

Transcript: Pearl

Rojas-6647531235098624-6156972636684288

Full Transcript

Sí, pero tú... Buenas tardes, mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto? Hola, buenas. Mi nombre es Ninirka Colón, yo soy la esposa de Leonel Morales, que es el, el, el empleado. Ok, ¿y cómo le puedo ayudar? Ok, estoy, yo estaba tratando de hacer el... lo del insurance online, pero it's not letting me. O sea, me dice que, me dice que, que no se puede entrar la información. Ok, ¿y cuál página de web está, está usando? Estoy usando la que dice mybiac.com. ¿Y cómo se llama la agencia de empleo? Superior Skills, ah, Trades. Ok, permítame. Ok. Ok, entonces para esa página de internet sería mybiac.com/superiorskillstrades. Sí. Ok. Y luego de ahí, cuando usted va a esa página, va a ir donde dice: "Benefit and Accard Member Portal, enroll, decline, change" y se va a registrar. Sí, eso fue lo que estaba intentando hacer, registrarme, pero no entra. Me salió una foto que dice... es más, yo le saqué hasta fotos. Aquí, déjeme ver si la encuentro rapidito y le digo lo que dice. Ahora no la encuentro, pero dice como que: "My demographic can't be entered". Ok. Ah... Puede ser que la información que nos dio no está... no es lo mismo que lo, lo que usted está, em, poniendo. Yo, o s-- yo le puse... Yo lo he hecho de mil maneras, le puse sin ponerle el González, le pu-- solamente poniéndole el Morales, este, le puse quitándole el Morales y poniéndole solo el González y de ninguna forma me quiere funcionar. Y poniéndole el, el número de... de seguro social y todo, y de -- o sea, de ninguna manera que lo estoy poniendo me quiere salir. Ok, ah... ¿Él tenía cobertura con su, con los administradores que tenían antes en la agencia? No. ¿No, apenas ahorita se va a escribir? Sí, correcto. ¿Está ahí con usted él? Sí, él está aquí. ¿Sí? ¿Puedo hablar con él? Sí, estoy aquí, :soy. Hola, buenas tardes, señor. Ah, vamos a ingresar a su cuenta de asegurar que la información que ustedes tienen es la misma que tenemos aquí en, en la sistema. Ahorita su agencia de empleo está cambiando desde administrador de aseguranza. Entonces, la información apenas se nos está traspasando y entonces puede ser que el correo no ha llegado o la información no está completa y por eso no, no está funcionando. Ok. ¿Cuáles son los últimos cuatro números de su seguro? Eh, siete, cuatro, seis, tres. Ok, ¿y me confirma su dir--? Ah, ok, mira, aquí está la proble-- el problema. ¿Me regala su seguro completo? No nos llegó su dirección en co-- por completo ni el correo electrónico. Entonces, puede ser que por eso no le está ingresando en, en la sistema. Ajá. ¿Cuál es su seguro completo? Es, eh... uno, ci-- uno, cinco, ocho, ¿verdad? Espéreme tantito, dejo checarlo para enseñárselo. Sí, no se preocupe. ¿Lo tienes ahí? 158 297463. Ok, ¿y cuál es su dirección? Ah, 101 Clyde Bank Place, Kissimmee, Florida. ¿Y su código postal? Eeeh... Tres, cuatro, siete, cinco, ocho. Ok, permítame. Y dijo 101 Clyde Bank Place, ¿verdad? Sí, Clyde Bank Place. ¿Quiere que lo tele o sí está bien? No, allí está bien, gracias. Ok. Ok. ¿Y cuál es su correo electrónico? Mi correo electrónico es, ah... leo_morales88@yahoo.com. Ok. Ok, ya actualicé toda la información. Sí. Entonces, yo... podemos hacer, pueden hacer una de dos cosas: pueden esperar mínimo mañana para que

