

## **Transcript: Franchesca**

**Baez-5868021559541760-4842210496823296**

### **Full Transcript**

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por llamar a Benefits 100 acá. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir? Muy buenas tardes. Estoy llamando de una tarjeta que me enviaron de Surge. No sé qué beneficios tiene esta tarjeta. Creo estar casi segura cuál es, pero para asegurarme, vamos a buscar su cuenta. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos del seguro social suyo? Catorce, quince. A ver. ¿Apellido González? Sí, correcto. Verifique, por favor, su dirección y fecha de nacimiento . ¿Hello? Permiso. Ok. Sí. Mi ce-- eh... mi dirección es en... no sé porque no la veo. Mmm... Si no se acuerda de cuál dirección le dio a Surge, sería verificando el número social completo. Sí, así lo-- ¿Así tiene que estar en la tarjeta? En la tarjeta que Surge le mandó no va a estar su información personal, señora. Permítame. Permítame un segundo. Okey. ¿Aló? Sí, señora, ¿en qué estamos? Sí, es un cuarenta y cuatro, cincuenta y cinco, Homeland Avenue, Cincinnati, Ohio, cuarenta y cinco, doce. Su fecha de nacimiento. ¿Cómo? Su fecha de nacimiento. 07/30/1974. ¿Tenemos mal el número de contacto? ¿53 99 33 49? Con el correo ofeliagonzalez@gmail.com? Sí. Sí, señora, usted fue autoinscrita en un plan-- disculpe, en un plan médico preventivo por causa de la política de compañía de Surge, donde autoinscriben a sus nuevos miembros en ese plan médico preventivo. De eso-- de esa tarjeta que usted recibió le están cobrando quince dólares con dieciséis centavos de cada cheque por ese plan. Y si uno quiere quitar ese... que le estén cobrando ese dinero, ¿lo puede hacer? Sí, señora. Yo le puedo poner la cancelación si desea. Sí, por favor. Quiero que me cancele eso, porque yo fui a una clínica y quise arreglarle los dientes y me dijeron que no con-- no... no era para eso. Sí, señora, porque no es un plan dental, fue un plan médico preventivo. Sí, necesito que me cancele eso, por favor. Entendido. Ajá. Por cu-- motivos de que la línea es grabada, me dijo que el día de hoy le gustaría cancelar la cobertura que tiene con Surge. ¿Correcto? Sí, correcto. Ya le puse la cancelación. Por favor, tome en cuenta que las cancelaciones toman de siete a diez días laborables para procesarse. Es posible de que experimente de una a dos deducciones mientras se está procesando la cancelación. Ok. ¿Alguna otra cosa en la cual le pueda asistir? No, solamente muchas gracias y pase buen día. Igualmente. Vaya.

### **Conversation Format**

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

Speaker speaker\_1: Gracias por llamar a Benefits 100 acá. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Muy buenas tardes. Estoy llamando de una tarjeta que me enviaron de Surge. No sé qué beneficios tiene esta tarjeta.

Speaker speaker\_1: Creo estar casi segura cuál es, pero para asegurarme, vamos a buscar su cuenta. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos del seguro social suyo?

Speaker speaker\_2: Catorce, quince.

Speaker speaker\_1: A ver. ¿Apellido González?

Speaker speaker\_2: Sí, correcto.

Speaker speaker\_1: Verifique, por favor, su dirección y fecha de nacimiento . ¿Hello?

Speaker speaker\_2: Permiso.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Sí. Mi ce-- eh... mi dirección es en... no sé porque no la veo. Mmm...

Speaker speaker\_1: Si no se acuerda de cuál dirección le dio a Surge, sería verificando el número social completo.

Speaker speaker\_2: Sí, así lo-- ¿Así tiene que estar en la tarjeta?

Speaker speaker\_1: En la tarjeta que Surge le mandó no va a estar su información personal, señora.

Speaker speaker\_2: Permítame. Permítame un segundo.

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_2: ¿Aló?

Speaker speaker\_1: Sí, señora, ¿en qué estamos?

Speaker speaker\_2: Sí, es un cuarenta y cuatro, cincuenta y cinco, Homeland Avenue, Cincinnati, Ohio, cuarenta y cinco, doce.

Speaker speaker\_1: Su fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: ¿Cómo?

Speaker speaker\_1: Su fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: 07/30/1974.

Speaker speaker\_1: ¿Tenemos mal el número de contacto? ¿53 99 33 49? Con el correo ofeliagonzalez@gmail.com?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Sí, señora, usted fue autoinscrita en un plan-- disculpe, en un plan médico preventivo por causa de la política de compañía de Surge, donde autoinscriben a sus nuevos miembros en ese plan médico preventivo. De eso-- de esa tarjeta que usted recibió le

están cobrando quince dólares con dieciséis centavos de cada cheque por ese plan.

Speaker speaker\_2: Y si uno quiere quitar ese... que le estén cobrando ese dinero, ¿lo puede hacer?

Speaker speaker\_1: Sí, señora. Yo le puedo poner la cancelación si desea.

Speaker speaker\_2: Sí, por favor. Quiero que me cancele eso, porque yo fui a una clínica y quise arreglar los dientes y me dijeron que no con-- no... no era para eso.

Speaker speaker\_1: Sí, señora, porque no es un plan dental, fue un plan médico preventivo.

Speaker speaker\_2: Sí, necesito que me cancele eso, por favor.

Speaker speaker\_1: Entendido.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Por cu-- motivos de que la línea es grabada, me dijo que el día de hoy le gustaría cancelar la cobertura que tiene con Surge. ¿Correcto?

Speaker speaker\_2: Sí, correcto.

Speaker speaker\_1: Ya le puse la cancelación. Por favor, tome en cuenta que las cancelaciones toman de siete a diez días laborables para procesarse. Es posible de que experimente de una a dos deducciones mientras se está procesando la cancelación.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: ¿Alguna otra cosa en la cual le pueda asistir?

Speaker speaker\_2: No, solamente muchas gracias y pase buen día.

Speaker speaker\_1: Igualmente.

Speaker speaker\_2: Vaya.