

## Transcript: Pearl

Rojas-5431995857813504-5977213032120320

### Full Transcript

Hola, buenas tardes. Gracias por llamar a Benefits de la Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto? Sí, mi nombre es Rubén Sabina. ¿Y cómo le puedo ayudar? Mira, yo tengo la aseguranza con usted, creo-- este, quiero ver si aún es tiempo de cambiar mis beneficios o ya no tengo tiempo de hacerlo. Ok, claro que yo puedo ver, ah, cómo está su cuenta y cómo se llama la agencia donde usted trabaja. SST, es Skillet, ah... Permíteme, déjeme ver. ¿Cómo es? ¿Cómo es que no me acerté? ¿Cómo se pronuncia? Superior Skillet Trials, Superior Skillet Trials. ¿Sí? Ok, ¿cuáles son los últimos cuatro números de su seguro? Seis, cinco, tres, siete. Ok. ¿Y me regala su dirección y fecha de nacimiento? Eh, su dirección es nueve, cero, ocho Goliat Drive, Midland, Texas, siete, nueve, siete, cero, tres. Y mi fecha de nacimiento es 17 de junio de 1986. Ok, muchas gracias por esa información. Y tengo su número de teléfono siendo cuatro, tres, dos, dos, ocho, nueve, ocho, dos, cuatro, seis. Correcto. Y tengo su correo electrónico como su-- como goliatnuevecerocho@hotmail.com. Correcto. Así es. Ok. Ah, de hecho, usted tiene hasta el 30 de este mes para hacer cualquier cambio y agregar cualquier plan. Bueno, lo que yo más bien quisiera, mire, saber que nos bajaron un poco las horas en el trabajo. Entonces, quisiera bajar más bien beneficios. Por ejemplo, dejar, dejar, dejar como quien dice a, a mi hija. Le está dando nada más yo y ve-- y un beneficiario, ¿verdad? En la aseguranza. Ah, la aseguranza. Tengo aquí que la cobertura es para usted y sus hijos o su hija, o su hijo o si-- sus hijos. Sí, bueno, e-e-eso lo quiero dejar. Lo que quiero quitar es, por ejemplo, tanto en mí como en mi pequeña, en mi hija, lo que es de dental y de visión. Si ya merma un poco el costo ahí, ¿no? Ok, ya qui-- quiere quitar esos dos planes. Sí. O sea- Ok. Nada más quiero quedarme con puro servicio médico, nada más. Ok, entonces tampoco quiere decir el-- ir a dato-- a corto plazo, aseguranza de vida ni el servicio preventivo. Eso pu-- eso, no, no, no, no me explicaron eso, ¿cómo es eso lo del servicio preventivo? Eso es como para el chequeo anual, algunas pruebas de SIDA, algunas pruebas de cáncer, la diabetes, las vacunas, cosas así. No, ese sí lo quiero dejar, eso está bien. ¿Y qué otro fue lo que- Entonces, ¿qué cancelar? Ah. ¿Qué otro fue lo que me mencionó? Aseguranza de vida y visi-- eh, visibilidad a corto plazo. La disponibilidad es por ejemplo, si me llego a fracturar o algo que no pueda trabajar, ustedes me cubren. Es de-- es decir-- es como decirlo así. Por decisión. Ok, este... Esto, por ejemplo, es decir, tipo, ¿esto cuánto es lo que me cubriría más o menos? Que ojalá que nunca pase, ¿verdad? Pero ¿cuánto es lo que cubre? Ah, ese plan, permítame y ahorita le digo. Ah, ese plan le cubre a... quinientos dólares al mes por noventa días. quinientos dólares al mes por noventa días. Ok, solamente por tres meses. ¿Y cuánto es lo que estoy pagando por ese plan? Ese plan... permítame. Ese plan vale cuatro dólares con veinte centavos a la semana. No, está bien, eso no hay problema, lo dejamos. ¿Cuánto es lo que me sale, por decirlo, si me puede desglosar? ¿Cuánto es lo que estoy pagando por cada

