

Transcript: Franchesca

Baez-5981910041280512-5753251082715136

Full Transcript

Gracias por llamarnos a esta zona acá. Mi nombre es Francisca. ¿Cómo le puedo asistir? Ah, buenas tardes. Mi nombre es Frandy Felon. Eh, llamo a ustedes porque recibí un carta de ustedes. Entonces, quiero hablar un poco con ustedes de eso. ¿Qué carta, señor? Un carta médica. Ok, ¿cómo se ve la carta? Esta es la carta. ¿Cómo...? La carta escribe member search group, eh, noventa y cuatro, setenta y siete número setenta y seis. Entonces, employee ID, employee name, medical coverage. Eso tiene otra cosa. ¿Usted se acuerda en algún momento de declinar la inscripción automática que surge, tiene como política de compañía? Está hablando con-- Está, está trabajando con una agencia que es el nombre Search Staffing. Ok, señor, pero mi pregunta es, si es tan amable de responder a la pregunta, ¿usted llamó o no llamó a declinar la inscripción automática? Ey, no te escuché bien. ¿Usted llamó o no llamó a declinar la inscripción automática? ¿Se acuerda? No, no te llamo. Ok, pues la razón por la cual le mandaron esa tarjeta es porque Surge tiene una política de compañía donde automáticamente inscriben a los miembros en un plan médico preventivo y es de eso que usted tiene esa tarjeta en su mano. Ok, bueno, gracias. Pero me acuerdo que... Ok, puede ser, pero llamo ustedes para cancelo porque no necesito eso. Ok, déjeme buscar la cuenta. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos del seguro? Ochenta y dos, ochenta y cuatro, veinticuatro, ochenta y dos. Verifique, por favor, su dirección y fecha de nacimiento. Ya. 1732 East Long Street, apartamento J, 3 febrero, 1977. Tengo el mismo número con el que me llamó de nueve siete nueve tres tres dos dos siete once. Ese es el número suyo, ¿verdad? Exactamente. Muy bien. Y la última pregunta que tengo que hacerle es que tengo su correo como su primer nombre, su apellido, el número dos nueve arroba gmail punto com. Ese es su correo, ¿correcto? Sí, eso. Perfecto. Entonces, señor, en último que faltaría sería la declaración verbal de que el día de hoy me está preguntando que le cancele la cobertura con Surge, ¿correcto? La llamada está mal. Sí, señor, como la llamada es clavada, ocupo su autorización verbal de que quiere que le cancelen la cobertura con Surge, la aseguranza, ¿correcto? ¿Hola? Sí, señor, la llamada es clavada. Yo ocupo una autorización verbal para procesar una cancelación. Por lo tanto, le pregunto, el día de hoy está llamando para cancelar la aseguranza con Surge, ¿correcto? Nada, no te escuché bien, no sé qué pasó. Porque la señal, la señal parece estar mala. Amor, yo te estoy escuchando perfectamente, absolutamente bien en la llamada completa. ¿Me escuchas ahora? Ahora sí, ahora sí. Vuelvo y te repito. Ajá. Como la llamada es clavada, necesito la autorización verbal de que el día de hoy me estás pidiendo que cancele la cobertura con Surge, ¿correcto? Sí. Le puse la cancelación. La cancelación se procesa entre siete a diez días laborables. Son dos semanas. Le van a sacar dinero una o dos veces más. ¿Alguna otra cosa en la cual lo puedo asistir? Ah, tú dices que tú me vas a sacar el dinero entre una o dos semanas. Sí, señor, porque la cancelación se toma una o dos semanas para procesarse. Durante esa una o dos semanas,

