

## Transcript: Sara

**Marulanda-4692524260081664-6548373991538688**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarse con Beneficcion Care. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor? Buenas, Sara. Te habla Jocelyn Mínguez. Hola, señorita Mínguez. ¿Cómo le puedo ayudar? Oye, yo estoy llamando porque recientemente yo me inscribí en el, eh, seguro de salud por medio de mi compañía. Ok. Entonces, eh, yo quería saber si... Estaba en-- O sea, me, me, me van a enviar, eh, una tarjeta física que yo había solicitado que me enviaran. Ok, vamos a checar eso. Vamos a checarlo. ¿Me regala, por favor, el nombre de la agencia con la que trabaja y los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Yo trabajo con HSS. Ok, Hospitality Staffing Solutions. Y los últimos cuatro del Social. Ocho, cinco, tres, uno. ¿Ocho, cinco, tres, uno? Mm-jm. Señora Jocelyn, y por cuestiones de seguridad, por favor me verifica su dirección y su fecha de nacimiento. Octubre 27, 1963. Y mi dirección es 3804 Siskin Drive, Kissimmee, Florida, 34744. Eso ¿y su correo electrónico jminguez27@hotmail.com? Sí. ¿Cómo dijiste? ¿Jminguez...? Jminguez27@hotmail.com. Sí, sí, correcto. Bueno. ¿Y el teléfono 407 219 8822? Sí. Gracias. ¿La puedo poner en espera un segundito que es que está un poquitico lento el sistema mientras descargo las tarjetas? Ok. Ya vuelvo con usted, por favor, no me vaya a desconectar la llamada. Listo. Gracias. Sí, buenas, Jocelyn. Sí, dígame. Aló. Sí, dígame. Ya se las mandé. Usted puede chequear su correo mientras estamos en el teléfono. Va a ser un correo de info@benefitsinacard. Déjeme ir. Muy bien, pues. Okey, leen un segundito. Sí, seguro. Ah... Esta que tú me estás enviando, ¿esta es...? O sea, es lo que me puedes mandar? Perdón? Esto... Sí, ya aquí está, pero ¿cómo yo hago eso? Tengo que imprimirlo y-- Ahí, ahí... Ya vio los tres-- Hay tres PDFs. Tres attachments. Tres, tres cositas que le pegué ahí. Usted abre cada una de esas y usted va a ver que hay una que es dental, la otra es de visión y la otra es la médica. Usted le puede mostrar al médico... la... el, el, el teléfono o las puede imprimir y tenerlas ahí mientras le llegan las originales a la casa, que se le demoran como dos, tres semanas. Ah, la de visión, la de visión me sale... ah... Bajo MetLife. MetLife, sí. Sí. Pero no es como una tarjeta, es como una información con el número de... Dice group number. Eeeh... A ver, yo la miro ahí, un momentito. Que es la tercera. Dice MetLife, Vision, employee name, Hospitality Starting, dice el número de grupo... Esa, esa cuando usted va al opt-- al optómetra le van a pedir su... creo que su fecha de nacimiento. Bueno, su información y usted ya está en el sistema. Y esta es la-- Esta numeración que le aparece con ese que... Ah, es la información que tengo que dar como de mi número. El group number ahí, eso es lo que ellos le piden allá en el optómetra para ya buscarla en el sistema. No sé qué sistema será. La verdad, sí, pero con ese número es que ellos la encuentran ahí y con su información. El primero que me enviaste era, ¿qué? Este de... Ahí están las tres, no recuerdo el orden. Uno dice dental, otra dice visión y otra dice médica. Y... Ya. «Limit to benefits of Meta benefits». Sí. Eh, entonces la otra me llega por