beneficio? Por ejemplo, por la aseguranza médica, que es la principal, esa, ¿cuánto pago por mí y cuánto pago por mi hija? Es-- eh, viene siendo los dos juntos, vale treinta y siete dólares con setenta y ocho centavos a la semana. Por los dos. Sí. Ok, todo lo demás son servicios, por ejemplo, ¿cuánto es lo de lo dental y cuánto es lo de la visión? Ok, permítame un momento. Ok, el plan de visión paga usted seis dólares con cincuenta y si-- cincuenta y cuatro centavos a la semana. El plan Visión paga... ahí. El plan Dental paga catorce dólares con cincuenta y ocho centavos a la semana. La aseguranza de vida son dos dólares con cincuenta centavos a la semana y el visión vale seis dólares con cincuenta y cuatro. El cue-- el último, ¿cuál es, perdón? De visión. Sí, el de visión vale cinco dólares con cincuenta y cuatro centavos a la semana. Y el dental, catorce. Perdón, ¿cuál? El dental. El plan dental para usted y su hija le vale... le vale catorce dólares con cincuenta y ocho centavos a la semana. No, ese es el mío. Eso es lo que quiero quitar, si lo podemos quitar todavía, si es tiempo. Quiero quitar este, lo del dental y el de visión. Me quiero quedar... P-por ejemplo, el seguro de vida, ¿cuánto es lo que, lo que te cubre en dado caso? Si yo no lo quiero. Hasta los, hasta los sesenta y cuatro años de edad, le cubren hasta veinte mil dólares. Ah... De sesenta y cinco a sesenta y nueve son quince mil, y de setenta pa arriba son diez mil dólares que paga. Ah, ok, pero por ejemplo, este... este, ¿cuánto pago por ese plan? No, ese plan paga usted-- por e-- por usted y su hija dos dólares con cincuenta centavos a la semana. Ese sí, sí es-- sí, déjemelo, está bien ese. Este, nomás quiero, como dice, quitar el puro dental y el de visión. Ok, entonces sus deducciones bajan a sesenta y cinco dólares con noventa y ocho centavos a la semana. ¿Eso es lo que-- es lo que me va-- que me va a quedar ahorita? Es lo que va-- van a ser las deducciones cada semana. ¿Cuánto es lo que me está ? Quitando inscripción y dental. Ahorita le están quitando- ¿Cuánto es lo que- Ochenta y siete dólares con diez centavos. Ok, entonces me va a bajar-- Ok, está bien. No, pues si lo podemos... ¿cómo se llama? Lo que vamos a quitar va a ser el de dental y el de visión, ¿verdad? Sí. Ok, está bien. Y aquí no tenemos ninguna información de su hija. Ah, ¿me regala su nombre? Es Julieta. Ajá. Chavira . ¿Hace falta el segundo apellido también? Sí, ¿verdad? Me imagino que sí. ¿O no? O nada más- ¿Chavira es su primer apellido? Sí, es Julieta Chavira. Es el nombre de ella. Okey. ¿S-A-- S-A, be de vaca y de iglesia, D-A? ¿Chavira? Es igual como, como apellido y yo, Chavira. O sea, no sé si tengan ahí leyendo el registro- Ah, Chavira. Sí, Chavira. Ah, yo escuché Sabida. Dije: "Ah, bueno". Ok. Este, y el, A-- el nombre de ella es Julieta. Mmm. Porque muchas veces, las-- muchas veces me ha pasado que le ponen además Juliet y he tenido problemas por eso, pero no, sí es Julieta completo, con la A al final. Y ¿cuál es el otro apellido? Hernández. Ok. ¿Usted sabe su seguro completo? Sí. ¿De ella? Sí. Permítame un segundo. Tengo aquí una, unas fotografías. Un segundo, permítame un segundo. Ah, no lo tengo. No se preocupe, ahorita podemos poner puros ceros y ya cuando tiene esa información simplemente nos regresa la llamada. No, aquí lo tengo. Me es seis, seis, uno. Ok, permítame. Seis, seis, uno. Cuatro, seis , nueve, uno, veinticinco. Ok, ¿y su fecha de nacimiento? Ella nació el-- el 13 de marzo del 2023. ¿Me escucha? Sí. Ah... Ok. Ya quedó toda esa información. Su cobertura vino siendo activo el lunes-- el lunes pasado ayer. Este proceso tarda entre una o dos semanas para, para procesar. Entonces usted va a ver una o dos deducciones más de ochenta y siete con diez. Ya de ahí le va a bajar a los sesenta y cinco. Está bien. Muy bien. ¿Tiene alguna pregunta? Este, ya después del 30 de este mes, ¿ya hasta cuándo se pueden hacer cambios? Por ejemplo, si quisiera yo agregar, por ejemplo, alguien más a la aseguranza. Por

