

Transcript: Pamela

Blanc-5995645761961984-4888854500163584

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por llamar a Benefits Local. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Oh, estoy llamando porque yo tengo un insurance con ustedes, pero yo quiero que no me lo... no me lo debiten más porque no lo, no lo quiero, pues, no. No quiero ese insurance. Yo voy a tener otro. Entonces, quiero que a part-- a partir de esta semana no me, no me saquen dinero de mi cuenta.

Perdón. ¿Y para quién usted trabaja, señora? Ahorita estoy trabajando para Surge. La agen-
¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Ah, ya un momento. Déjeme.
Dieciséis, tres, siete. Tres, siete. Nombre y apellido. Rosa Manso Álvarez. Bueno, en mi
social está Rosa Margarita Manso Álvarez. Dijo que es dieciséis treinta y siete. Sí. Dieciséis
treinta y siete. Seis, uno, tres, siete. Perdón, era al revés. Seis, uno, tres, siete. Don Rosa,
vamos a verificar su dirección completa y fecha de nacimiento, por favor. Ok, tres, dos,
treinta. ... West Kane Road, apartamento veinticuatro... Sparks, Nevada. Y el zip code es
ocho, nueve, cuatro, tres, uno. El número de teléfono siete, siete, cinco, seis, ocho, cinco,
cero, ocho, seis. Sí, ese es. @rosa.mansoalvarez@gmail.com Ajá.

[Sí, ese es mi nombre. El proceso de cancelación te lleva](mailto:@rosa.mansoalvarez@gmail.com)
de una a dos semanas. Eh, en ese transcurso de tiempo es posible que le hagan una o dos
deducciones. Eh... Es posible que me lo... Cerramos. Ay, pero es que no quiero, porque es
que en donde estoy trabajando ahora no gano mucho y entonces me están sacando ese
dinero. Lamentablemente, eh, nosotros aquí hoy hacemos lo que nos corresponde, pero ya
todo va a depender del Surge luego que nosotros le mandamos la, la... información, porque,
eh, ellos son los que ha de... em... terminan el proceso. Nosotros no tenemos, eh, acceso a
su nómina en su trabajo. Ok. Y o sea que esta semana seguro que lo van a debitar, ¿verdad?
Bueno, esta semana no cuenta porque ya ese cheque seguro ya está procesado. Ajá. Sería
la próxima, pero yo no le puedo dar certeza porque como vuelvo y le digo, nosotros no
podemos ver, am, cuando procesan sus cheques. ¿Y cuándo yo sé que usted no me lo va a
cobrar? Bueno, si quiere volver a llamarnos. Eh... ¿La semana que viene? La semana que
viene ya ahí nosotros más o menos podemos decirle si ya le sacaron o las últimas semanas.
Ah. ¿Y cuál es su nombre? Pamela. Pamela. Ah, bueno. Bueno, de repente llamo, hoy es
martes. Bueno, la otra semana, sí, el martes. Ajá. Para que no me lo cobren. Vuelvo y le
repito- Eso no depende de nosotros. Nosotros lo más que le vamos a decir es que sí, que se
lo cobraron o no, pero eso no depende de nosotros. Pero usted le va a mandar un correo
diciendo que... Nosotros mire cómo funciona eso. Ahora mismo ya lo que corresponde a la
parte de nosotros ya yo la hice, que es cancelarlo y enviar la, la documentación a al
departamento correcto. Ya ahí eso llega a Surge y ellos son los que se encargan del resto.
Entonces, ahora nosotros lo que nos llega es la notificación de que ya no le van a sacar más
el dinero. O por lo menos nosotros podemos ver que, por ejemplo, eh, ya esta semana no se

lo sacan más y, y la próxima semana, eh, no lo vamos a recibir. Pero yo no puedo, vuelvo y le repito, darle certeza de eso. ¿Y cuándo cree usted que la vuelva yo a llamar allá? Al... Si usted quiere volver a llamar el próximo viernes, puede hacerlo. Ah, este viernes. Ok, sí, yo llamo en la tarde. No el viernes este, no. El próximo de arriba. Porque recuerde que esta semana, ya esta semana está procesada. Ah, ok. ¿Me da a entender? Usted siempre están pagando una semana adelantado. O sea, esta semana ya ese cheque suyo le van a hacer la deducción. O sea, no puede contar esta semana. Ah, ok. ¿Ok? Entonces, usted llama el próximo viernes y ahí le decimos si recibimos y ya no vamos a recibir más. Ah, ok, está bien. ¿Ok? Bueno, entonces, yo vuelvo a llamar. Mucho tiempo hacer con usted. Muchas gracias. Muchas gracias por su amabilidad . Gracias a usted por llamarme.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker_1: Gracias por llamar a Benefits Local. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar?

Speaker speaker_2: Oh, estoy llamando porque yo tengo un insurance con ustedes, pero yo quiero que no me lo... no me lo debiten más porque no lo, no lo quiero, pues, no. No quiero ese insurance. Yo voy a tener otro. Entonces, quiero que a part-- a partir de esta semana no me, no me saquen dinero de mi cuenta.

Speaker speaker_1: Perdón. ¿Y para quién usted trabaja, señora?