correo. Sí, las, las mismas tarjetas le van a llegar por correo porque estas son copias del, de la original. Okey, perfecto. Sigo. Lo que es por el correo, pues se demoran un poquito más. Eh, la otra pregunta. A mí me llegó en... así, creo que a finales de la semana pasada me llegó un correo. Donde me dan un link como para que yo crea una cuenta. Ah... No sé qué, o sea, yo no- ¿Es de aquí? ¿Le llegó de aquí? Supuestamente. ¿O le llegó-- o le llegó de Hospitality Staffing Solutions? No, me llegó de... Ah, me llegó por el otro lado. Creo que me llegó en... Ay, dios mío. Sí, a mí me llegó algo de allá, dice, para que yo haga una cuenta con usted y abra una cuenta y yo bueno... No, no sé. Eh, porque la cobertura que usted tiene no es de abrir cuenta. A no ser que... Ah, déjeme ver. Hospitality. Me salió un correo no deseado. Déjeme ver. Sí, aquí está. Eh, dice... Eh... New benefit announcement, activate your benefit in a card account. Sí. ¿Qué? Ajá, disque Notiplay virtual card benefit card- ¡Ah! Es que le llegaron las tarjetas. Esa, esa debe ser como mínimo la división. Hágala liberar. I mean, la de América. No, porque me dice, esto es como para que yo activo una cuenta, o sea que la crea en-en línea. Bueno, en realidad no sé, porque ahí lo que le-- hasta lo que usted leyó ahí, yo entendí, fue que ahí le mandaron las tarjetas virtuales, que son estas que yo le mandé. Cuando se mandan por correo electrónico, se llama virtual. Y lo único que usted tiene que abrir cuentas o crear un login es cuando está inscrito en FreeRx o en Behavioral Health, pero usted no tiene ninguna de esas dos coberturas. Ajá. Mire, me la enviaron el martes 3 de diciembre. Tres de diciembre, no, no tengo aquí- Y el día dos me mandaron otra-- o sea, me mandaron la misma, me la-- me la mandaron el día dos y el día tres. ¿Y tiene algún attachment ahí para abrir? Eeeh. No, me dice que diga: "Bienvenido al Benefit in a Card". As a member, you now have \$400... bla, bla, blu, blu, blu. Basta una licencia de no sé qué cosa. To get started, please, follow the link below to activate your account. Entonces, ahí me da algo que dice que cliquee ahí para activar your account today. ¿Aló? No sé qué será eso. Sí, estoy aquí pensando, pero no, no sé qué será. Bueno, ¿y no es de Hospitality que sea de pronto que es la tarjeta con la que le pagan a usted? No. ¿Y por el sender? No, me dice, me dice el correo. Mira, estos dos correos me salieron correo no deseado, ni siquiera me salió en el principal. Y aparte de eso, ese, ese link que me manda, no, el link no, o sea, de donde viene la procedencia como que... Yo digo: "¿Qué es esto?" Y como yo soy media... Okey, ¿cómo dice-- dónde dice sender? Mire, realmente abajo yo leyendo, aquí dice: "If you have any questions, please, call Customer Service day or night a 800-497-4856". O sea, el mismo número de usted. Sí, es el número de nosotros. Pues no sé. No sé qué sería eso, la verdad que no tengo idea. Y ahí en el sender, ¿qué nombre hay? El que lo envía, ¿qué nombre es? El que lo envía dice que Notiplay... Eh, eh, es un, un correo electrónico que dice notiplayvirtualpay@benefits... Ok, ¿notiplay qué, perdón? Notiplay-virtualpay@benefitsinacard.com. Pues mire, la verdad que no, no sé de dónde es, pero voy a, voy a averiguar de dónde salió, porque no, no veo aquí por qué le hayan tenido que mandar una tarjeta. A mí nada para crear cuenta. Me la están mandando para que yo cliqueé adonde dice: Activate your account today, que cliqueé ahí para yo activar esa cuenta, o sea, como que active una cuenta y que yo tenga entendido, yo no tengo como que abrir una cuenta. No, las tarjetas no tiene que activarlas, no, nada de eso. Exacto, eso es lo que me pone en duda, porque si fuera como el que tú me mandaste, ¿verdad?, que tiene un attachment, que yo lo abro y ahí veo la tarjeta que tú me mandaste, pero no tiene eso. ¿Y en la parte de abajo dice lo mismo así como los que nosotros enviamos que, que están los logos de la compañía y todo? Abajo lo que dice, lo que yo te leí, que si tengo alguna duda, que llame a ese teléfono y