ejemplo, si yo agrego a mi esposa, ¿cuánto me sube más? El-- la-- el puro servicio, nada más puro servicio médico, nada-- igual, sin nada dental ni eso. ¿Cuánto me cuesta agregarla? Si agrega a su esposa a el plan médico, solo el plan médico... , le subiría a ochenta y cinco dólares con setenta y ocho centavos la semana. Que es lo que estaba pagando, prácticamente, ¿no? Sí, pero ahí sí ya no tuviera el dental y visión. Es el mismo precio, pero no tuviera dental y visión. Simplemente, se le agregaría su esposa. O sea, ahorita-- o sea, sí, sí, o sea, yo lo quiero sin, sin dental y visión. Nada más quiero el puro servicio médico de ella. Que sea nada más puro médico, ¿verdad? Sí. Ok, entonc-- ahorita estoy pagando ochenta y cinco y me va a bajar a sesenta y cinco, ¿verdad? Fue lo que me dijo. Ahorita está pagando ochenta y siete con diez centavos y le va a bajar a sesenta y cinco con noventa y ocho centavos. Ok, ¿y por agregarla a ella, nada más el puro servicio médico, sube ot-- me queda otra vez igual? Subiría a ochenta y cinco... ochenta y cinco con setenta y ocho. Ochenta y cinco, pues está, está bien. ¿Sí lo puedo hacer todavía o ya no, no, no se puede hacer ese cambio todavía? ¿Lo quiere hacer ahorita de una vez? Pues, ¿cuánto te-- cuánto tiempo me queda para agregarla? Nomás este, lo que es este mes, ¿no? Tiene hasta el 30 de este mes. Deje hablando con ella primero y yo, que yo me comunico de nuevo. Nada más, este, por lo pronto, ahorita vamos a dejarlo así, que se quede él así como está todo ya, este, o sea, vamos a quitarle pues lo que le dije y yo me comunico de nuevo con usted para ver si la agregamos. ¿De acuerdo? Ok. Ya quedó listo. ¿Tiene alguna otra pregunta? Ah, no, esto sería todo. Por ese lado es todo. Muchas gracias. A usted, que tenga buen día. Gracias, hasta luego. Bye.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Hola, buenas tardes. Gracias por llamar a Benefits de la Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto?

Speaker speaker\_1: Sí, mi nombre es Rubén Sabina.

Speaker speaker\_0: ¿Y cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Mira, yo tengo la aseguranza con usted, creo-- este, quiero ver si aún es tiempo de cambiar mis beneficios o ya no tengo tiempo de hacerlo.

Speaker speaker\_0: Ok, claro que yo puedo ver, ah, cómo está su cuenta y cómo se llama la agencia donde usted trabaja.

Speaker speaker\_1: SST, es Skillet, ah... Permíteme, déjeme ver. ¿Cómo es? ¿Cómo es que no me acerté? ¿Cómo se pronuncia? Superior Skillet Trials, Superior Skillet Trials.

Speaker speaker\_0: ¿Sí? Ok, ¿cuáles son los últimos cuatro números de su seguro?

Speaker speaker\_1: Seis, cinco, tres, siete.

Speaker speaker\_0: Ok. ¿Y me regala su dirección y fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_1: Eh, su dirección es nueve, cero, ocho Goliat Drive, Midland, Texas, siete, nueve, siete, cero, tres. Y mi fecha de nacimiento es 17 de junio de 1986.

Speaker speaker\_0: Ok, muchas gracias por esa información. Y tengo su número de teléfono siendo cuatro, tres, dos, dos, ocho, nueve, ocho, dos, cuatro, seis.

