

Transcript: Pamela

Blanc-5856994111471616-5059258428637184

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Bienvenido a Benefits? Mi nombre es Pamela, ¿en qué le puedo ayudar? ¿Verdad? Porque mira, le dije... Perdón por llamar a Benefits 2 Know, mi nombre es Pamela, ¿en qué le puedo ayudar? Hola, mi nombre es Yailín Morales. Es que yo tengo... Yo empecé, ¿verdad?, con Crown Staffing en un trabajo y habíamos cogido el plan médico. Ah, ¿verdad? En estos días nosotros, eh, digo nosotros, ¿verdad?, pues mi esposo y yo, porque estamos con la misma compañía, eh, pues llevamos ya varios días enfermos y quería saber si... cuál era el nombre del plan, porque no tengo ningún tipo de información. Eh, usted dice, ¿para quién usted trabaja? Bueno, nosotros somos contratados por Crown Staffing, pero estamos trabajando en Full Out. Vamos a ver, para buscar su información en el sistema y luego vemos si- Claro. Hace el envío, la tarjetita. ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Sí, sesenta, cinco, seis. Nombre y apellido. Yailín Morales Hernández. Señora Hernández, por motivos de seguridad, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor. Dieciséis de julio del noventa y cuatro. Y la dirección completa, por favor. Es doce, siete, nueve, Sherwood Forest Drive, West Carrollton, Ohio, cuarenta y cinco, cuatro, cuatro, nueve. Ok. Tenemos el teléfono siete, ocho, siete, cinco, nueve, siete, ocho, cinco, dieciséis. Ese es el mío, sí. @YailinMorales, la abreviación de Hernández, @gmail.com. Es correcto. Sí, veo que sus beneficios estarán activos el próximo lunes. Luego la tarjetita, eh, le va a llegar, vamos a ver- De siete a diez días laborables luego que los beneficios se activen. Si la necesita antes, entonces puede llamarnos el jueves y con mucha seguridad ya están en el sistema ya, eh, generada y le podemos enviar una copia a su correo electrónico. Ah, ok. O sea que no se puede utilizar ahora. Antes, no. Ok, ok, está bien. Muchísimas gracias. ¿Cómo se llama el plan? Eh, Stay Healthy. Ah, es un plan preventivo y tiene incluido lo que es la... Pero dile que tú no estás pagando. El medicamento. No te va a cubrir si tú no estás pagando. No porque dice que el... empieza este lunes. Mmm. No, antes. Ya dos meses yo creo que ya hemos estado pagando el plan. Tú has pagado un mes. Bueno, aquí a nosotros solamente nos ha llegado un... O sea, usted paga, eh, una semana adelantada. En todo caso, del plan en sí, deben haberle sacado la semana del 20... O sea que este no es con... El 18. ¿Pero este plan es con Crown o es directamente con Full Out? Con Crown. Con Crown. Ok, esto... ¿Y me dijo el nombre del plan es cuál, perdón? Se llama Stay Healthy. Stay Healthy. Ok. Stay Healthy. Me dijo que sí, tú lo estás pagando. No, porque ya, eh, usted lo que me está diciendo es que se empezó a pagar, eh, hace una semana. Nosotros no tenemos acceso a su nómina en este momento. Ah, ok. Ok. Usualmente, ellos-- usted paga una-- por ejemplo, usted trabajó esta semana y le van a sacar el dinero del plan para pagar la semana que viene. Entonces, si se va a empezar el 25, eh, ellos le tuvieron que haber hecho la deducción, o en la semana del, del viernes quince. ¿Te pueden cobrar los, los viernes? Eh, los viernes, sí, pero ya nosotros