después abajo dice: Sincerely, Benefit in a Card Member Service Team. Pero no me da-No me dice- ¿Usted me puede hacer un favor? ¿Usted puede reenviar ese correo? ¿Y a quién se lo reenvío? Como donde dice forward, me lo reenvía a la compañía de nosotros. El correo sería info@benefitsinacard. I-n-f-o, le pone la arroba y ahí benefitsinacard.com y lo manda. Espérese, déjeme ver dónde... si dice algo. Benefi-- Benefit in, in a card. Y dice que te lo está mandando. Pero ¿y por qué me llega...? No sé por dónde mandar. Pero donde... donde yo le digo que me lo mande es al info, i-n-f-o, como de información. Info... Pero ¿qué tiene que estar aquí en este correo? No, no es... Yo no sé qué correo fue el que le mandaron. Por eso necesito que me lo mande, por favor, para poder abrir una investigación y saber qué es eso. Al menos verlo y saber de dónde salió ese correo. Sí, pero espéreme anotarlo para que usted me diga a dónde es que lo vo a mandar. Por eso, donde... cuando usted le haga-- le hace forward, arriba en las flechitas como para reenviarlo. Ah, okay, perfecto. Y donde le sale la dirección, ahí pone la información que le digo: info@benefitsinacard.com. Reenviar como datos adjuntos... Ay, Dios. Espérese, que no me dice dónde lo tengo que mandar. No, lo tiene que mandar a info. Ese es otro correo. Es donde yo estoy para, para yo poderlo ver, a ver qué fue lo que le enviaron ahí. Sí, pero estoy buscando dónde, dónde, dónde puedo reenviar. Donde dice reenviar. Ok. Sí, porque me dice- De pronto, veo unas flash-- unas flechitas. Sí, está... No, tengo unos puntitos porque le di ahí y me dice... No, es que como... Me sale como correo no deseado. No me da esa, no me da esa opción. Oh, tiene que moverlo al, al... O sea, que me lo... A-a-ajá. Sí, tiene, tiene que moverlo a su, a su inbox. A la carpeta principal. Sí. Sí. Déjeme moverlo a la carpeta principal. Entonces, con eso lo mandaré- Sí, sí, tranquila, bien puede. Bandeja de entrada... ¿Dónde lo puse? Ah, tengo que ir pa-- ?????????? Veintinueve, uno, dos. Ahora se me perdió mi... ese panico es que yo lo mandé. Qué mensa. Espérese, que usted, usted, usted está hablando con una pura traqueteja que se enreda con esto. No se preocupe, yo estoy aquí, yo espero. Mis hijos me dicen: «Yo no sé cómo que cuándo que tú vas a estar. Tú, tú tanto que uno se implica». Ay, mi hija es muy difícil, una pendeja es muy difícil, la verdad que sí. Yo le digo: «Espérese, téngame paciencia, que yo cuando lo enseñé a comer le tenía paciencia». Exacto. Ya, ok. Entonces, ok, ahora vamos. Voy a reenviarlo, reenviarlo como dato adjunto. ¿Será verdad? Sí, debe ser así. Ok, entonces, ahora, ¿dónde te lo envío? Info, i-n-f-o. Ajá. Arroba, benefits in a card. Bé-ne-fits... In a card. In a card. I-n... No, benefits es b-e-n-e-f-i... T-s. Ts... No, t de Tomás, s. Benefit. Benefit, ajá. I-n... I-n-- Todo junto, ¿verdad? Sí, i-n-a- Ajá. C-a-r-d. Benefits in a card. Benefit in a, in a card. Ok. In a card. Termina en d. Puntocom. Puntocom . Se lo voy a deletrear pa ver si no lo escribí malo yo. Bueno. Eh... infoarrobabenefi-- benefi... Ah, ¿sabe dónde está la dirección? En el correo que yo le acabé de mandar con las tarjetas. Sí, pero ya yo lo escribí. Lo que quiero es que, eh, no se me haya quedado una letra. Benefi... eh... Con s, termina en s. Termina en s, ¿verdad? Benefi- Benefits. In a card punto com . ¿Verdad? Dice benefitsinacard.com. Ajá . Exacto . Ok. Y mire, ¿por qué no me sale usted? Digo , no me, no me deja. Mmm... Sería eso info@- @benefitsinacard.com. Puntocom. Ajá. A ver, le voy a-- le, le voy a leer palabra por palabra, ¿le parece?Sí. Iglesia, Noviembre, Fernando, Óscar, arroba, Bravo, Elena, Noviembre, Elena, Fernando, India, Tomás, eh, Sierra, India, Noviembre, Ana, Carlos, Ana, Ramón, doctor, punto com. Sí, no, lo estoy haciendo bien. Carlos, Óscar, María. Y no le sale. Ay, sí, está raro. No me sale, no, qué raro, espérese, ay, Dios mío. Ay, espérese. Es de Benefi-- Este 1000-- Ah, pero mire, me da la... Me da la misma... Ah, lo mismo que usted me mandó. ¿Cómo así? O sea, que tiene el logo de