la sistema registre-- pueden intentar ahorita a ver si, si de una vez lo hace, pero más seguro te tardaría unas cuantas horas. Puede esperar a mañana tarde registrarse por línea otra vez, o si usted, usted puede autorizar su mujer a hablar y escoger los planes que ya ella estaba escogiendo por línea conmigo por teléfono. Ok, sí, yo, yo la autorizo, sí. Ok. Bueno, entonces, eh, ¿ella puede hablarle mañana o...? Si va a hablar, me di-- tuviera que usted autorizarle la llamada. Ah, ok, bueno, pues está bien, lo podemos hacer ahora. Este, el problema es que yo quería saber qué plan médico es, porque no me dice qué tipo de plan médico. O sea, me sale como State Health EMC, me sale VIP Classic, VIP Pro, pero no me dice que cuál es el plan médico que yo, o sea, qué, qué línea. Vale. El MEC Standalone, ese plan es un plan preventivo, nomás le cubre como sus vacunas, el chequeo anual por sida, cáncer, ah, esos tipos de cosas. Sí, eso sí lo leí. Lo que yo quisiera saber es cómo... OK. Pero si agarro el VIP Pro, that one es already included in that, right? No, they're separate plans. Oh, goodness! Ok. So if... Oh my God! Ok. O si añado el EMC más el VIP Pro, ¿cuánto me sale? En the cover just for you and your family or just you and your spouse? Just me and my spouse. So it would be me and my spouse, let's say the state held EMC with the VIP Pro, with the visual and dental. Vision and dental. All four plus five together. I did the math before, pero no lo encuentro. I'm so sorry. No, you're fine. It would be \$119.70 a week for all four plans. ¿Para all four plans? ¿\$119? Yes, \$119 with 70 cents. Ok. Si de momento yo lo agarro y luego como que me arrepiento y lo quiero como que dejar, eh, ¿se puede hacer eso o there will be a penalty for that? No, not at all. You can cancel at any time. It does take one or two weeks process, so after you cancel you may see one or two more deductions, but you can cancel at any time. Okay. Well, then that, that gives me more of a release. Okay, okay. So, um, okay. So, I do want to do the Visual, the Dental, the, ey, Health I guess, because it has to go with it and the VIP Pro. Okay. Y si lo que quiera despu s c mo cambiar, c mo, let s say, okay, I don't need that much things with the VIP Pro and I want to change it to the Classic. Can I do that or once the cycle ends I cannot change it? Um, uh, I believe you can go down. Yes, okay. Give me... Give me one moment. Let me confirm that. Okay, perfect. Thank you. Yeah, give us just one second. Let's see. Okay. Mmm. Give me one moment please, I have to re-hold. Yeah, okay, thank you. Thank you so much for holding. So, yes, you could downgrade at any time as well. Okay, perfect. Okay. So, um, okay. So, yes, I'll go with the, with the good one now to see how it works and all that. If it works out for us, fine. And if anything then I'll just contact y'all back and... if I need to make a change here. And then, the change has to be made through the phone or it can be made through w- um, online. It can be done online as well. Ah, pues perfecto. Okay. And then you said, uh, you already updated everything so it should work online as well, right? Correct. Okay. And so, you're going to do the four plans, the MEC, Vision, Dental and the VIP Pro, correct? Yes. And then for the Dental and the Vision, does that one have different plans as well as the other one? Or just that one is just one plan? Yep, it's just one plan for each. Okay, okay, no problem. Sounds good. Okay, so that did that deduction, like I said it's going to be \$119.70. Okay. It will take one to two weeks for the staff at DC to start making those deductions. Okay. Once they do, the following Monday you guys are active. And then later that week you'll receive your Dental, Vision and preventive health card in the mail. And then Steve Medical goes to his email. Okay, okay, no problem. Sí. And you got my name down already, right? What is your name? Yes. Mi nombre es Denirka Colom Baello. Uh, spell... Uh, spell the first name for me. Okay. D-E-N... D as in dog, E as in elevator, N as in Nancy, I-R-K-A. Okay. And your last name? Colom, C-O-L-O-M.

