos una llamada para atrás cuando tenga esa información.

Speaker speaker_2: Sí, lo tengo la dirección, pero Kings, Kings, Kings, Kings White. ¿O le puedo deletrear? O tal vez no lo pueda yo pronunciar.

Speaker speaker_1: Si quiere, sí lo puede deletrear, pero tiene que ser la dirección completa. No puede solamente dar el nombre de la calle, ¿ok?

Speaker speaker_2: Ok. Es treinta y uno, cero, siete, G de kilo, I, Ene, Je, Efe, Ache, I, Ge, Hache, Doble U, A, I griega. Listo.

Speaker speaker_1: Sí, esa es la dirección que nosotros tenemos en esta cuenta, señora Pérez. Sería la que usted le dio a Surge cuando usted completó su aplicación con ellos.

Speaker speaker_2: Am... ¿Entonces qué podría hacer para que me lo quiten eso?

Speaker speaker_1: Bueno, lamentablemente nosotros no podemos hacer nada sin verificar la cuenta. Nada más fue la dirección correcta que tenemos aquí, la que usted proveyó. Puede decir número social completo, pero si no puede tampoco dar eso, lo que le recomiendo es que llame a Surge y le pregunte a ellos cuál fue la dirección que usted le dio a ellos cuando aplicó con ellos. Porque se-- basada en la actividad de su cuenta, esa es la dirección que tenemos en el sistema, la que usted le dio a ellos cuando comenzó.

Speaker speaker_2: Ah... Entonces está bien.

Speaker speaker_1: Sí, porque el problema es que hay tantas personas que tienen el mismo nombre y apellido con los mismos últimos cuatro de Social. Entonces, tenemos que estar cien por ciento seguros que estamos tocando una cuenta y haciendo cambio en una cuenta que es de la persona correcta.

Speaker speaker_2: Entonces, va a quedar el número de teléfono.

Speaker speaker_1: No, mi amor. Lo-- el único número que yo pudiera usar para verificar esto es el número social tuyo completo.

Speaker speaker_2: Oh, ¿entonces le doy?

Speaker speaker_1: Si se siente cómoda dándomelo, sí.

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Okey.

Speaker speaker_2: Es 527 09 68 56.

Speaker speaker_1: Okey. Señora Pérez, usted no tiene cobertura con Surge. Aparece en nuestro sistema que no la ha tenido desde julio 30 del 2023 y no hemos recibido tampoco a ninguna deducción en esos momentos.

Speaker speaker_2: Pero yo estoy trabajando ahí con Surge en la fábrica de Yaquici.

Speaker speaker_1: Entiendo, mi amor, pero cuando la-- usted tiene cobertura activa con Surge, eso se volvió a reflejarse en nuestro sistema, así es de la cobertura que nosotros administramos por ellos.

Speaker speaker_2: Oh.

Speaker speaker_1: Nosotros tenemos acceso al, al, al cheque suyo, pero cuando se hace un pago para aseguranza, se supone que se refleje en nuestro lado y no lo veo aquí.

Speaker speaker_2: Oh, está bien. Entonces, tengo que ir preguntar otra vez ahí.

Speaker speaker_1: ¿Usted está segura que la deducción que está viendo es sobre cobertura de aseguranza?

Speaker speaker_2: Sí, dice Max, Telex, Next, Plan, Des...

Speaker speaker_1: Ah, okey. Entonces, en ese caso, señora Pérez, lo que tendríamos que hacer entonces es abrir una investigación con la oficina del frente. Lo que vamos a hacer es que le voy a mandar un correo al correo que tenemos aquí, que aparece que es dana, e de elefante, p de Pedro, r de Ramón, @gmail.com.

Speaker speaker_2: Yo cuando fui a aplicar no dejé ningún correo.

Speaker speaker_1: El que le acabo de leer fue el que dejaste.

Speaker speaker_2: Oh...

Speaker speaker_1: Ese es un buen correo para mandarle a usted el pedido de la copia de su cheque.

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_1: Okey, una vez usted responda para atrás con una foto o copia del cheque suyo, tomaría de veinticuatro a cuarenta y ocho horas para que se le pueda decir cuál fue el resultado de la investigación. Son lo más probable, ya que hoy es viernes. Sería para lunes, martes, dependiendo en cuándo usted envíe eso, que le estaríamos dando una llamada para atrás con los resultados.

Speaker speaker_2: Ok, entonces, en ese número o en el correo que me dijo voy a mandar la foto y, eh, la foto del cheque.

Speaker speaker_1: Sí, en el correo que le mandé usted va a mandar una foto de su cheque donde aparece esa deducción.

Speaker speaker_2: Oh, está bien. Okey, muchas gracias.

Speaker speaker_1: No hay de qué, que tenga buen día. Gracias por llamar a Benefits and Accords.

Speaker speaker_2: Igualmente.