

## Transcript: Francesca

**Baez-6439260052045824-5470394618527744**

### Full Transcript

Sí, estoy en mano para beneficio local. Mi nombre es Francesca, ¿cómo le puedo asistir? Buenos días, eh, sí, mi nombre es Carlos Recinos. Este, estoy llamando porque quería ver, ah... Bueno, lo primero era que yo quería ver si podía agregar a mis hijos a esta aseguranza. Tendría que ver si usted es elegible. ¿Con cuál agencia trabaja? Eh, WorkSource. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos del seguro social? Treinta y cinco, ochenta y siete. Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento para asegurarme que tengo la cuenta correcta. 1706 Twin House Drive, Van Buren, Arkansas 72956. La fecha de nacimiento: 11/3/89. Tengamos el número de comunicación como es 479 657 5332. Sí. Y tengo el correo electrónico como... carmarcus89@gmail.com. Sí. ¿Su hijo tenía cobertura con otra compañía y la perdió de casualidad durante los últimos treinta días? Este... Tenían, ah... Ellos, ellos estaban conmigo en el otro trabajo que, que, que yo tenía. Apenas los acababa de agregar, pero y pues yo me salí de ese trabajo. Entonces, no estoy seguro, ah... cuánto tiempo ha pasado desde que me salí y no sé cuánto tiempo todavía les cubría la aseguranza a ellos. Pero entonces, ¿tiene que ser treinta días, dice? Si hubiesen sido treinta días, podía haber aplicado para ver si era elegible para un evento calificado de vida, porque en estos momentos usted no tiene ningún periodo abierto para poder hacer cambios a su póliza. Ok, ajá. Y entonces, si ellos tienen menos de treinta días, ¿sí los puedo agregar entonces? Si hubiesen tenido, sí, porque podía aplicar para un evento calificado de vida, no es garantizado que sea aprobado, pero podía tratar de esa manera. Mmm. Ok. Ok, y, eh, la otra, entonces, creo que entonces no se va a poder. La otra cuestión es que hoy día yo quiero cancelar esta aseguranza. Porque a lo mejor mi esposa me va a agregar la aseguranza de ella, entonces me sale mejor a mí. Yo-- y no, esta aseguranza no la necesito. Entonces, quiero ver si la puedo cancelar. Sí, señor. ¿Quiere que le ponga el proceso de cancelación ahora? Sí. Ok, por favor, tenga en cuenta que las cancelaciones se toman de siete a diez días hábiles para procesarse. Está la posibilidad de que experimente de una a dos deducciones mientras se completa. Y usted qué-- dijo que quiere la póliza completa, ¿verdad? Ni un solo plan que quede. Ah, no. Entendido, que listo. Solamente deberían de ser dos pagos más. Si ve tres, denos una llamada para investigar, pero no deberían de pasar de dos. Ok, entonces, este... esos dos pagos que dice, o sea, de este cheque que ahorita acabo de recibir, se cobró uno, ¿verdad? Sí, pero esa no va a estar contada porque usted recibió el cheque antes de nosotros poder el pedido de cancelación. Ok, entonces, el próximo cheque en la próxima semana se va a ver todavía otro cobro. Correcto, y el siguiente de ese también. Y el siguiente de ese también, ok. Y entonces, mi cobertura, ¿cuándo-- hasta cuándo va a terminar? Porque me lo van a seguir cobrando. Entonces, todavía significa que voy a tener cobertura, ¿verdad? Sí, señor. Cada deducción significaría que tendría una semana más de cobertura. Nosotros no les podemos dar una fecha exacta. La razón por eso es porque nosotros no

