

## Transcript: Pamela

**Blanc-6706237674569728-5853032656879616**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por llamar a Benefits 10 O'clock. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Sí, buenas tardes. Eh, yo soy un empleado nuevo de Oxford y quisiera hacer el proceso de onboarding de los beneficios. Ok. Ah, ¿me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social para buscar su información? Sí, es cuarenta y tres, veinticuatro. ¿Nombre y apellido, señor? Gerardo Castillo Gutierrez. Señor Gutierrez, por motivos de seguridad, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor. Sí, es 2217 Chevy Drive, Unit A, en la letra A, en Greenville, North Carolina, dos, siete, ocho, cinco, ocho. Y la fecha de nacimiento es 7 de enero del 74. Muchas gracias por la información. Tengo el número de teléfono siete, ocho, siete, cuatro, cero, cuatro, dieciséis, setenta y tres. Y su correo electrónico es jwkcastillo at gmail.com. Sí, correcto. ¿Y en qué plan quiere inscribirse, señor? En el Plus. Eh... No el ba-- no el básico, ni tampoco el Top. Enhanced, de veinticinco dólares con once centavos. Sí. Gracias. Tengo, ah... A ver... ¿Y... algo más aparte del, del médico? Sí, quisiera el plan de visión, el plan dental, el de disability. ¿Cuáles eran las otras opciones que vi? Era el dental, visión- El de vida. Tiene el seguro de vida. Sí. Y tiene otro plan que es médico, pero son un plan, un plan preventivo. No, ese no, el preventivo, no. Enfermedades preventivas. No, eso no. Ok. No, quisiera el... ¿Cuánto es el de vida? Dos dólares con once centavos. Está bien, te pongo el de vida, el de visión y el dental. ¿No quiere el short-term disability? Eh... No, ahora no. Ok. Entonces, tengo el, el plan médico, dental, visión y el de vida, con un total de treinta y tres dólares con siete centavos, que será deducido de su, ah, ah, cheque semanalmente. Ok. Los beneficios serán-- empezarán el lunes siguiente, luego que nosotros recibimos el primer pago de su empleador y las tarjetas llegarían de siete a diez días laborables luego que los beneficios se hacen efectivos. Su tarjeta médica, eh, no le va a llegar físicamente, solamente visión y dental. Le va a llegar a su correo electrónico. Si usted desea una física, luego que los beneficios se hacen activos, nos pueden llamar y le podemos solicitar una. Eh, señor Gutierrez, ya que usted escogió el plan de vida, ¿quién usted quiere poner como su beneficiario? Ah... Mi esposa, Brenda Almodóvar. ¿Dijo Brenda? Brenda Almodóvar. A-L-M-O-D-O-V A-R. Almodóvar. Almodóvar, ok. Entonces, tenemos a Brenda como su beneficiario. ¿Alguna pregunta? Sí, mire, si mi primer cheque fue... Eh, porque ya empecé, estoy dentro de los primeros treinta días de que empecé. Este... ¿Mis beneficios no empezaban, no empezaban ya o es que empiezan ahora? ¿Cómo...? De la manera que funciona es que usted tiene treinta días desde su primer cheque para inscribirse. Ajá. O sea, dentro de esos treinta días usted puede hacer cambios, lo que usted quiera, eh, cuando se trata de los beneficios. Ahora bien, luego usted se inscribe, eh, se toma de dos a tres semanas para que los beneficios se activen. Por ejemplo, yo le inscribí hoy. Eh, esta información se le manda a Oxford y, vamos a ver, por lo que el sistema me dice, sus