todavía le pueden sacar una o dos veces más. ¡Oh! Entonces, pien-pienso que va-- no sé cuántas semanas ya han pasado a cobrar el dinero, pero si lo necesitas, yo pensé que ustedes van a re-reembolsar el dinero. No, mi amor, porque a ti te autoinscribieron por la política de tu compañía temporal. Nosotros no somos Surge, solo administramos la aseguranza. Esa es una regla de la compañía suya. Usted tenía que haber llamado a declinar para que no le sacaran el dinero. Ya que le inscribieron automáticamente, por las reglas y políticas de su compañía, no le podemos hacer un reembolso, lo siento. Ya hablo con la-- ya hablo con la compañía donde estoy trabajando. Pero dice la, eh, staffing me dice que puede llamar a ustedes y ustedes sí va a reembolsar este dinero de lo que pienso. Ok, ¿cuál es el primer nombre y el apellido de la persona que le dijo eso? Ah, no me acuerdo ya. Yo hablo con ella ayer, pero no me dice su nombre porque yo no estaba... Es-es por llamada. Ok, lamentablemente sin el nombre y apellido de esa persona no puedo hacer una investigación, pero nosotros no podemos hacer un reembolso por algo que automáticamente le escribieron por parte de la política de su compañía, lo siento. Ah, ok. Y entonces, ¿cuándo se cancela? ¿Cómo cómo va a estar de eso? Cuando usted deje de ver la deducción de quince dólares con dieciséis centavos en su cheque entre la próxima semana o la que cae, son una a dos semanas. Entonces, ¿no puedes hacer una cosa para bloquear eso para mí, para empezar para, eh...? ¿Cómo dice un poco? Digo, para e-empezar a cobrar este dinero porque, porque para mí es muy importante. Ya entiendo, señor, y lamentablemente no, no hay ninguna manera de hacerlo más rápido ni desbloquearlo. Para ver si se explica un poquito mejor, tal vez soy yo que no estoy haciendo mi trabajo bien, pero básicamente vendría siendo, digamos, que usted tiene la licencia de manejo y usted no la renueva. La licencia automáticamente se expira y usted no puede manejar. Entonces, como usted no llamó a declinar, no se le puede devolver el dinero ni tampoco se puede parar los próximos posibles dos pagos que tal vez le quiten. Ok, ¿tú dices mil sesenta está expirado? No, señor. Le di un ejemplo. Nosotros somos administradores de aseguranza, no tenemos nada que ver con la licencia de manejo. Entonces, muchas gracias. Espero para que todo salga bien por última hora. Entendido. Fue un placer hablar con usted. Que tenga buen día. Ok, a ti. ???

Conversation Format

Speaker speaker_0: Gracias por llamarnos a esta zona acá. Mi nombre es Francisca. ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker_1: Ah, buenas tardes. Mi nombre es Frandy Felon. Eh, llamo a ustedes porque recibí una carta de ustedes. Entonces, quiero hablar un poco con ustedes de eso.

Speaker speaker_0: ¿Qué carta, señor?

Speaker speaker_1: Una carta médica.

Speaker speaker_0: Ok, ¿cómo se ve la carta?

Speaker speaker_1: Esta es la carta. ¿Cómo...? La carta escribe member search group, eh, noventa y cuatro, setenta y siete número setenta y seis. Entonces, employee ID, employee name, medical coverage. Eso tiene otra cosa.

Speaker speaker_0: ¿Usted se acuerda en algún momento de declinar la inscripción automática que surge, tiene como política de compañía?

Speaker speaker_1: Está hablando con-- Está, está trabajando con una agencia que es el nombre Search Staffing.

Speaker speaker_0: Ok, señor, pero mi pregunta es, si es tan amable de responder a la pregunta, ¿usted llamó o no llamó a declinar la inscripción automática?

Speaker speaker_1: Ey, no te escuché bien.

Speaker speaker_0: ¿Usted llamó o no llamó a declinar la inscripción automática? ¿Se acuerda?

Speaker speaker_1: No, no te llamo.

Speaker speaker_0: Ok, pues la razón por la cual le mandaron esa tarjeta es porque Surge tiene una política de compañía donde automáticamente inscriben a los miembros en un plan médico preventivo y es de eso que usted tiene esa tarjeta en su mano.

Speaker speaker_1: Ok, bueno, gracias. Pero me acuerdo que... Ok, puede ser, pero llamo ustedes para cancelo porque no necesito eso.

Speaker speaker_0: Ok, déjeme buscar la cuenta. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos del seguro?

Speaker speaker_1: Ochenta y dos, ochenta y cuatro, veinticuatro, ochenta y dos.

Speaker speaker_0: Verifique, por favor, su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker_1: Ya. 1732 East Long Street, apartamento J, 3 febrero, 1977.

Speaker speaker_0: Tengo el mismo número con el que me llamó de nueve siete nueve tres tres dos dos siete once. Ese es el número suyo, ¿verdad?

Speaker speaker_1: Exactamente.

Speaker speaker_0: Muy bien. Y la última pregunta que tengo que hacerle es que tengo su correo como su primer nombre, su apellido, el número dos nueve arroba gmail punto com. Ese es su correo, ¿correcto?

Speaker speaker_1: Sí, eso.

Speaker speaker_0: Perfecto. Entonces, señor, en último que faltaría sería la declaración verbal de que el día de hoy me está preguntando que le cancele la cobertura con Surge, ¿correcto?

Speaker speaker_1: La llamada está mal.