ustedes. Sí, es que está raro. Yo quisiera ver qué fue lo que le mandaron ahí para poderle ayudar, porque en realidad no entiendo qué fue lo que le mandaron. Si no tiene attachment, no hace sentido. Usted sabe que yo estoy buscando ahora el correo que usted me mandó, me acaba de mandar, y no lo encuentro, ¿qué le parece? Déjeme ver, bandeja de entrada... No, prioridad... No, prioridad... Info, no, este sí es el correo que usted me mandó ahora, que es el mismo que me dijo, benefittinacard.com. Entonces, voy a volverlo a intentar, Dios mío. Benefittinacard, ok. Me voy acá, reenviar como dato adjunto. Asunto Benefittinacard.com. Bla, bla, bla, bla, bla. Tu, tu, tu, tu, tu, tu. Para info, info, arroba, Benefittinacard.com. ¿Por qué no me deja? Me dice que no tengo esa cuenta. Aquí estamos complicados, amiga. Mira, déjame seguir, ¿usted a esta hora va a estar ahí? Bueno, yo me voy en media hora, a las cinco y media salgo. Eh, dale, ¿le puedo dar otro correo? A ver si de pronto lo puede mandar a otro correo. Mover a ?reenviar como dato adjunto? Que es lo que tengo que poner o reenviar. ¿Por qué no me deja enviártelo? Asunto, nuevo beneficio, nuevo beneficio, cuenta, 9-8-4. Quién sabe qué será que le está faltando ahí, quién sabe. O a menos que yo esté entregada, pero es que lo estoy poniendo bien. Si yo se lo en-- si yo se lo envío, ¿usted lo ve? Si lo envía mientras yo esté aquí, sí. Porque el que me lo envía ahí dice notifclyvisua car benefit punto... Tiene el mismo correo de ustedes casi. El que tú me estás dando es info arroba beneficard punto com. Es que no, no, no-- estoy tratando como de entender como qué era lo que le mandaron y no sé. Tiene el logo de usted de Benefit in a Card. Voy a cliquear, a ver, que dice: "Activa tu cuenta aquí". Lo voy a cliquear. ¿Y me sale un, un viral? No, yo no creo. Sí, que esto mismo me está mandando a que yo crea una cuenta y, eh, me lo dice, tiene mi nombre, mi apellido, mi correo, me dice: "Crea tu password" y me va pidiendo información. No sé qué será eso entonces. Mmm. No, no sé, la verdad que no sé. Pero a ver, ¿yo qué le digo? Eh. Aló. Sí, aló. Sí, que-- en realidad no sé. Bueno, yo ya le ayudé con lo que le podía ayudar. Eh, tengo varias llamadas en espera. Ay, sí, chico. ¿Cuál es su nombre? Sara. ¿Cuál-- Clara? Sara, Sara, S-A-R-A. Sara, mire, yo le voy a cerrar para que usted siga porque ya casi se va. Yo voy a seguirlo intentando. Usted antes de irse usted mire el correo, si no yo llamo mañana. Bueno, señora, perfecto, solo pregunté por Sara, ¿okey? Sí, muchas gracia-- gracias por su paciencia, Sara, y di con muchos-- No, no, no, no se preocupe. No, lo único es porque tengo varias llamaditas esperando, entonces es lo único-- Pero de resto no hay ningún problema. No, tranquila, que tenga una bonita tarde y gracias por llamar a Benefit in a Card. Cuídese mucho, señora Jocelyn. Gracias, muy amable, Sara, cuídese. Okey, que esté muy bien. Hasta luego.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarse con Beneficione Care. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor?