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_0: Y tengo su correo electrónico como su-- como goliatnuevecerocho@hotmail.com.

Speaker speaker\_1: Correcto. Así es.

Speaker speaker\_0: Ok. Ah, de hecho, usted tiene hasta el 30 de este mes para hacer cualquier cambio y agregar cualquier plan.

Speaker speaker\_1: Bueno, lo que yo más bien quisiera, mire, saber que nos bajaron un poco las horas en el trabajo. Entonces, quisiera bajar más bien beneficios. Por ejemplo, dejar, dejar, dejar como quien dice a, a mi hija. Le está dando nada más yo y ve-- y un beneficiario, ¿verdad? En la seguridad.

Speaker speaker\_0: Ah, la seguridad. Tengo aquí que la cobertura es para usted y sus hijos o su hija, o su hijo o si-- sus hijos.

Speaker speaker\_1: Sí, bueno, e-e-eso lo quiero dejar. Lo que quiero quitar es, por ejemplo, tanto en mí como en mi pequeña, en mi hija, lo que es de dental y de visión. Si ya merma un poco el costo ahí, ¿no?

Speaker speaker\_0: Ok, ya qui-- quiere quitar esos dos planes.

Speaker speaker\_1: Sí. O sea-

Speaker speaker\_0: Ok.

Speaker speaker\_1: Nada más quiero quedarme con puro servicio médico, nada más.

Speaker speaker\_0: Ok, entonces tampoco quiere decir el-- ir a dato-- a corto plazo, seguridad de vida ni el servicio preventivo.

Speaker speaker\_1: Eso pu-- eso, no, no, no, no me explicaron eso, ¿cómo es eso lo del servicio preventivo?

Speaker speaker\_0: Eso es como para el chequeo anual, algunas pruebas de SIDA, algunas pruebas de cáncer, la diabetes, las vacunas, cosas así.

Speaker speaker\_1: No, ese sí lo quiero dejar, eso está bien. ¿Y qué otro fue lo que-

Speaker speaker\_0: Entonces, ¿qué cancelar? Ah.

Speaker speaker\_1: ¿Qué otro fue lo que me mencionó?

Speaker speaker\_0: Aseguranza de vida y visi-- eh, visibilidad a corto plazo.

Speaker speaker\_1: La disponibilidad es por ejemplo, si me llego a fracturar o algo que no pueda trabajar, ustedes me cubren. Es de-- es decir-- es como decirlo así.

Speaker speaker\_0: Por decisión.

Speaker speaker\_1: Ok, este... Esto, por ejemplo, es decir, tipo, ¿esto cuánto es lo que me cubriría más o menos? Que ojalá que nunca pase, ¿verdad? Pero ¿cuánto es lo que cubre?

Speaker speaker\_0: Ah, ese plan, permítame y ahorita le digo. Ah, ese plan le cubre a... quinientos dólares al mes por noventa días.

Speaker speaker\_1: quinientos dólares al mes por noventa días. Ok, solamente por tres meses. ¿Y cuánto es lo que estoy pagando por ese plan?

Speaker speaker\_0: Ese plan... permítame. Ese plan vale cuatro dólares con veinte centavos a la semana.

Speaker speaker\_1: No, está bien, eso no hay problema, lo dejamos. ¿Cuánto es lo que me sale, por decirlo, si me puede desglosar? ¿Cuánto es lo que estoy pagando por cada beneficio? Por ejemplo, por la aseguranza médica, que es la principal, esa, ¿cuánto pago por mí y cuánto pago por mi hija?

Speaker speaker\_0: Es-- eh, viene siendo los dos juntos, vale treinta y siete dólares con setenta y ocho centavos a la semana.

Speaker speaker\_1: Por los dos.

Speaker speaker\_0: Sí.

Speaker speaker\_1: Ok, todo lo demás son servicios, por ejemplo, ¿cuánto es lo de lo dental y cuánto es lo de la visión?

Speaker speaker\_0: Ok, permítame un momento. Ok, el plan de visión paga usted seis dólares con cincuenta y si-- cincuenta y cuatro centavos a la semana. El plan Visión paga... ahí. El plan Dental paga catorce dólares con cincuenta y ocho centavos a la semana. La aseguranza de vida son dos dólares con cincuenta centavos a la semana y el visión vale seis dólares con cincuenta y cuatro.