Speaker speaker_0: Sí, señor, como la llamada es clavada, ocupo su autorización verbal de que quiere que le cancelen la cobertura con Surge, la aseguranza, ¿correcto?

Speaker speaker_1: ¿Hola?

Speaker speaker_0: Sí, señor, la llamada es clavada. Yo ocupo una autorización verbal para procesar una cancelación. Por lo tanto, le pregunto, el día de hoy está llamando para cancelar la aseguranza con Surge, ¿correcto?

Speaker speaker_1: Nada, no te escuché bien, no sé qué pasó. Porque la señal, la señal parece estar mala.

Speaker speaker_0: Amor, yo te estoy escuchando perfectamente, absolutamente bien en la llamada completa. ¿Me escuchas ahora?

Speaker speaker_1: Ahora sí, ahora sí.

Speaker speaker_0: Vuelvo y te repito.

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_0: Como la llamada es clavada, necesito la autorización verbal de que el día de hoy me estás pidiendo que cancele la cobertura con Surge, ¿correcto?

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Le puse la cancelación. La cancelación se procesa entre siete a diez días laborables. Son dos semanas. Le van a sacar dinero una o dos veces más. ¿Alguna otra cosa en la cual lo puedo asistir?

Speaker speaker_1: Ah, tú dices que tú me vas a sacar el dinero entre una o dos semanas.

Speaker speaker_0: Sí, señor, porque la cancelación se toma una o dos semanas para procesarse. Durante esa una o dos semanas, todavía le pueden sacar una o dos veces más.

Speaker speaker_1: ¡Oh! Entonces, pien-pienso que va-- no sé cuántas semanas ya han pasado a cobrar el dinero, pero si lo necesitas, yo pensé que ustedes van a re-reembolsar el dinero.

Speaker speaker_0: No, mi amor, porque a ti te autoinscribieron por la política de tu compañía temporal. Nosotros no somos Surge, solo administramos la aseguranza. Esa es una regla de la compañía suya. Usted tenía que haber llamado a declinar para que no le sacaran el dinero. Ya que le inscribieron automáticamente, por las reglas y políticas de su compañía, no le podemos hacer un reembolso, lo siento.

Speaker speaker_1: Ya hablo con la-- ya hablo con la compañía donde estoy trabajando. Pero dice la, eh, staffing me dice que puede llamar a ustedes y ustedes sí va a reembolsar este dinero de lo que pienso.

Speaker speaker_0: Ok, ¿cuál es el primer nombre y el apellido de la persona que le dijo eso?

Speaker speaker_1: Ah, no me acuerdo ya. Yo hablo con ella ayer, pero no me dice su nombre porque yo no estaba... Es-es por llamada.

Speaker speaker_0: Ok, lamentablemente sin el nombre y apellido de esa persona no puedo hacer una investigación, pero nosotros no podemos hacer un reembolso por algo que

automáticamente le escribieron por parte de la política de su compañía, lo siento.

Speaker speaker_1: Ah, ok. Y entonces, ¿cuándo se cancela? ¿Cómo cómo va a estar de eso?

Speaker speaker_0: Cuando usted deje de ver la deducción de quince dólares con dieciséis centavos en su cheque entre la próxima semana o la que cae, son una a dos semanas.

Speaker speaker_1: Entonces, ¿no puedes hacer una cosa para bloquear eso para mí, para empezar para, eh...? ¿Cómo dice un poco? Digo, para empezar a cobrar este dinero porque, porque para mí es muy importante.

Speaker speaker_0: Ya entiendo, señor, y lamentablemente no, no hay ninguna manera de hacerlo más rápido ni desbloquearlo. Para ver si se explica un poquito mejor, tal vez soy yo que no estoy haciendo mi trabajo bien, pero básicamente vendría siendo, digamos, que usted tiene la licencia de manejo y usted no la renueva. La licencia automáticamente se expira y usted no puede manejar. Entonces, como usted no llamó a declinar, no se le puede devolver el dinero ni tampoco se puede parar los próximos posibles dos pagos que tal vez le quiten.

Speaker speaker_1: Ok, ¿tú dices mil sesenta está expirado?

Speaker speaker_0: No, señor. Le di un ejemplo. Nosotros somos administradores de aseguranza, no tenemos nada que ver con la licencia de manejo.

Speaker speaker_1: Entonces, muchas gracias. Espero para que todo salga bien por última hora.

Speaker speaker_0: Entendido. Fue un placer hablar con usted. Que tenga buen día.

Speaker speaker_1: Ok, a ti. ???