

## Transcript: Franchesca

**Baez-6239725131710464-4933602022572032**

### Full Transcript

Sí, buenos penes, usted tiene que tener mi nombre, Francesca. ¿Cómo le puedo asistir? Hola, buenos días. Eh, mira, yo estoy tratando de... de crear el, el usuario para lo de la tarjeta y eso, y me dice que no hace match los datos que introduce con, con lo que aparece en el sistema. Entonces, no sé, dice que contacte, le contacte a ese número. ¿La tarjeta de qué, señora? Es de... del seguro... eh, del, del seguro de trabajo. ¿De la aseguranza médica quiere decir? Porque si nuestro número está ahí, tiene que ser de eso, de otra manera no la podemos asistir. Sí, sí, sí, de la aseguranza. ¿Y en qué sistema usted está? ¿En qué página web? Sí, ya, ya te digo, espérate. Mira, es [www.mybiac.com/moralesgroup](http://www.mybiac.com/moralesgroup). ¿Y qué es lo que se está tratando de hacer en esa página? Eh, estoy tratando de... de crear el, el usuario. ¿Para qué? Mmm... Pues, o sea, me imagino que para que me manden la tarjeta. Bueno, vamos a quitar todo lo de imaginario y vamos a hablar sobre cosas concretas. ¿Qué propósito tú está encontrando en esa, en esa página? Porque al principio de la llamada me dijo que estaba tratando de activar una tarjeta. Ajá, no, de activar no, de crear el usuario para que me manden la tarjeta. Okey, primero que nada, creando un usuario no va a ser que a usted le manden una tarjeta. La manera que la aseguranza médica funciona es que una vez uno está activo, la tarjeta se la mandan. Uno no hace un usuario para que se la manden. Segundo, usted tiene que estar inscrita para poder tener cobertura. Esa página de web se está tratando de entrar solamente, exclusivamente, cuando haya un periodo de visto para uno entrar a inscribirse en aseguranza o para declinar aseguranza. Pero si usted tiene cobertura, en esa página no es donde usted va a encontrar la información de su póliza activa. Ok, ok. Ah, entonces, bueno, sí, está bien, está bien. Muchas gracias. Le vamos a chequear entonces su cuenta para ver si sí tiene servicios ya de aseguranza con Morales y si sí está activa. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Eh... cero cuatro cero cinco. ¿Cero cuatro cero cinco o cero cinco cero cuatro? Uno de los dos. Cero cinco cero cuatro es. ¿El apellido? Ramos Saturno. Bueno, cero cinco cero cuatro no es. No está apareciendo ninguna cuenta con ese apellido. Entonces, cero cuatro cero cinco. Es uno de los dos. Tampoco me aparece ninguna cuenta con el apellido Ramos. ¿Está segura que esos son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Sí, sí. Sí, sí, estoy segura. ¿Qué tiempo tiene usted trabajando con ellos? Un mes. Bueno, le recomiendo que llame a la oficina y doblechequee cómo ellos tienen su información, porque no tenemos ninguna cuenta con ese apellido y el tiempo que usted tiene ya trabajando con ellos es para que nosotros ya tengamos su registro. Ok. Ah, bueno, sí, está, está muy bien. Voy a llamar a ver qué pasó conmigo. Ok. Algo más- ¿Hay otra cosa para-- por asistir? No, no, está muy bien. Gracias. De nada, que tenga buen día. Igual.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Sí, buenos penes, usted tiene que tener mi nombre, Francesca. ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Hola, buenos días. Eh, mira, yo estoy tratando de... de crear el, el usuario para lo de la tarjeta y eso, y me dice que no hace match los datos que introduce con, con lo que aparece en el sistema. Entonces, no sé, dice que contacte, le contacte a ese número.

Speaker speaker\_0: ¿La tarjeta de qué, señora?

Speaker speaker\_1: Es de... del seguro... eh, del, del seguro de trabajo.

Speaker speaker\_0: ¿De la aseguranza médica quiere decir? Porque si nuestro número está ahí, tiene que ser de eso, de otra manera no la podemos asistir.

Speaker speaker\_1: Sí, sí, sí, de la aseguranza.

Speaker speaker\_0: ¿Y en qué sistema usted está? ¿En qué página web?

Speaker speaker\_1: Sí, ya, ya te digo, espérate. Mira, es [www.mybiac.com/moralesgroup](http://www.mybiac.com/moralesgroup).

Speaker speaker\_0: ¿Y qué es lo que se está tratando de hacer en esa página?

Speaker speaker\_1: Eh, estoy tratando de... de crear el, el usuario.

Speaker speaker\_0: ¿Para qué?

Speaker speaker\_1: Mmm... Pues, o sea, me imagino que para que me manden la tarjeta.

Speaker speaker\_0: Bueno, vamos a quitar todo lo de imaginario y vamos a hablar sobre cosas concretas. ¿Qué propósito tú está encontrando en esa, en esa página? Porque al principio de la llamada me dijo que estaba tratando de activar una tarjeta.

Speaker speaker\_1: Ajá, no, de activar no, de crear el usuario para que me manden la tarjeta.

Speaker speaker\_0: Okey, primero que nada, creando un usuario no va a ser que a usted le manden una tarjeta. La manera que la aseguranza médica funciona es que una vez uno está activo, la tarjeta se la mandan. Uno no hace un usuario para que se la manden. Segundo, usted tiene que estar inscrita para poder tener cobertura. Esa página de web se está tratando de entrar solamente, exclusivamente, cuando haya un periodo de visto para uno entrar a inscribirse en aseguranza o para declinar aseguranza. Pero si usted tiene cobertura, en esa página no es donde usted va a encontrar la información de su póliza activa.

Speaker speaker\_1: Ok, ok. Ah, entonces, bueno, sí, está bien, está bien. Muchas gracias.

Speaker speaker\_0: Le vamos a chequear entonces su cuenta para ver si sí tiene servicios ya de aseguranza con Morales y si sí está activa. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_1: Eh... cero cuatro cero cinco. ¿Cero cuatro cero cinco o cero cinco cero cuatro? Uno de los dos. Cero cinco cero cuatro es.

Speaker speaker\_0: ¿El apellido?

Speaker speaker\_1: Ramos Saturno.

Speaker speaker\_0: Bueno, cero cinco cero cuatro no es. No está apareciendo ninguna cuenta con ese apellido.

Speaker speaker\_1: Entonces, cero cuatro cero cinco. Es uno de los dos.

Speaker speaker\_0: Tampoco me aparece ninguna cuenta con el apellido Ramos. ¿Está segura que esos son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_1: Sí, sí. Sí, sí, estoy segura.

Speaker speaker\_0: ¿Qué tiempo tiene usted trabajando con ellos?

Speaker speaker\_1: Un mes.

Speaker speaker\_0: Bueno, le recomiendo que llame a la oficina y doblechequee cómo ellos tienen su información, porque no tenemos ninguna cuenta con ese apellido y el tiempo que usted tiene ya trabajando con ellos es para que nosotros ya tengamos su registro.

Speaker speaker\_1: Ok. Ah, bueno, sí, está, está muy bien. Voy a llamar a ver qué pasó conmigo.

Speaker speaker\_0: Ok.

Speaker speaker\_1: Algo más-

Speaker speaker\_0: ¿Hay otra cosa para-- por asistir?

Speaker speaker\_1: No, no, está muy bien. Gracias.

Speaker speaker\_0: De nada, que tenga buen día.

Speaker speaker\_1: Igual.