beneficios deben de estar activos para el 23 de diciembre. Todo eso va a, mmm, a ser posible si en la semana, el día 20, esa, eh... ¿Usted cobra los viernes? Yo debo cobrar mañana. Mañana es jue- miércoles. Mañana es jueves. Mañana es jueves. Ajá, entonces, para el próximo jueves le hacen la deducción. Entonces, el 23 los beneficios estarían activos. Pero tenemos que recibir primero el pago para que se puedan activar los beneficios. Usted- Pensaba que era que desde que yo empezaba, ya yo tenía... Estaba efectivo, lo que faltaba era que yo hiciera las selecciones correctas y se ajustaba el plan. No.No, no funcionan así, lamentablemente . Eh... ya el-- cuando usted vea la deducción en su... el talonario del cheque, entonces ya usted puede saber que la próximo lunes los beneficios estarían activos . ¿Hello? Sí, sí, sí. Este, es que- Estoy pensando, porque yo queré-- yo quería hacer algunas cosas antes de que se acabara el año. Este... Bueno, en todo caso, usted puede quizá hacer la cita de ha-- Ajá. Y que caigan, vamos a decir, a partir del 23. Porque antes de eso, eh, lamentablemente, no. Porque es que hasta que nosotros no recibimos el primer pago de su empleador, los beneficios no se hacen así. Ah, ok. Entonces, pregunta que le hago, ¿cómo yo añado los nombres de mi familia? Pero usted se inscribió como empleado solo. ¿Usted quiere que esto sea para usted y su familia? Sí. ¿A ellos no los cubre? Bueno, habría que inscribirlo, pero ahora solamente yo lo inscribí a usted. En todo caso, el precio ca-- cambiaría. Si- Ok. Yo cambio de empleado solamente a empleado y familia, serían... ciento... setenta y nueve dólares con cincuenta y nueve centavos por semana. Sí, pues sí, eso es lo que yo quiero. Yo quiero que esté mi familia incluida. No hay problema. Vamos a hacer el cambio. Entonces... Eh, ya yo tengo el nombre de Brenda, que es su esposa, ¿verdad? Sí. Entonces, vamos a añadir Brenda. Y usted sabe el nú-- la fecha de nacimiento de ella? Sí. Es diciembre siete de 1975. Por casualidad, ¿tiene el número de social de ella? Sí, es cinco, nueve, nueve, doce, cincuenta y ocho, cero, dos. Vamos ahora con... el primer niño. Ok, la primera es Gia, es G, i, a, i de punto. G, i, a. Gia. Castillo. Y ella su fecha de nacimiento es mayo primero del 2012. ¿Y tiene el social de ella? No me lo sé de memoria. No hay problema, está bien, no hay problema. Y tenemos de Gia... De Gia y tengo otra más, son dos. Okey. Otra hembra... El nombre de la niña. Bueno, espérate, déjame un momento, porque yo creo que la otra tiene un... Si u-- si uno de los niños tiene un plan especial, es eso, el sistema solamente permite un plan, ¿verdad? No, no puedo ponerlo como añadido a mi plan. Porque si lo añado a mi plan, es como si fuera a cancelar el... Es que ella está... estudia. Y de la universidad, ya tiene un plan. En todo caso, este viene siendo como un suplemento. Ah, pues está bien. Pero podemos añadirla. Está bien. Porque- Vamos a añadirlas. Ah... Esto ya tiene una cifra establecida que van a pagar. Cualquier diferencia es responsabilidad de usted. Ok. Pero si usted quiere, am... como le dije- No, vamos a añadirlo, porque después si no lo añado, es... eh... Después es más complicado hacerlo. Ahora como es primera instancia, pero me va a dejar hacerlo. Sí. Pues la otra es mía. En todo caso que... Deme un segundito. En todo caso que usted investigue o le, le afecte en algo a ella, usted puede, eh, cancelarlo. O sea, la... sacarla del seguro a ella en cualquier momento. Ok, está bien. ¿Y cuál- La primera se llama Mia, M- ¿Mia? I... Ajá, Mia. M, i, a. La i de puntito. M, i, a. Mia. Y apellido Castillo. Y ella nació en diciembre dieciséis del 2005 . Ok. Tenemos a Mia . Un momentito, ya casi terminamos . Ok, ya tenemos a las dos niñas y la esposa. Entonces, como le dije, si en todo caso quiere, eh, sacarla del plan, no tiene problema, solamente nos llama y... se saca de-- el plan, si en todo caso usted cree que le puede afectar con el seguro que ella haya tomado. Ok. ¿Algo más que yo pueda hacer por usted, señor, mmm, Gutiérrez? No, eso sería todo. Algo que le

voy a decir. Las tarjetitas le van a llegar. No van a tener el nombre de cada individuo de la familia. Va a ser-- va a decir usted y familia, pero cuando vayan a usarla, todos van a aparecer en el sistema. En sistema, ok. Mmm. ¿Ok? Bueno, que tenga muy buen día. Gracias por llamarnos. Gracias, gracias a usted. Se lo agradezco. Ok, chao.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Gracias por llamar a Benefits 10 O'clock. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Sí, buenas tardes. Eh, yo soy un empleado nuevo de Oxford y quisiera hacer el proceso de onboarding de los beneficios.

Speaker speaker\_1: Ok. Ah, ¿me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social para buscar su información?

Speaker speaker\_2: Sí, es cuarenta y tres, veinticuatro.

Speaker speaker\_1: ¿Nombre y apellido, señor?

Speaker speaker\_2: Gerardo Castillo Gutierrez.

Speaker speaker\_1: Señor Gutierrez, por motivos de seguridad, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker\_2: Sí, es 2217 Chevy Drive, Unit A, en la letra A, en Greenville, North Carolina, dos, siete, ocho, cinco, ocho. Y la fecha de nacimiento es 7 de enero del 74.

Speaker speaker\_1: Muchas gracias por la información. Tengo el número de teléfono siete, ocho, siete, cuatro, cero, cuatro, dieciséis, setenta y tres. Y su correo electrónico es jwkcastillo at gmail.com.

