

Transcript: Pearl

Rojas-6166639534456832-5091606938566656

Full Transcript

Hola, buenas tardes, gracias por . Es Perla, con quien tengo el gusto. Carlos Antonio Toledo Martínez, señorita. ¿Y cómo le puedo ayudar? Fíjese que yo acabo de llamar ahorita porque les pedí la información de mi tarjeta porque estoy en el oculista. Ahorita dice la señorita que, que está chequeándome y me recibe que dice que no está activa. ¿Me podría decir por qué? Que yo estoy pagando por ella. Sí, em, de hecho, yo me acuerdo que usted habló conmigo, la cobertura sí está activa. Am, permítame un momento. ¿Cómo se llama la agencia donde usted trabaja? Se llama AILA, pero es para partner personal. ¿Y los últimos cuatro números de su seguro? Ochenta y nueve, setenta. Pues estoy aquí en frente de la señorita y ella me dice que la-- que le sale que la aseguranza no está activa y que tengo que ir con Recursos Humanos. Yo, yo falté el día de hoy en el trabajo porque necesito chequearme mis ojos. Okey, este, ¿me regala su dirección y fecha de nacimiento? Perdón? Su dirección y fecha de nacimiento. Veinticuatro de diciembre de 1972. Y la dirección es veintidós, treinta y ocho West Colchester Drive, apartamento uno, en la ciudad de Anaheim, California. El zip code es 92804. Ok, ¿tengo su número de teléfono sin dos, seis, cincuenta y siete, dos, cincuenta y ocho, ochenta y cinco, noventa? Sí, es el del perfil errado, ochenta y cinco, cuarenta y... Sí, aquí yo tengo que la cobertura está activa. ¿Sí le enseñó la tarjeta que le mandé? Sí, se la enseñé, pero yo no sé a dónde llamo ella, que dice que mi cobertura que le aparece inactiva y yo le estoy diciendo que... Pues yo estoy pagando por la cobertura. Permítame un momento, lo voy a poner una breve espera, ah, en lo que yo verifico. A ver, permítame un momento. ¿Y usted con qué...? Hi. Hi. Yeah, so I verified through VSP, the affinity dot com, and he's in the-- he's a member, but the plan is showing inactive. Because on our end he is showing active. Um, I can give you the number to the provider's line, and you can give them a call and verify it through that. I called. Ending in eighteen eighty-three? Yes, that's VSP. And they said he was inactive. Correct. Can you-- is there any way you can verify on your end? Um, I can call them, but I would be calling the same number. Um, in order-- because we're showing he's active. I would have to open an investigation to see what's going on, why it's coming up inactive with- Okay. Then just let him know. Um, I'll give you the phone back. Que va a venir ahorita en la cita. Entonces, entonces, señorita, ¿qué hago? Pues tuviera... Ese proceso tarda entre veinticuatro y cuarenta y ocho horas para que me respondan a ver dónde está la equivocación, porque nosotros sí te tenemos-- sí lo tenemos como activo. ¿Sí? Algo está mal. Algo... error. Porque a ella, a ella le sale que está activo y le escribe en los correos y le hablé también y tampoco. Entonces que abra-- que abra una investigación y así le regreso la llamada en cuanto lo cerramos. Okey, está bien. Sí, entonces yo voy a mandar el correo electrónico para que me averigüen por qué es que la cuenta está saliendo inactivo con le-- eh, la aseguranza y nosotros aquí tenemos que usted está activo. Ese proceso tarda entre veinticuatro y cuarenta y ocho horas, pero al momento que ellos me di-- me averigüen

qué es lo que está pasando y lo arreglan, entonces yo le devuelvo la llamada y seguimos de ahí. Okey, muchas gracias, señorita. A usted, que tenga buen día.

Conversation Format

Speaker speaker_1: Hola, buenas tardes, gracias por . Es Perla, con quien tengo el gusto.

Speaker speaker_2: Carlos Antonio Toledo Martínez, señorita.