Speaker speaker\_1: El cue-- el último, ¿cuál es, perdón? De visión.

Speaker speaker\_0: Sí, el de visión vale cinco dólares con cincuenta y cuatro centavos a la semana.

Speaker speaker\_1: Y el dental, catorce.

Speaker speaker\_0: Perdón, ¿cuál?

Speaker speaker\_1: El dental.

Speaker speaker\_0: El plan dental para usted y su hija le vale... le vale catorce dólares con cincuenta y ocho centavos a la semana.

Speaker speaker\_1: No, ese es el mío. Eso es lo que quiero quitar, si lo podemos quitar todavía, si es tiempo. Quiero quitar este, lo del dental y el de visión. Me quiero quedar... P-por ejemplo, el seguro de vida, ¿cuánto es lo que, lo que te cubre en dado caso? Si yo no lo quiero.

Speaker speaker\_0: Hasta los, hasta los sesenta y cuatro años de edad, le cubren hasta veinte mil dólares. Ah... De sesenta y cinco a sesenta y nueve son quince mil, y de setenta pa arriba son diez mil dólares que paga.

Speaker speaker\_1: Ah, ok, pero por ejemplo, este... este, ¿cuánto pago por ese plan?

Speaker speaker\_0: No, ese plan paga usted-- por e-- por usted y su hija dos dólares con cincuenta centavos a la semana.

Speaker speaker\_1: Ese sí, sí es-- sí, déjemelo, está bien ese. Este, nomás quiero, como dice, quitar el puro dental y el de visión.

Speaker speaker\_0: Ok, entonces sus deducciones bajan a sesenta y cinco dólares con noventa y ocho centavos a la semana.

Speaker speaker\_1: ¿Eso es lo que-- es lo que me va-- que me va a quedar ahorita?

Speaker speaker\_0: Es lo que va-- van a ser las deducciones cada semana.

Speaker speaker\_1: ¿Cuánto es lo que me está ?

Speaker speaker\_0: Quitando inscripción y dental. Ahorita le están quitando-

Speaker speaker\_1: ¿Cuánto es lo que-

Speaker speaker\_0: Ochenta y siete dólares con diez centavos.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces me va a bajar-- Ok, está bien. No, pues si lo podemos... ¿cómo se llama? Lo que vamos a quitar va a ser el de dental y el de visión, ¿verdad?

Speaker speaker\_0: Sí.

Speaker speaker\_1: Ok, está bien.

Speaker speaker\_0: Y aquí no tenemos ninguna información de su hija. Ah, ¿me regala su nombre?

Speaker speaker\_1: Es Julieta.

Speaker speaker\_0: Ajá.

Speaker speaker\_1: Chavira . ¿Hace falta el segundo apellido también? Sí, ¿verdad? Me imagino que sí. ¿O no? O nada más-

Speaker speaker\_0: ¿Chavira es su primer apellido?

Speaker speaker\_1: Sí, es Julieta Chavira. Es el nombre de ella.

Speaker speaker\_0: Okey. ¿S-A-- S-A, be de vaca y de iglesia, D-A? ¿Chavira?

Speaker speaker\_1: Es igual como, como apellido y yo, Chavira. O sea, no sé si tengan ahí leyendo el registro-

Speaker speaker\_0: Ah, Chavira.

Speaker speaker\_1: Sí, Chavira.

Speaker speaker\_0: Ah, yo escuché Sabida. Dije: "Ah, bueno". Ok.

Speaker speaker\_1: Este, y el, A-- el nombre de ella es Julieta.

Speaker speaker\_0: Mmm.

Speaker speaker\_1: Porque muchas veces, las-- muchas veces me ha pasado que le ponen además Juliet y he tenido problemas por eso, pero no, sí es Julieta completo, con la A al final.

Speaker speaker\_0: Y ¿cuál es el otro apellido?

Speaker speaker\_1: Hernández.

Speaker speaker\_0: Ok. ¿Usted sabe su seguro completo?

Speaker speaker\_1: Sí. ¿De ella?