And my other last name is Baello. And your phone n- V as in Victor, A-E-L-L-O. Okay, and your full social? And that one is going to be 598-28-3104. Okay. And your date of birth? 7/14/1990. All right. Okay. I got all the information in. Do you have any questions? Um, no. Would you like me to provide you with my email just in case or with his is fine? Um, with his is fine. Okay, perfect. Sounds good. All right. Thank you so much for your call and you guys have a great day. You said... Your name was? I'm sorry. Pearl. Pearl? All right, Pearl. You have a great day. You as well. Bye-bye. Thank you. Bye-bye.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Sí, pero tú...

Speaker speaker_1: Buenas tardes, mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto?

Speaker speaker_2: Hola, buenas. Mi nombre es Ninirka Colón, yo soy la esposa de Leonel Morales, que es el, el, el empleado.

Speaker speaker_1: Ok, ¿y cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker_2: Ok, estoy, yo estaba tratando de hacer el... lo del insurance online, pero it's not letting me. O sea, me dice que, me dice que, que no se puede entrar la información.

Speaker speaker_1: Ok, ¿y cuál página de web está, está usando?

Speaker speaker_2: Estoy usando la que dice mybiac.com.

Speaker speaker_1: ¿Y cómo se llama la agencia de empleo?

Speaker speaker_2: Superior Skills, ah, Trades.

Speaker speaker_1: Ok, permítame.

Speaker speaker_2: Ok.

Speaker speaker_1: Ok, entonces para esa página de internet sería mybiac.com/superiorskillstrades.

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Ok. Y luego de ahí, cuando usted va a esa página, va a ir donde dice: "Benefit and Accard Member Portal, enroll, decline, change" y se va a registrar.

Speaker speaker_2: Sí, eso fue lo que estaba intentando hacer, registrarme, pero no entra. Me salió una foto que dice... es más, yo le saqué hasta fotos. Aquí, déjeme ver si la encuentro rapidito y le digo lo que dice. Ahora no la encuentro, pero dice como que: "My demographic can't be entered".

Speaker speaker_1: Ok. Ah... Puede ser que la información que nos dio no está... no es lo mismo que lo, lo que usted está, em, poniendo.

Speaker speaker_2: Yo, o s-- yo le puse... Yo lo he hecho de mil maneras, le puse sin ponerle el González, le pu-- solamente poniéndole el Morales, este, le puse quitándole el Morales y poniéndole solo el González y de ninguna forma me quiere funcionar. Y poniéndole el, el número de... de seguro social y todo, y de -- o sea, de ninguna manera que lo estoy poniendo me quiere salir.

Speaker speaker_1: Ok, ah... ¿Él tenía cobertura con su, con los administradores que tenían antes en la agencia?

Speaker speaker_2: No.

Speaker speaker_1: ¿No, apenas ahorita se va a escribir?

Speaker speaker_2: Sí, correcto.

Speaker speaker_1: ¿Está ahí con usted él?

Speaker speaker_2: Sí, él está aquí.

Speaker speaker_1: ¿Sí? ¿Puedo hablar con él?

Speaker speaker_0: Sí, estoy aquí, :soy.

Speaker speaker_1: Hola, buenas tardes, señor. Ah, vamos a ingresar a su cuenta de asegurar que la información que ustedes tienen es la misma que tenemos aquí en, en la sistema. Ahorita su agencia de empleo está cambiando desde administrador de seguridad. Entonces, la información apenas se nos está traspasando y entonces puede ser que el correo no ha llegado o la información no está completa y por eso no, no está funcionando.

Speaker speaker_0: Ok.

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

Speaker speaker_0: Eh, siete, cuatro, seis, tres.

Speaker speaker_1: Ok, ¿y me confirma su dir--? Ah, ok, mira, aquí está la proble-- el problema. ¿Me regala su seguro completo? No nos llegó su dirección en co-- por completo ni el correo electrónico. Entonces, puede ser que por eso no le está ingresando en, en la sistema.

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_1: ¿Cuál es su seguro completo?