Speaker speaker\_2: Buenas, Sara. Te habla Jocelyn Mínguez.

Speaker speaker\_1: Hola, señorita Mínguez. ¿Cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Oye, yo estoy llamando porque recientemente yo me inscribí en el, eh, seguro de salud por medio de mi compañía.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Entonces, eh, yo quería saber si... Estaba en-- O sea, me, me, me van a enviar, eh, una tarjeta física que yo había solicitado que me enviaran.

Speaker speaker\_1: Ok, vamos a checar eso. Vamos a checarlo. ¿Me regala, por favor, el nombre de la agencia con la que trabaja y los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_2: Yo trabajo con HSS.

Speaker speaker\_1: Ok, Hospitality Staffing Solutions. Y los últimos cuatro del Social.

Speaker speaker\_2: Ocho, cinco, tres, uno.

Speaker speaker\_1: ¿Ocho, cinco, tres, uno?

Speaker speaker\_2: Mm-jm.

Speaker speaker\_1: Señora Jocelyn, y por cuestiones de seguridad, por favor me verifica su dirección y su fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: Octubre 27, 1963. Y mi dirección es 3804 Siskin Drive, Kissimmee, Florida, 34744.

Speaker speaker\_1: Eso ¿y su correo electrónico jminguez27@hotmail.com?

Speaker speaker\_2: Sí. ¿Cómo dijiste? ¿Jminguez...?

Speaker speaker\_1: Jminguez27@hotmail.com.

Speaker speaker\_2: Sí, sí, correcto.

Speaker speaker\_1: Bueno. ¿Y el teléfono 407 219 8822?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Gracias. ¿La puedo poner en espera un segundito que es que está un poquitico lento el sistema mientras descargo las tarjetas?

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Ya vuelvo con usted, por favor, no me vaya a desconectar la llamada.

Speaker speaker\_2: Listo.

Speaker speaker\_1: Gracias. Sí, buenas, Jocelyn.

Speaker speaker\_2: Sí, dígame.

Speaker speaker\_1: Aló.

Speaker speaker\_2: Sí, dígame.

Speaker speaker\_1: Ya se las mandé. Usted puede chequear su correo mientras estamos en el teléfono. Va a ser un correo de info@benefitsinacard.

Speaker speaker\_2: Déjeme ir.

Speaker speaker\_1: Muy bien, pues.

Speaker speaker\_2: Okey, leen un segundito.

Speaker speaker\_1: Sí, seguro.

Speaker speaker\_2: Ah... Esta que tú me estás enviando, ¿esta es...? O sea, es lo que me puedes mandar?

Speaker speaker\_1: Perdón?