Speaker speaker_1: ¿Y cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker_2: Fíjese que yo acabo de llamar ahorita porque les pedí la información de mi tarjeta porque estoy en el oculista. Ahorita dice la señorita que, que está chequeándome y me recibe que dice que no está activa. ¿Me podría decir por qué? Que yo estoy pagando por ella.

Speaker speaker_1: Sí, em, de hecho, yo me acuerdo que usted habló conmigo, la cobertura sí está activa. Am, permítame un momento. ¿Cómo se llama la agencia donde usted trabaja?

Speaker speaker_2: Se llama AILA, pero es para partner personal.

Speaker speaker_1: ¿Y los últimos cuatro números de su seguro?

Speaker speaker_2: Ochenta y nueve, setenta. Pues estoy aquí en frente de la señorita y ella me dice que la-- que le sale que la aseguranza no está activa y que tengo que ir con Recursos Humanos. Yo, yo falté el día de hoy en el trabajo porque necesito chequearme mis ojos.

Speaker speaker_1: Okey, este, ¿me regala su dirección y fecha de nacimiento?

Speaker speaker_2: Perdón?

Speaker speaker_1: Su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker_2: Veinticuatro de diciembre de 1972. Y la dirección es veintidós, treinta y ocho West Colchester Drive, apartamento uno, en la ciudad de Anaheim, California. El zip code es 92804.

Speaker speaker_1: Ok, ¿tengo su número de teléfono sin dos, seis, cincuenta y siete, dos, cincuenta y ocho, ochenta y cinco, noventa?

Speaker speaker_2: Sí, es el del perfil errado, ochenta y cinco, cuarenta y...

Speaker speaker_1: Sí, aquí yo tengo que la cobertura está activa. ¿Sí le enseñó la tarjeta que le mandé?

Speaker speaker_2: Sí, se la enseñé, pero yo no sé a dónde llamo ella, que dice que mi cobertura que le aparece inactiva y yo le estoy diciendo que... Pues yo estoy pagando por la cobertura.

Speaker speaker_1: Permítame un momento, lo voy a poner una breve espera, ah, en lo que yo veriflico.

Speaker speaker_2: A ver, permítame un momento. ¿Y usted con qué...? Hi. Hi. Yeah, so I verified through VSP, the affinity dot com, and he's in the-- he's a member, but the plan is showing inactive. Because on our end he is showing active. Um, I can give you the number to the provider's line, and you can give them a call and verify it through that. I called. Ending in eighteen eighty-three? Yes, that's VSP. And they said he was inactive. Correct. Can you-- is there any way you can verify on your end? Um, I can call them, but I would be calling the same number. Um, in order-- because we're showing he's active. I would have to open an investigation to see what's going on, why it's coming up inactive with- Okay. Then just let him know. Um, I'll give you the phone back. Que va a venir ahorita en la cita. Entonces, entonces, señorita, ¿qué hago?

Speaker speaker_1: Pues tuviera... Ese proceso tarda entre veinticuatro y cuarenta y ocho horas para que me respondan a ver dónde está la equivocación, porque nosotros sí te tenemos-- sí lo tenemos como activo.

Speaker speaker_2: ¿Sí?

Speaker speaker_0: Algo está mal. Algo... error. Porque a ella, a ella le sale que está activo y le escribe en los correos y le hablé también y tampoco. Entonces que abra-- que abra una investigación y así le regreso la llamada en cuanto lo cerramos.

Speaker speaker_2: Okey, está bien.

Speaker speaker_1: Sí, entonces yo voy a mandar el correo electrónico para que me averigüen por qué es que la cuenta está saliendo inactivo con le-- eh, la seguridad y nosotros aquí tenemos que usted está activo. Ese proceso tarda entre veinticuatro y cuarenta y ocho horas, pero al momento que ellos me di-- me averigüen qué es lo que está pasando y lo arreglan, entonces yo le devuelvo la llamada y seguimos de ahí.

Speaker speaker_2: Okey, muchas gracias, señorita.

Speaker speaker_1: A usted, que tenga buen día.