Speaker speaker_0: Es, eh... uno, ci-- uno, cinco, ocho, ¿verdad? Espéreme tantito, dejo checarlo para enseñárselo.

Speaker speaker_1: Sí, no se preocupe.

Speaker speaker_0: ¿Lo tienes ahí? 158 297463.

Speaker speaker_1: Ok, ¿y cuál es su dirección?

Speaker speaker_0: Ah, 101 Clyde Bank Place, Kissimmee, Florida.

Speaker speaker_1: ¿Y su código postal?

Speaker speaker_0: Eeeh... Tres, cuatro, siete, cinco, ocho.

Speaker speaker_1: Ok, permítame. Y dijo 101 Clyde Bank Place, ¿verdad?

Speaker speaker_0: Sí, Clyde Bank Place. ¿Quiere que lo tele o sí está bien?

Speaker speaker_1: No, allí está bien, gracias.

Speaker speaker_0: Ok.

Speaker speaker_1: Ok. ¿Y cuál es su correo electrónico?

Speaker speaker_0: Mi correo electrónico es, ah... leo_morales88@yahoo.com.

Speaker speaker_1: Ok. Ok, ya actualicé toda la información.

Speaker speaker_0: Sí.

Speaker speaker_1: Entonces, yo... podemos hacer, pueden hacer una de dos cosas: pueden esperar mínimo mañana para que la sistema registre-- pueden intentar ahorita a ver si, si de una vez lo hace, pero más seguro te tardaría unas cuantas horas. Puede esperar a mañana tarde registrarse por línea otra vez, o si usted, usted puede autorizar su mujer a hablar y escoger los planes que ya ella estaba escogiendo por línea conmigo por teléfono.

Speaker speaker_0: Ok, sí, yo, yo la autorizo, sí.

Speaker speaker_1: Ok.

Speaker speaker_0: Bueno, entonces, eh, ¿ella puede hablarle mañana o...?

Speaker speaker_1: Si va a hablar, me di-- tuviera que usted autorizarle la llamada.

Speaker speaker_2: Ah, ok, bueno, pues está bien, lo podemos hacer ahora. Este, el problema es que yo quería saber qué plan médico es, porque no me dice qué tipo de plan médico. O sea, me sale como State Health EMC, me sale VIP Classic, VIP Pro, pero no me dice que cuál es el plan médico que yo, o sea, qué, qué línea.

Speaker speaker_1: Vale. El MEC Standalone, ese plan es un plan preventivo, nomás le cubre como sus vacunas, el chequeo anual por sida, cáncer, ah, esos tipos de cosas.

Speaker speaker_2: Sí, eso sí lo leí. Lo que yo quisiera saber es cómo...

Speaker speaker_1: OK.

Speaker speaker_2: Pero si agarro el VIP Pro, that one es already included in that, right?

Speaker speaker_1: No, they're separate plans.

Speaker speaker_2: Oh, goodness! Ok. So if... Oh my God! Ok. O si añadido el EMC más el VIP Pro, ¿cuánto me sale?

Speaker speaker_1: En the cover just for you and your family or just you and your spouse?

Speaker speaker_2: Just me and my spouse. So it would be me and my spouse, let's say the state held EMC with the VIP Pro, with the visual and dental.

Speaker speaker_1: Vision and dental. All four plus five together.

Speaker speaker_2: I did the math before, pero no lo encuentro. I'm so sorry.

Speaker speaker_1: No, you're fine. It would be \$119.70 a week for all four plans.

Speaker speaker_2: ¿Para all four plans? ¿\$119?

Speaker speaker_1: Yes, \$119 with 70 cents.

Speaker speaker_2: Ok. Si de momento yo lo agarro y luego como que me arrepiento y lo quiero como que dejar, eh, ¿se puede hacer eso o there will be a penalty for that?

Speaker speaker_1: No, not at all. You can cancel at any time. It does take one or two weeks process, so after you cancel you may see one or two more deductions, but you can cancel at any time.