tenemos acceso a su cheque. Solamente la agencia suya lo tiene. Dado a que son un total de tres, cuatro sistemas diferentes que tienen que procesar esa cancelación, lo más rápido que todos esos sistemas pueden controlar ese pedido son siete días, lo más que duraría sería diez. Por eso es que no podemos darle una fecha exacta. Ok. Ok. Pero entonces, después del último, de los últimos dos cobros... todavía tendría cobertura, ¿verdad? Un tiempito más, pienso yo. No, señor. Esos planes eran PPO limitados, dado usted con una agencia temporal. Cada deducción que usted veía significaba que la siguiente semana tendría cobertura desde un lunes hasta un domingo. Una vez que usted- ...deye de ver las deducciones, ya la próxima semana no tendría cobertura. Ah, bueno, entonces, cada vez que cobraban es como por decirse una semana de cobertura más. Correcto, viene siendo lo mismo que el seguro de vehículo. La única diferencia es que en el caso de esta aseguranza, ellos no le tienen... el grace period, que ellos le llaman, como el tiempo de cortesía que le dan a uno dependiendo en la aseguranza que sea para el vehículo. Hay unos que le dan un mes de gracia, otros le dan una semana o dos para pagar antes de que le cancelen la póliza. Eso es lo único que estos no vienen teniendo en comparación a un seguro de vehículos. Ok, ok. Ok, entonces sí, ya le entendí. Entonces, sí, como quiera, pues la quiero cancelar porque me van a agregar otra aseguranza a mí. Entendido. Ya le puse ahí el pedido. Estaríamos entonces en esas una o dos deducciones más y ya estaría completada la cancelación de esa póliza. Ok. Pero entonces, mientras-- si me siguen cobrando, tengo la cobertura, ¿verdad? Sí, señor. Una deducción significa una semana más de cobertura. Ok, perfecto. Ok, entonces sí, eso es todo lo que quería ver. Entendido. ¿Alguna otra cosa en la cual lo puedo asistir? No, solamente es eso. Que tenga muy buen día y gracias por su tiempo el día de hoy. Muchas gracias a usted. A usted. Adiós.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Sí, estoy en mano para beneficio local. Mi nombre es Francesca, ¿cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Buenos días, eh, sí, mi nombre es Carlos Recinos. Este, estoy llamando porque quería ver, ah... Bueno, lo primero era que yo quería ver si podía agregar a mis hijos a esta aseguranza.

Speaker speaker\_0: Tendría que ver si usted es elegible. ¿Con cuál agencia trabaja?

Speaker speaker\_1: Eh, WorkSource.

Speaker speaker\_0: ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos del seguro social?

Speaker speaker\_1: Treinta y cinco, ochenta y siete.

Speaker speaker\_0: Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento para asegurarme que tengo la cuenta correcta.

Speaker speaker\_1: 1706 Twin House Drive, Van Buren, Arkansas 72956. La fecha de nacimiento: 11/3/89.

Speaker speaker\_0: Tengamos el número de comunicación como es 479 657 5332.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Y tengo el correo electrónico como... carmarcus89@gmail.com.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: ¿Su hijo tenía cobertura con otra compañía y la perdió de casualidad durante los últimos treinta días?

Speaker speaker\_1: Este... Tenían, ah... Ellos, ellos estaban conmigo en el otro trabajo que, que, que yo tenía. Apenas los acababa de agregar, pero y pues yo me salí de ese trabajo. Entonces, no estoy seguro, ah... cuánto tiempo ha pasado desde que me salí y no sé cuánto tiempo todavía les cubría la aseguranza a ellos. Pero entonces, ¿tiene que ser treinta días, dice?

Speaker speaker\_0: Si hubiesen sido treinta días, podía haber aplicado para ver si era elegible para un evento calificado de vida, porque en estos momentos usted no tiene ningún periodo abierto para poder hacer cambios a su póliza.

Speaker speaker\_1: Ok, ajá. Y entonces, si ellos tienen menos de treinta días, ¿sí los puedo agregar entonces?

Speaker speaker\_0: Si hubiesen tenido, sí, porque podía aplicar para un evento calificado de vida, no es garantizado que sea aprobado, pero podía tratar de esa manera.

Speaker speaker\_1: Mmm. Ok. Ok, y, eh, la otra, entonces, creo que entonces no se va a poder. La otra cuestión es que hoy día yo quiero cancelar esta aseguranza. Porque a lo mejor mi esposa me va a agregar la aseguranza de ella, entonces me sale mejor a mí. Yo-- y no, esta aseguranza no la necesito. Entonces, quiero ver si la puedo cancelar.