llevamos más de dos meses, diría yo, trabajando. O sea que ellos no lo están debitando. ¿Cuánto es que le debitan? Eh, no estoy segura porque ellos no nos dan el talonario para saber la cantidad exacta de cuánto nos debitan. Pero la primera vez que... el único talonario que nos llegó de ellos, que fue el primer débito, o sea, el primer cheque, fueron como diez y pico, yo creo que era o algo así. ¿Del plan? Del plan. Entonces, eso es lo que yo digo, como no se va a cubrir si te están cobrando. Sí, eso fue. Pero por eso es que me está extrañando que ahora... Eh, o sea, como que no se puede utilizar ahora. Bueno, porque vuelvo y le repito, nosotros luego que recibimos el, el dinero, el lunes siguiente es que los beneficios se hacen activos. Eh, nosotros antes de eso, y puede ser posible que en realidad no le hayan sacado todavía el mes entero, lo que es el proceso... O sea, el dinero del plan, porque, mire, el tiempo de inscri-- Usted empezó a trabajar con ellos en septiembre. Ajá. Diecinueve. Pero para nosotros, usted empieza con ellos el día diez-- el día once de octubre. O sea, el día de inscripción de su día de empezar con ellos al de nosotros es diferente. Entonces, después del día once, como le estaba explicando del calendario de, de, del día once, se toma alrededor de tres a cuatro semanas para que los beneficios entonces se empiece a procesar todo en el sistema. Y por eso es que vienen a empezar ahora en el... a, a, a empezar ahora los beneficios. Yo lo que le puedo sugerir, si usted cree que ellos le están sacando los quince dólares con sesenta y dos centavos desde que usted empezó a trabajar, es que le pida lo talo-- Nada, fíjate aquí y así usted se va a dar cuenta. Está bien, está bien. Pues muchísimas gracias, muy amable. Gracias a usted por llamarme. Tenga buen día. Igual. Okay .

Conversation Format

Speaker speaker_1: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker_2: Bienvenido a Benefits? Mi nombre es Pamela, ¿en qué le puedo ayudar?

Speaker speaker_4: ¿Verdad? Porque mira, le dije...

Speaker speaker_2: Perdón por llamar a Benefits 2 Know, mi nombre es Pamela, ¿en qué le puedo ayudar?

Speaker speaker_5: Hola, mi nombre es Yailín Morales. Es que yo tengo... Yo empecé, ¿verdad?, con Crown Staffing en un trabajo y habíamos cogido el plan médico. Ah, ¿verdad? En estos días nosotros, eh, digo nosotros, ¿verdad?, pues mi esposo y yo, porque estamos con la misma compañía, eh, pues llevamos ya varios días enfermos y quería saber si... cuál era el nombre del plan, porque no tengo ningún tipo de información. Eh, usted dice, ¿para quién usted trabaja? Bueno, nosotros somos contratados por Crown Staffing, pero estamos trabajando en Full Out.

Speaker speaker_2: Vamos a ver, para buscar su información en el sistema y luego vemos si-

Speaker speaker_5: Claro.

Speaker speaker_2: Hace el envío, la tarjetita. ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker_5: Sí, sesenta, cinco, seis .

Speaker speaker_2: Nombre y apellido.

Speaker speaker_5: Yailín Morales Hernández .

Speaker speaker_2: Señora Hernández, por motivos de seguridad, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker_5: Dieciséis de julio del noventa y cuatro.

Speaker speaker_2: Y la dirección completa, por favor.

Speaker speaker_5: Es doce, siete, nueve, Sherwood Forest Drive, West Carrollton, Ohio, cuarenta y cinco, cuatro, cuatro, nueve.

Speaker speaker_2: Ok. Tenemos el teléfono siete, ocho, siete, cinco, nueve, siete, ocho, cinco, dieciséis.

Speaker speaker_5: Ese es el mío, sí.

Speaker speaker_2: @YailinMorales, la abreviación de Hernández, @gmail.com.

Speaker speaker_5: Es correcto.

Speaker speaker_2: Sí, veo que sus beneficios estarán activos el próximo lunes. Luego la tarjetita, eh, le va a llegar, vamos a ver- De siete a diez días laborables luego que los beneficios se activen. Si la necesita antes, entonces puede llamarnos el jueves y con mucha seguridad ya están en el sistema ya, eh, generada y le podemos enviar una copia a su correo electrónico.

Speaker speaker_5: Ah, ok. O sea que no se puede utilizar ahora.

Speaker speaker_2: Antes, no.

Speaker speaker_5: Ok, ok, está bien. Muchísimas gracias. ¿Cómo se llama el plan?

Speaker speaker_2: Eh, Stay Healthy. Ah, es un plan preventivo y tiene incluido lo que es la...

