

# **Transcript: Franchesca**

## **Baez-5917631697600512-5120927637389312**

### **Full Transcript**

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Buenas, bienvenido a Benefits 000 Car. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir? Hola, ¿qué tal, señorita? Buenos días. Disculpe, tengo unas dudas con respecto aaa mis beneficios en las tarjetas, en lo que le llaman el Vic. Este, yo soy empleado de Oxford y creo que todavía estoy dentro del rango para hacer modificaciones a mi plan. Mi duda más que nada es... Sí, mi duda más que nada es, ah, dentro del plan hay uno que se llama MEC-TNRX y otro que se llama Insurance Plus. Cuando uno vaaa a cualquier lugar, este, queeee, pues hospital, Walmart, más que nada paraaa tener las vacunas del COVID-19, ¿es necesario tener lo que es el Insurance Plus o con el MEC es suficiente? Me gustaría aclarar que los beneficios que usted tiene no son VIC, Benefits 000 Car, es el nombre de los administradores de la aseguranza, a quien usted llamó, somos nosotros. Aseguranza de por sí, nosotros no somos dueños de ellas. Oxford Global es quien está proveyendo esa aseguranza a usted. ¿Sobre cuál de los dos planes vendría siendo el que le cubriría la vacuna del COVID? Lamentablemente, esa información nosotros no la tenemos, dado a que es una pregunta específica de servicios. Usted tendría que hablar con ambos asegurantes, con American Public Life del Insure Plus, al igual que el noventa de grados del Stay Healthy, para que le puedan decir efectivamente si alguno de esos dos estaría cubriendo esa aseguranza, digo, es la vacuna con esta aseguranza. Mmm, ¿me podría facilitar el número, de favor? Sí, cuando esté listo, me avisa, por favor. Es que yo sé que sí me la facilitó porque la vez pasada, este, me dieron el servicio gratuito. Nada más que ya no supe con cuál de los dos este, lo tomaron en cuenta. Entiendo. Como le dije, nosotros no somos la aseguranza, solamente somos administradores de aseguranzas. Nosotros no tenemos acceso a ninguna de esa información. Usted tiene que hablar directamente con la compañía que son dueños de esa aseguranza. Nosotros somos limitados a la información que tenemos. Yo no tengo siquiera acceso a los récords de la visita suya de aseguranza, de doctores o lo que le dicen es planificación de beneficios cuando le hacen una factura a usted enseñando qué porcentaje o específicamente qué cifra le cubre la aseguranza, porque no somos aseguranza. Usted necesita hablar con ellos directamente para que le puedan decir esa información. Pero usted sí me puede quitar de el seguro, este, ya sea cualquiera de los dos, ¿verdad? Si desea, sí se lo puedo cancelar. ¿Me podría facilitar el número de favor para preguntar? Cuando esté listo, me avisa, por favor. Dígame. American Public Life es ochocientos... dos, cinco, seis. Sí. Ocho, seis, cero, seis. Y ellos son los del Insure Plus. Ah, ok. ¿Y los del MEC también ellos me podrían dar, este, respuesta, verdad? Sí, señor. Los del MEC son una compañía diferente que se llama noventa de grados. El número de teléfono es ochocientos... Ajá. Ocho, tres, tres. Sí. Cuatro, dos, nueve, seis, opción uno. Ok, entonces permítame hablar yyy ya le estaría regresando la llamada para saber la decisión. Entendido. Estaremos abiertos hasta las ocho de la tarde, tiempo este. Gracias, señorita. Gracias a

usted. Que tenga buen día.

## Conversation Format

Speaker speaker\_1: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker\_2: Buenas, bienvenido a Benefits 000 Car. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_3: Hola, ¿qué tal, señorita? Buenos días. Disculpe, tengo unas dudas con respecto a mis beneficios en las tarjetas, en lo que le llaman el Vic. Este, yo soy empleado de Oxford y creo que todavía estoy dentro del rango para hacer modificaciones a mi plan. Mi duda más que nada es... Sí, mi duda más que nada es, ah, dentro del plan hay uno que se llama MEC-TNRX y otro que se llama Insurance Plus. Cuando uno va a cualquier lugar, este, queee, pues hospital, Walmart, más que nada para tener las vacunas del COVID-19, ¿es necesario tener lo que es el Insurance Plus o con el MEC es suficiente?

Speaker speaker\_2: Me gustaría aclarar que los beneficios que usted tiene no son VIC, Benefits 000 Car, es el nombre de los administradores de la aseguranza, a quien usted llamó, somos nosotros. Aseguranza de por sí, nosotros no somos dueños de ellas. Oxford Global es quien está proveyendo esa aseguranza a usted. ¿Sobre cuál de los dos planes vendría siendo el que le cubriría la vacuna del COVID? Lamentablemente, esa información nosotros no la tenemos, dado a que es una pregunta específica de servicios. Usted tendría que hablar con ambos asegurantes, con American Public Life del Insure Plus, al igual que el noventa de grados del Stay Healthy, para que le puedan decir efectivamente si alguno de esos dos estaría cubriendo esa aseguranza, digo, es la vacuna con esta aseguranza.

Speaker speaker\_3: Mmm, ¿me podría facilitar el número, de favor?

Speaker speaker\_2: Sí, cuando esté listo, me avisa, por favor.

Speaker speaker\_3: Es que yo sé que sí me la facilitó porque la vez pasada, este, me dieron el servicio gratuito. Nada más que ya no supe con cuál de los dos este, lo tomaron en cuenta.

Speaker speaker\_2: Entiendo. Como le dije, nosotros no somos la aseguranza, solamente somos administradores de aseguranzas. Nosotros no tenemos acceso a ninguna de esa información. Usted tiene que hablar directamente con la compañía que son dueños de esa aseguranza. Nosotros somos limitados a la información que tenemos. Yo no tengo siquiera acceso a los récords de la visita suya de aseguranza, de doctores o lo que le dicen es planificación de beneficios cuando le hacen una factura a usted enseñando qué porcentaje o específicamente qué cifra le cubre la aseguranza, porque no somos aseguranza. Usted necesita hablar con ellos directamente para que le puedan decir esa información.

Speaker speaker\_3: Pero usted sí me puede quitar de el seguro, este, ya sea cualquiera de los dos, ¿verdad?

Speaker speaker\_2: Si desea, sí se lo puedo cancelar.

Speaker speaker\_3: ¿Me podría facilitar el número de favor para preguntar?

Speaker speaker\_2: Cuando esté listo, me avisa, por favor.

Speaker speaker\_3: Dígame.

Speaker speaker\_2: American Public Life es ochocientos... dos, cinco, seis.

Speaker speaker\_3: Sí.

Speaker speaker\_2: Ocho, seis, cero, seis. Y ellos son los del Insure Plus.

Speaker speaker\_3: Ah, ok. ¿Y los del MEC también ellos me podrían dar, este, respuesta, verdad?

Speaker speaker\_2: Sí, señor. Los del MEC son una compañía diferente que se llama noventa de grados. El número de teléfono es ochocientos...

Speaker speaker\_3: Ajá.

Speaker speaker\_2: Ocho, tres, tres.

Speaker speaker\_3: Sí.

Speaker speaker\_2: Cuatro, dos, nueve, seis, opción uno.

Speaker speaker\_3: Ok, entonces permítame hablar yyy ya le estaría regresando la llamada para saber la decisión.

Speaker speaker\_2: Entendido. Estaremos abiertos hasta las ocho de la tarde, tiempo este.

Speaker speaker\_3: Gracias, señorita.

Speaker speaker\_2: Gracias a usted. Que tenga buen día.