Speaker speaker\_2: Sí, correcto.

Speaker speaker\_1: ¿Y en qué plan quiere inscribirse, señor?

Speaker speaker\_2: En el Plus. Eh... No el ba-- no el básico, ni tampoco el Top.

Speaker speaker\_1: Enhanced, de veinticinco dólares con once centavos.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Gracias. Tengo, ah... A ver... ¿Y... algo más aparte del, del médico?

Speaker speaker\_2: Sí, quisiera el plan de visión, el plan dental, el de disability. ¿Cuáles eran las otras opciones que vi? Era el dental, visión-

Speaker speaker\_1: El de vida. Tiene el seguro de vida.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Y tiene otro plan que es médico, pero son un plan, un plan preventivo.

Speaker speaker\_2: No, ese no, el preventivo, no.

Speaker speaker\_1: Enfermedades preventivas.

Speaker speaker\_2: No, eso no.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: No, quisiera el... ¿Cuánto es el de vida?

Speaker speaker\_1: Dos dólares con once centavos.

Speaker speaker\_2: Está bien, te pongo el de vida, el de visión y el dental.

Speaker speaker\_1: ¿No quiere el short-term disability?

Speaker speaker\_2: Eh... No, ahora no.

Speaker speaker\_1: Ok. Entonces, tengo el, el plan médico, dental, visión y el de vida, con un total de treinta y tres dólares con siete centavos, que será deducido de su, ah, ah, cheque semanalmente.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Los beneficios serán-- empezarán el lunes siguiente, luego que nosotros recibimos el primer pago de su empleador y las tarjetas llegarían de siete a diez días laborables luego que los beneficios se hacen efectivos. Su tarjeta médica, eh, no le va a llegar físicamente, solamente visión y dental. Le va a llegar a su correo electrónico. Si usted desea una física, luego que los beneficios se hacen activos, nos pueden llamar y le podemos solicitar una. Eh, señor Gutierrez, ya que usted escogió el plan de vida, ¿quién usted quiere poner como su beneficiario?

Speaker speaker\_2: Ah... Mi esposa, Brenda Almodóvar.

Speaker speaker\_1: ¿Dijo Brenda?

Speaker speaker\_2: Brenda Almodóvar. A-L-M-O-D-O-V A-R. Almodóvar.

Speaker speaker\_1: Almodóvar, ok. Entonces, tenemos a Brenda como su beneficiario. ¿Alguna pregunta?

Speaker speaker\_2: Sí, mire, si mi primer cheque fue... Eh, porque ya empecé, estoy dentro de los primeros treinta días de que empecé. Este... ¿Mis beneficios no empezaban, no empezaban ya o es que empiezan ahora? ¿Cómo...?

Speaker speaker\_1: De la manera que funciona es que usted tiene treinta días desde su primer cheque para inscribirse.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: O sea, dentro de esos treinta días usted puede hacer cambios, lo que usted quiera, eh, cuando se trata de los beneficios. Ahora bien, luego usted se inscribe, eh, se toma de dos a tres semanas para que los beneficios se activen. Por ejemplo, yo le inscribí hoy. Eh, esta información se le manda a Oxford y, vamos a ver, por lo que el sistema me dice, sus beneficios deben de estar activos para el 23 de diciembre. Todo eso va a, mmm, a ser posible si en la semana, el día 20, esa, eh... ¿Usted cobra los viernes?

Speaker speaker\_2: Yo debo cobrar mañana.

Speaker speaker\_1: Mañana es jue- miércoles. Mañana es jueves.

Speaker speaker\_2: Mañana es jueves.

Speaker speaker\_1: Ajá, entonces, para el próximo jueves le hacen la deducción. Entonces, el 23 los beneficios estarían activos. Pero tenemos que recibir primero el pago para que se puedan activar los beneficios. Usted-

Speaker speaker\_2: Pensaba que era que desde que yo empezaba, ya yo tenía... Estaba efectivo, lo que faltaba era que yo hiciera las selecciones correctas y se ajustaba el plan.

Speaker speaker\_1: No.No, no funcionan así, lamentablemente . Eh... ya el-- cuando usted vea la deducción en su... el talonario del cheque, entonces ya usted puede saber que la próximo lunes los beneficios estarían activos . ¿Hello?

Speaker speaker\_2: Sí, sí, sí. Este, es que- Estoy pensando, porque yo queré-- yo quería hacer algunas cosas antes de que se acabara el año. Este...

Speaker speaker\_1: Bueno, en todo caso, usted puede quizá hacer la cita de ha--

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Y que caigan, vamos a decir, a partir del 23. Porque antes de eso, eh, lamentablemente, no. Porque es que hasta que nosotros no recibimos el primer pago de su empleador, los beneficios no se hacen así.