Speaker speaker_4: Pero dile que tú no estás pagando.

Speaker speaker_2: El medicamento.

Speaker speaker_4: No te va a cubrir si tú no estás pagando.

Speaker speaker_5: No porque dice que el... empieza este lunes. Mmm. No, antes. Ya dos meses yo creo que ya hemos estado pagando el plan.

Speaker speaker_4: Tú has pagado un mes.

Speaker speaker_2: Bueno, aquí a nosotros solamente nos ha llegado un... O sea, usted paga, eh, una semana adelantada. En todo caso, del plan en sí, deben haberle sacado la semana del 20...

Speaker speaker_5: O sea que este no es con...

Speaker speaker_2: El 18.

Speaker speaker_5: ¿Pero este plan es con Crown o es directamente con Full Out?

Speaker speaker_2: Con Crown.

Speaker speaker_5: Con Crown. Ok, esto... ¿Y me dijo el nombre del plan es cuál, perdón?

Speaker speaker_2: Se llama Stay Healthy.

Speaker speaker_5: Stay Healthy. Ok. Stay Healthy.

Speaker speaker_4: Me dijo que sí, tú lo estás pagando.

Speaker speaker_5: No, porque ya, eh, usted lo que me está diciendo es que se empezó a pagar, eh, hace una semana.

Speaker speaker_2: Nosotros no tenemos acceso a su nómina en este momento.

Speaker speaker_5: Ah, ok. Ok.

Speaker speaker_2: Usualmente, ellos-- usted paga una-- por ejemplo, usted trabajó esta semana y le van a sacar el dinero del plan para pagar la semana que viene. Entonces, si se va a empezar el 25, eh, ellos le tuvieron que haber hecho la deducción, o en la semana del, del viernes quince. ¿Te pueden cobrar los, los viernes?

Speaker speaker_5: Eh, los viernes, sí, pero ya nosotros llevamos más de dos meses, diría yo, trabajando. O sea que ellos no lo están debitando.

Speaker speaker_2: ¿Cuánto es que le debitan?

Speaker speaker_5: Eh, no estoy segura porque ellos no nos dan el talonario para saber la cantidad exacta de cuánto nos debitan. Pero la primera vez que... el único talonario que nos llegó de ellos, que fue el primer débito, o sea, el primer cheque, fueron como diez y pico, yo creo que era o algo así.

Speaker speaker_4: ¿Del plan?

Speaker speaker_5: Del plan.

Speaker speaker_4: Entonces, eso es lo que yo digo, como no se va a cubrir si te están cobrando.

Speaker speaker_5: Sí, eso fue. Pero por eso es que me está extrañando que ahora... Eh, o sea, como que no se puede utilizar ahora.

Speaker speaker_2: Bueno, porque vuelvo y le repito, nosotros luego que recibimos el, el dinero, el lunes siguiente es que los beneficios se hacen activos. Eh, nosotros antes de eso, y puede ser posible que en realidad no le hayan sacado todavía el mes entero, lo que es el proceso... O sea, el dinero del plan, porque, mire, el tiempo de inscri-- Usted empezó a trabajar con ellos en septiembre.

Speaker speaker_5: Ajá.

Speaker speaker_2: Diecinueve. Pero para nosotros, usted empieza con ellos el día diez-- el día once de octubre. O sea, el día de inscripción de su día de empezar con ellos al de nosotros es diferente. Entonces, después del día once, como le estaba explicando del calendario de, de, del día once, se toma alrededor de tres a cuatro semanas para que los beneficios entonces se empiece a procesar todo en el sistema. Y por eso es que vienen a empezar ahora en el... a, a, a empezar ahora los beneficios. Yo lo que le puedo sugerir, si usted cree que ellos le están sacando los quince dólares con sesenta y dos centavos desde que usted empezó a trabajar, es que le pida lo talo-- Nada, fíjate aquí y así usted se va a dar cuenta.

Speaker speaker_5: Está bien, está bien. Pues muchísimas gracias, muy amable.

Speaker speaker_2: Gracias a usted por llamarme. Tenga buen día.

Speaker speaker_5: Igual. Okay .