Speaker speaker\_0: Sí.

Speaker speaker\_1: Permítame un segundo. Tengo aquí una, unas fotografías. Un segundo, permítame un segundo. Ah, no lo tengo.

Speaker speaker\_0: No se preocupe, ahorita podemos poner puros ceros y ya cuando tiene esa información simplemente nos regresa la llamada.

Speaker speaker\_1: No, aquí lo tengo. Me es seis, seis, uno.

Speaker speaker\_0: Ok, permítame. Seis, seis, uno.

Speaker speaker\_1: Cuatro, seis, nueve, uno, veinticinco.

Speaker speaker\_0: Ok, ¿y su fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_1: Ella nació el-- el 13 de marzo del 2023. ¿Me escucha?

Speaker speaker\_0: Sí. Ah...

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Ya quedó toda esa información. Su cobertura vino siendo activo el lunes-- el lunes pasado ayer. Este proceso tarda entre una o dos semanas para, para procesar. Entonces usted va a ver una o dos deducciones más de ochenta y siete con diez. Ya de ahí le va a bajar a los sesenta y cinco.

Speaker speaker\_1: Está bien. Muy bien.

Speaker speaker\_0: ¿Tiene alguna pregunta?

Speaker speaker\_1: Este, ya después del 30 de este mes, ¿ya hasta cuándo se pueden hacer cambios? Por ejemplo, si quisiera yo agregar, por ejemplo, alguien más a la seguridad. Por ejemplo, si yo agrego a mi esposa, ¿cuánto me sube más? El-- la-- el puro servicio, nada más puro servicio médico, nada-- igual, sin nada dental ni eso. ¿Cuánto me

cuesta agregarla?

Speaker speaker\_0: Si agrega a su esposa a el plan médico, solo el plan médico... , le subiría a ochenta y cinco dólares con setenta y ocho centavos la semana.

Speaker speaker\_1: Que es lo que estaba pagando, prácticamente, ¿no?

Speaker speaker\_0: Sí, pero ahí sí ya no tuviera el dental y visión. Es el mismo precio, pero no tuviera dental y visión. Simplemente, se le agregaría su esposa.

Speaker speaker\_1: O sea, ahorita-- o sea, sí, sí, o sea, yo lo quiero sin, sin dental y visión. Nada más quiero el puro servicio médico de ella. Que sea nada más puro médico, ¿verdad?

Speaker speaker\_0: Sí.

Speaker speaker\_1: Ok, entonc-- ahorita estoy pagando ochenta y cinco y me va a bajar a sesenta y cinco, ¿verdad? Fue lo que me dijo.

Speaker speaker\_0: Ahorita está pagando ochenta y siete con diez centavos y le va a bajar a sesenta y cinco con noventa y ocho centavos.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿y por agregarla a ella, nada más el puro servicio médico, sube ot-- me queda otra vez igual?

Speaker speaker\_0: Subiría a ochenta y cinco... ochenta y cinco con setenta y ocho.

Speaker speaker\_1: Ochenta y cinco, pues está, está bien. ¿Sí lo puedo hacer todavía o ya no, no, no se puede hacer ese cambio todavía?

Speaker speaker\_0: ¿Lo quiere hacer ahorita de una vez?

Speaker speaker\_1: Pues, ¿cuánto te-- cuánto tiempo me queda para agregarla? Nomás este, lo que es este mes, ¿no?

Speaker speaker\_0: Tiene hasta el 30 de este mes.

Speaker speaker\_1: Deje hablando con ella primero y yo, que yo me comunico de nuevo. Nada más, este, por lo pronto, ahorita vamos a dejarlo así, que se quede él así como está todo ya, este, o sea, vamos a quitarle pues lo que le dije y yo me comunico de nuevo con usted para ver si la agregamos. ¿De acuerdo?

Speaker speaker\_0: Ok. Ya quedó listo. ¿Tiene alguna otra pregunta?

Speaker speaker\_1: Ah, no, esto sería todo. Por ese lado es todo. Muchas gracias.

Speaker speaker\_0: A usted, que tenga buen día.

Speaker speaker\_1: Gracias, hasta luego. Bye.