

## Transcript: Pamela

**Blanc-6584851907952640-6739312420798464**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hola, buenas tardes. Mi nombre es Wilker. Estoy llamando porque me llegó una tarjeta de Benefits and Card. Entonces, yo tengo un seguro médico, tengo entendido, llamé a mi a mi staffing, me dijeron que esto era un seguro, ¿no? Y yo tengo ya actualmente un seguro médico. Ok. Entonces me gustaría cancelar ese seguro, pero primero me gustaría saber, eh, ustedes tienen como que, mmm... es... tienen idea de cuáles son los beneficios, o sea, qué es lo que tengo y lo que no tengo aquí con este seguro? Bueno- Es que no me llegó, no me llegó, di-- no me llegó información en la carta, solamente me llegó la tarjeta y mi dirección y papel en blanco. ¿Y para quién usted trabaja? Para Surge. Eh, Surge lo que lo autoinscribe es un plan de... ah, preventivo. Que significa que usted puede ir a hacerse su físico, eh, checar su colesterol, diabetes, ese tipo de enfermedades preventivas. Usted paga por la consulta médica y el seguro cubre lo que es el procedimiento en sí. Y también un plan de... prescripciones, o sea, de, de recetas médicas. Ah, ok. Y creo que aquí como... en una carilla dental, en una carilla dental. Pero no está incluido en eso. No está incluido en esto. Nada, de todos modos lo voy a cancelar. Sí, me gustaría cancelarlo. ¿Me permite el nombre, el nombre y apelli--? Eh, perdón, el nombre y los últimos cuatro dígitos de su seguro social. Wilker Ortega. ¿Nombre completo o solamente nombre y apellido? Nombre, apellido y los últimos cuatro dígitos de su seguro social. Wilker Ortega. Setenta y dos, veintiuno. ¿Qué pasó? Eh, me dijo que... Dígame. Wisky Or-- Orte-- Víctor Ortega- Wilker. Wilker. W, W, I, L, K, E, R. Wilker Ortega. Con los últimos cuatro no me sale. ¿No le importa darme los números completos para buscarlo? Porque con los últimos- -cuatro no me aparece. ¿Tres, diecisiete? Un momento, por favor. ¿Tres, diecisiete? Seis, nueve. Seis, nueve. Siete, dos, veintiuno. Raro, ¿no? Ah, ok. Entonces, señor Ortega, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento por motivos de seguridad, por favor. Ah, y pa saber que la tengo correcta. Okey. 2968 de Andrew Drive. Y yo nací el 21 de septiembre de mil... ¿Esto queda en Columbo, Indiana? Sí, señora. Sí, señora. Tengo el número de teléfono 8125811330 y el correo electrónico es wilkerortega4@gmail.com. Le, le, le voy a estar bajando- Pero ve a montar un tres un cuarto y llama a Barbi, pa que te pongan ahí. Ven, papi. Okey, entonces yo voy a cancelar el-- la inscripción. El proceso se demora de una a dos semanas laborables para que el proceso esté totalmente, ah, cancelado y es posible que le hagan una o dos reducciones. ¿Hay algo más que yo pueda hacer por usted? No, eso es todo. La cancela-- la cancelación del, del seguro es lo único que quería. Okey, muchas gracias por llamar. Que tenga un buen resto del día. Gracias, igual.

### Conversation Format

Speaker speaker\_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker\_1: Hola, buenas tardes. Mi nombre es Wilker. Estoy llamando porque me llegó una tarjeta de Benefits and Card. Entonces, yo tengo un seguro médico, tengo entendido, llamé a mi a mi staffing, me dijeron que esto era un seguro, ¿no? Y yo tengo ya actualmente un seguro médico.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Entonces me gustaría cancelar ese seguro, pero primero me gustaría saber, eh, ustedes tienen como que, mmm... es... tienen idea de cuáles son los beneficios, o sea, qué es lo que tengo y lo que no tengo aquí con este seguro?

Speaker speaker\_2: Bueno-

Speaker speaker\_1: Es que no me llegó, no me llegó, di-- no me llegó información en la carta, solamente me llegó la tarjeta y mi dirección y papel en blanco.

Speaker speaker\_2: ¿Y para quién usted trabaja?

Speaker speaker\_1: Para Surge.

Speaker speaker\_2: Eh, Surge lo que lo autoinscribe es un plan de... ah, preventivo. Que significa que usted puede ir a hacerse su físico, eh, checar su colesterol, diabetes, ese tipo de enfermedades preventivas. Usted paga por la consulta médica y el seguro cubre lo que es el procedimiento en sí. Y también un plan de... prescripciones, o sea, de, de recetas médicas.

Speaker speaker\_1: Ah, ok. Y creo que aquí como... en una carilla dental, en una carilla dental.

Speaker speaker\_2: Pero no está incluido en eso.

Speaker speaker\_1: No está incluido en esto. Nada, de todos modos lo voy a cancelar. Sí, me gustaría cancelarlo.

Speaker speaker\_2: ¿Me permite el nombre, el nombre y apelli--? Eh, perdón, el nombre y los últimos cuatro dígitos de su seguro social.

Speaker speaker\_1: Wilker Ortega. ¿Nombre completo o solamente nombre y apellido?

Speaker speaker\_2: Nombre, apellido y los últimos cuatro dígitos de su seguro social.

Speaker speaker\_1: Wilker Ortega. Setenta y dos, veintiuno. ¿Qué pasó?

Speaker speaker\_2: Eh, me dijo que...

Speaker speaker\_1: Dígame.

Speaker speaker\_2: Wisky Or-- Orte-- Víctor Ortega-

Speaker speaker\_1: Wilker. Wilker. W, W, I, L, K, E, R. Wilker Ortega.

Speaker speaker\_2: Con los últimos cuatro no me sale. ¿No le importa darme los números completos para buscarlo? Porque con los últimos- -cuatro no me aparece.

Speaker speaker\_1: ¿Tres, diecisiete?

Speaker speaker\_2: Un momento, por favor. ¿Tres, diecisiete?

Speaker speaker\_1: Seis, nueve.

Speaker speaker\_2: Seis, nueve.

Speaker speaker\_1: Siete, dos, veintiuno.

Speaker speaker\_2: Raro, ¿no? Ah, ok. Entonces, señor Ortega, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento por motivos de seguridad, por favor. Ah, y pa saber que la tengo correcta.

Speaker speaker\_1: Okey. 2968 de Andrew Drive. Y yo nací el 21 de septiembre de mil...

Speaker speaker\_2: ¿Esto queda en Columbo, Indiana?

Speaker speaker\_1: Sí, señora. Sí, señora.

Speaker speaker\_2: Tengo el número de teléfono 8125811330 y el correo electrónico es wilkerortega4@gmail.com.

Speaker speaker\_3: Le, le, le voy a estar bajando- Pero ve a montar un tres un cuarto y llama a Barbi, pa que te pongan ahí. Ven, papi.

Speaker speaker\_2: Okey, entonces yo voy a cancelar el-- la inscripción. El proceso se demora de una a dos semanas laborables para que el proceso esté totalmente, ah, cancelado y es posible que le hagan una o dos reducciones. ¿Hay algo más que yo pueda hacer por usted?

Speaker speaker\_1: No, eso es todo. La cancela-- la cancelación del, del seguro es lo único que quería.

Speaker speaker\_2: Okey, muchas gracias por llamar. Que tenga un buen resto del día.

Speaker speaker\_1: Gracias, igual.