Speaker speaker\_0: Sí, señor. ¿Quiere que le ponga el proceso de cancelación ahora?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Ok, por favor, tenga en cuenta que las cancelaciones se toman de siete a diez días hábiles para procesarse. Está la posibilidad de que experimente de una a dos deducciones mientras se completa. Y usted qué-- dijo que quiere la póliza completa, ¿verdad? Ni un solo plan que quede.

Speaker speaker\_1: Ah, no.

Speaker speaker\_0: Entendido, que listo. Solamente deberían de ser dos pagos más. Si ve tres, denos una llamada para investigar, pero no deberían de pasar de dos.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces, este... esos dos pagos que dice, o sea, de este cheque que ahorita acabo de recibir, se cobró uno, ¿verdad?

Speaker speaker\_0: Sí, pero esa no va a estar contada porque usted recibió el cheque antes de nosotros poder el pedido de cancelación.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces, el próximo cheque en la próxima semana se va a ver todavía otro cobro.

Speaker speaker\_0: Correcto, y el siguiente de ese también.

Speaker speaker\_1: Y el siguiente de ese también, ok. Y entonces, mi cobertura, ¿cuándo-- hasta cuándo va a terminar? Porque me lo van a seguir cobrando. Entonces, todavía significa que voy a tener cobertura, ¿verdad?

Speaker speaker\_0: Sí, señor. Cada deducción significaría que tendría una semana más de cobertura. Nosotros no les podemos dar una fecha exacta. La razón por eso es porque nosotros no tenemos acceso a su cheque. Solamente la agencia suya lo tiene. Dado a que son un total de tres, cuatro sistemas diferentes que tienen que procesar esa cancelación, lo más rápido que todos esos sistemas pueden controlar ese pedido son siete días, lo más que duraría sería diez. Por eso es que no podemos darle una fecha exacta.

Speaker speaker\_1: Ok. Ok. Pero entonces, después del último, de los últimos dos cobros... todavía tendría cobertura, ¿verdad? Un tiempito más, pienso yo.

Speaker speaker\_0: No, señor. Esos planes eran PPO limitados, dado usted con una agencia temporal. Cada deducción que usted veía significaba que la siguiente semana tendría cobertura desde un lunes hasta un domingo. Una vez que usted- ...deye de ver las deducciones, ya la próxima semana no tendría cobertura.

Speaker speaker\_1: Ah, bueno, entonces, cada vez que cobraban es como por decirse una semana de cobertura más.

Speaker speaker\_0: Correcto, viene siendo lo mismo que el seguro de vehículo. La única diferencia es que en el caso de esta aseguranza, ellos no le tienen... el grace period, que ellos le llaman, como el tiempo de cortesía que le dan a uno dependiendo en la aseguranza que sea para el vehículo. Hay unos que le dan un mes de gracia, otros le dan una semana o dos para pagar antes de que le cancelen la póliza. Eso es lo único que estos no vienen teniendo en comparación a un seguro de vehículos.

Speaker speaker\_1: Ok, ok. Ok, entonces sí, ya le entendí. Entonces, sí, como quiera, pues la quiero cancelar porque me van a agregar otra aseguranza a mí.

Speaker speaker\_0: Entendido. Ya le puse ahí el pedido. Estaríamos entonces en esas una o dos deducciones más y ya estaría completada la cancelación de esa póliza.

Speaker speaker\_1: Ok. Pero entonces, mientras-- si me siguen cobrando, tengo la cobertura, ¿verdad?

Speaker speaker\_0: Sí, señor. Una deducción significa una semana más de cobertura.

Speaker speaker\_1: Ok, perfecto. Ok, entonces sí, eso es todo lo que quería ver.

Speaker speaker\_0: Entendido. ¿Alguna otra cosa en la cual lo puedo asistir?

Speaker speaker\_1: No, solamente es eso.

Speaker speaker\_0: Que tenga muy buen día y gracias por su tiempo el día de hoy.

Speaker speaker\_1: Muchas gracias a usted.

Speaker speaker\_0: A usted. Adiós.