Speaker speaker\_2: Ah, ok. Entonces, pregunta que le hago, ¿cómo yo añado los nombres de mi familia?

Speaker speaker\_1: Pero usted se inscribió como empleado solo. ¿Usted quiere que esto sea para usted y su familia?

Speaker speaker\_2: Sí. ¿A ellos no los cubre?

Speaker speaker\_1: Bueno, habría que inscribirlo, pero ahora solamente yo lo inscribí a usted. En todo caso, el precio ca-- cambiaría. Si-

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Yo cambio de empleado solamente a empleado y familia, serían... ciento... setenta y nueve dólares con cincuenta y nueve centavos por semana.

Speaker speaker\_2: Sí, pues sí, eso es lo que yo quiero. Yo quiero que esté mi familia incluida.

Speaker speaker\_1: No hay problema. Vamos a hacer el cambio. Entonces... Eh, ya yo tengo el nombre de Brenda, que es su esposa, ¿verdad?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Entonces, vamos a añadir Brenda. Y usted sabe el nú-- la fecha de nacimiento de ella?

Speaker speaker\_2: Sí. Es diciembre siete de 1975.

Speaker speaker\_1: Por casualidad, ¿tiene el número de social de ella?

Speaker speaker\_2: Sí, es cinco, nueve, nueve, doce, cincuenta y ocho, cero, dos.

Speaker speaker\_1: Vamos ahora con... el primer niño.

Speaker speaker\_2: Ok, la primera es Gia, es G, i, a, i de punto. G, i, a. Gia. Castillo. Y ella su fecha de nacimiento es mayo primero del 2012.

Speaker speaker\_1: ¿Y tiene el social de ella?

Speaker speaker\_2: No me lo sé de memoria.

Speaker speaker\_1: No hay problema, está bien, no hay problema. Y tenemos de Gia...

Speaker speaker\_2: De Gia y tengo otra más, son dos.

Speaker speaker\_1: Okey. Otra hembra... El nombre de la niña.

Speaker speaker\_2: Bueno, espérate, déjame un momento, porque yo creo que la otra tiene un... Si u-- si uno de los niños tiene un plan especial, es eso, el sistema solamente permite un plan, ¿verdad? No, no puedo ponerlo como añadido a mi plan. Porque si lo añado a mi plan, es como si fuera a cancelar el... Es que ella está... estudia. Y de la universidad, ya tiene un plan.

Speaker speaker\_1: En todo caso, este viene siendo como un suplemento.

Speaker speaker\_2: Ah, pues está bien. Pero podemos añadirla. Está bien.

Speaker speaker\_1: Porque-

Speaker speaker\_2: Vamos a añadirlas.

Speaker speaker\_1: Ah... Esto ya tiene una cifra establecida que van a pagar. Cualquier diferencia es responsabilidad de usted.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Pero si usted quiere, am... como le dije-

Speaker speaker\_2: No, vamos a añadirlo, porque después si no lo añado, es... eh... Después es más complicado hacerlo. Ahora como es primera instancia, pero me va a dejar hacerlo.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: Pues la otra es mía.

Speaker speaker\_1: En todo caso que... Deme un segundito. En todo caso que usted investigue o le, le afecte en algo a ella, usted puede, eh, cancelarlo. O sea, la... sacarla del seguro a ella en cualquier momento.

Speaker speaker\_2: Ok, está bien.

Speaker speaker\_1: ¿Y cuál-

Speaker speaker\_2: La primera se llama Mia, M-

Speaker speaker\_1: ¿Mia?

Speaker speaker\_2: I... Ajá, Mia. M, i, a. La i de puntito. M, i, a. Mia. Y apellido Castillo. Y ella nació en diciembre dieciséis del 2005 .

Speaker speaker\_1: Ok. Tenemos a Mia . Un momentito, ya casi terminamos . Ok, ya tenemos a las dos niñas y la esposa. Entonces, como le dije, si en todo caso quiere, eh, sacarla del plan, no tiene problema, solamente nos llama y... se saca de-- el plan, si en todo caso usted cree que le puede afectar con el seguro que ella haya tomado.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: ¿Algo más que yo pueda hacer por usted, señor, mmm, Gutiérrez?

Speaker speaker\_2: No, eso sería todo.

Speaker speaker\_1: Algo que le voy a decir. Las tarjetitas le van a llegar. No van a tener el nombre de cada individuo de la familia. Va a ser-- va a decir usted y familia, pero cuando vayan a usarla, todos van a aparecer en el sistema.

Speaker speaker\_2: En sistema, ok.

Speaker speaker\_1: Mmm. ¿Ok? Bueno, que tenga muy buen día. Gracias por llamarnos.

Speaker speaker\_2: Gracias, gracias a usted. Se lo agradezco. Ok, chao.