Speaker speaker_2: Okay. Well, then that, that gives me more of a release. Okay, okay. So, um, okay. So, I do want to do the Visual, the Dental, the, ey, Health I guess, because it has to go with it and the VIP Pro.

Speaker speaker_1: Okay.

Speaker speaker_2: Y si lo que quiera despu s c mo cambiar, c mo, let s say, okay, I don't need that much things with the VIP Pro and I want to change it to the Classic. Can I do that or once the cycle ends I cannot change it?

Speaker speaker_1: Um, uh, I believe you can go down.

Speaker speaker_2: Yes, okay.

Speaker speaker_1: Give me... Give me one moment. Let me confirm that.

Speaker speaker_2: Okay, perfect. Thank you.

Speaker speaker_1: Yeah, give us just one second. Let's see. Okay. Mmm. Give me one moment please, I have to re-hold.

Speaker speaker_2: Yeah, okay, thank you.

Speaker speaker_1: Thank you so much for holding. So, yes, you could downgrade at any time as well.

Speaker speaker_2: Okay, perfect. Okay. So, um, okay. So, yes, I'll go with the, with the good one now to see how it works and all that. If it works out for us, fine. And if anything then I'll just contact y'all back and... if I need to make a change here. And then, the change has to be made through the phone or it can be made through w- um, online.

Speaker speaker_1: It can be done online as well.

Speaker speaker_2: Ah, pues perfecto. Okay. And then you said, uh, you already updated everything so it should work online as well, right?

Speaker speaker_1: Correct.

Speaker speaker_2: Okay.

Speaker speaker_1: And so, you're going to do the four plans, the MEC, Vision, Dental and the VIP Pro, correct?

Speaker speaker_2: Yes. And then for the Dental and the Vision, does that one have different plans as well as the other one? Or just that one is just one plan?

Speaker speaker_1: Yep, it's just one plan for each.

Speaker speaker_2: Okay, okay, no problem. Sounds good.

Speaker speaker_1: Okay, so that did that deduction, like I said it's going to be \$119.70.

Speaker speaker_2: Okay.

Speaker speaker_1: It will take one to two weeks for the staff at DC to start making those deductions.

Speaker speaker_2: Okay.

Speaker speaker_1: Once they do, the following Monday you guys are active. And then later that week you'll receive your Dental, Vision and preventive health card in the mail. And then Steve Medical goes to his email.

Speaker speaker_2: Okay, okay, no problem.

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_2: And you got my name down already, right?

Speaker speaker_1: What is your name? Yes.

Speaker speaker_2: Mi nombre es Denirka Colom Baello.

Speaker speaker_1: Uh, spell... Uh, spell the first name for me.

Speaker speaker_2: Okay. D-E-N... D as in dog, E as in elevator, N as in Nancy, I-R-K-A.

Speaker speaker_1: Okay. And your last name?

Speaker speaker_2: Colom, C-O-L-O-M. And my other last name is Baello.

Speaker speaker_1: And your phone n-

Speaker speaker_2: V as in Victor, A-E-L-L-O.

Speaker speaker_1: Okay, and your full social?

Speaker speaker_2: And that one is going to be 598-28-3104.

Speaker speaker_1: Okay. And your date of birth?

Speaker speaker_2: 7/14/1990.

Speaker speaker_1: All right.

Speaker speaker_2: Okay.

Speaker speaker_1: I got all the information in. Do you have any questions?

Speaker speaker_2: Um, no. Would you like me to provide you with my email just in case or with his is fine?

Speaker speaker_1: Um, with his is fine.

Speaker speaker_2: Okay, perfect. Sounds good.

Speaker speaker_1: All right. Thank you so much for your call and you guys have a great day.

Speaker speaker_2: You said... Your name was? I'm sorry.

Speaker speaker_1: Pearl.

Speaker speaker_2: Pearl? All right, Pearl. You have a great day.

Speaker speaker_1: You as well. Bye-bye.

Speaker speaker_2: Thank you. Bye-bye.