Speaker speaker_2: Ahorita estoy trabajando para Surge. La agen-

Speaker speaker_1: ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker_2: Ah, ya un momento. Déjeme. Dieciséis, tres, siete.

Speaker speaker_1: Tres, siete. Nombre y apellido.

Speaker speaker_2: Rosa Manso Álvarez. Bueno, en mi social está Rosa Margarita Manso Álvarez.

Speaker speaker_1: Dijo que es dieciséis treinta y siete.

Speaker speaker_2: Sí. Dieciséis treinta y siete. Seis, uno, tres, siete. Perdón, era al revés. Seis, uno, tres, siete.

Speaker speaker_1: Don Rosa, vamos a verificar su dirección completa y fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker_2: Ok, tres, dos, treinta. ... West Kane Road, apartamento veinticuatro... Sparks, Nevada. Y el zip code es ocho, nueve, cuatro, tres, uno.

Speaker speaker_1: El número de teléfono siete, siete, cinco, seis, ocho, cinco, cero, ocho, ocho, seis.

Speaker speaker_2: Sí, ese es.

Speaker speaker_1: @rosa.mansoalvarez@gmail.com

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_1: @rosa.mansoalvarez@gmail.com

Speaker speaker_2: Sí, ese es mi nombre.

Speaker speaker_1: El proceso de cancelación te lleva de una a dos semanas. Eh, en ese transcurso de tiempo es posible que le hagan una o dos deducciones. Eh...

Speaker speaker_2: Es posible que me lo...

Speaker speaker_1: Cerramos.

Speaker speaker_2: Ay, pero es que no quiero, porque es que en donde estoy trabajando ahora no gano mucho y entonces me están sacando ese dinero.

Speaker speaker_1: Lamentablemente, eh, nosotros aquí hoy hacemos lo que nos corresponde, pero ya todo va a depender del Surge luego que nosotros le mandamos la, la... información, porque, eh, ellos son los que ha de... em... terminan el proceso. Nosotros no tenemos, eh, acceso a su nómina en su trabajo.

Speaker speaker_2: Ok. Y o sea que esta semana seguro que lo van a debitar, ¿verdad?

Speaker speaker_1: Bueno, esta semana no cuenta porque ya ese cheque seguro ya está procesado.

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_1: Sería la próxima, pero yo no le puedo dar certeza porque como vuelvo y le digo, nosotros no podemos ver, am, cuando procesan sus cheques.

Speaker speaker_2: ¿Y cuándo yo sé que usted no me lo va a cobrar?

Speaker speaker_1: Bueno, si quiere volver a llamarnos. Eh...

Speaker speaker_2: ¿La semana que viene?

Speaker speaker_1: La semana que viene ya ahí nosotros más o menos podemos decirle si ya le sacaron o las últimas semanas.

Speaker speaker_2: Ah. ¿Y cuál es su nombre?

Speaker speaker_1: Pamela.

Speaker speaker_2: Pamela. Ah, bueno. Bueno, de repente llamo, hoy es martes. Bueno, la otra semana, sí, el martes.

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_2: Para que no me lo cobren. Vuelvo y le repito- Eso no depende de nosotros. Nosotros lo más que le vamos a decir es que sí, que se lo cobraron o no, pero eso no depende de nosotros. Pero usted le va a mandar un correo diciendo que...

Speaker speaker_1: Nosotros mire cómo funciona eso. Ahora mismo ya lo que corresponde a la parte de nosotros ya yo la hice, que es cancelarlo y enviar la, la documentación a al departamento correcto. Ya ahí eso llega a Surge y ellos son los que se encargan del resto. Entonces, ahora nosotros lo que nos llega es la notificación de que ya no le van a sacar más el dinero. O por lo menos nosotros podemos ver que, por ejemplo, eh, ya esta semana no se lo sacan más y, y la próxima semana, eh, no lo vamos a recibir. Pero yo no puedo, vuelvo y le repito, darle certeza de eso.

Speaker speaker_2: ¿Y cuándo cree usted que la vuelva yo a llamar allá? Al...

Speaker speaker_1: Si usted quiere volver a llamar el próximo viernes, puede hacerlo.

Speaker speaker_2: Ah, este viernes. Ok, sí, yo llamo en la tarde.

Speaker speaker_1: No el viernes este, no. El próximo de arriba. Porque recuerde que esta semana, ya esta semana está procesada.

Speaker speaker_2: Ah, ok.

Speaker speaker_1: ¿Me da a entender? Usted siempre están pagando una semana adelantado. O sea, esta semana ya ese cheque suyo le van a hacer la deducción. O sea, no puede contar esta semana.

Speaker speaker_2: Ah, ok.

Speaker speaker_1: ¿Ok? Entonces, usted llama el próximo viernes y ahí le decimos si recibimos y ya no vamos a recibir más.

Speaker speaker_2: Ah, ok, está bien.

Speaker speaker_1: ¿Ok? Bueno, entonces, yo vuelvo a llamar.

Speaker speaker_2: Mucho tiempo hacer con usted. Muchas gracias. Muchas gracias por su amabilidad .

Speaker speaker_1: Gracias a usted por llamarme.