Speaker speaker\_2: Esto... Sí, ya aquí está, pero ¿cómo yo hago eso? Tengo que imprimirla y--

Speaker speaker\_1: Ahí, ahí... Ya vio los tres-- Hay tres PDFs. Tres attachments. Tres, tres cositas que le pegué ahí. Usted abre cada una de esas y usted va a ver que hay una que es dental, la otra es de visión y la otra es la médica. Usted le puede mostrar al médico... la... el, el teléfono o las puede imprimir y tenerlas ahí mientras le llegan las originales a la casa, que se le demoran como dos, tres semanas.

Speaker speaker\_2: Ah, la de visión, la de visión me sale... ah...

Speaker speaker\_1: Bajo MetLife.

Speaker speaker\_2: MetLife, sí.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: Pero no es como una tarjeta, es como una información con el número de... Dice group number.

Speaker speaker\_1: Eeeh... A ver, yo la miro ahí, un momentito.

Speaker speaker\_2: Que es la tercera.

Speaker speaker\_1: Dice MetLife, Vision, employee name, Hospitality Starting, dice el número de grupo... Esa, esa cuando usted va al opt-- al optómetra le van a pedir su... creo que su fecha de nacimiento. Bueno, su información y usted ya está en el sistema.

Speaker speaker\_2: Y esta es la-- Esta numeración que le aparece con ese que... Ah, es la información que tengo que dar como de mi número.

Speaker speaker\_1: El group number ahí, eso es lo que ellos le piden allá en el optómetra para ya buscarla en el sistema. No sé qué sistema será. La verdad, sí, pero con ese número es que ellos la encuentran ahí y con su información.

Speaker speaker\_2: El primero que me enviaste era, ¿qué? Este de... .

Speaker speaker\_1: Ahí están las tres, no recuerdo el orden. Uno dice dental, otra dice visión y otra dice médica.

Speaker speaker\_2: Y... Ya. «Limit to benefits of Meta benefits». Sí. Eh, entonces la otra me llega por correo.

Speaker speaker\_1: Sí, las, las mismas tarjetas le van a llegar por correo porque estas son copias del, de la original.

Speaker speaker\_2: Okey, perfecto. Sigo.

Speaker speaker\_1: Lo que es por el correo, pues se demoran un poquito más.

Speaker speaker\_2: Eh, la otra pregunta. A mí me llegó en... así, creo que a finales de la semana pasada me llegó un correo. Donde me dan un link como para que yo crea una cuenta.

Speaker speaker\_1: Ah...

Speaker speaker\_2: No sé qué, o sea, yo no-

Speaker speaker\_1: ¿Es de aquí? ¿Le llegó de aquí?

Speaker speaker\_2: Supuestamente.

Speaker speaker\_1: ¿O le llegó-- o le llegó de Hospitality Staffing Solutions?

Speaker speaker\_2: No, me llegó de... Ah, me llegó por el otro lado. Creo que me llegó en... Ay, dios mío. Sí, a mí me llegó algo de allá, dice, para que yo haga una cuenta con usted y abra una cuenta y yo bueno...

Speaker speaker\_1: No, no sé. Eh, porque la cobertura que usted tiene no es de abrir cuenta. A no ser que...

Speaker speaker\_2: Ah, déjeme ver.

Speaker speaker\_1: Hospitality.

Speaker speaker\_2: Me salió un correo no deseado. Déjeme ver. Sí, aquí está. Eh, dice... Eh... New benefit announcement, activate your benefit in a card account. Sí.

Speaker speaker\_1: ¿Qué?

Speaker speaker\_2: Ajá, disque Notiplay virtual card benefit card-

Speaker speaker\_1: ¡Ah! Es que le llegaron las tarjetas. Esa, esa debe ser como mínimo la división. Hágala liberar. I mean, la de América.

Speaker speaker\_2: No, porque me dice, esto es como para que yo activo una cuenta, o sea que la crea en-en línea.

Speaker speaker\_1: Bueno, en realidad no sé, porque ahí lo que le-- hasta lo que usted leyó ahí, yo entendí, fue que ahí le mandaron las tarjetas virtuales, que son estas que yo le mandé. Cuando se mandan por correo electrónico, se llama virtual. Y lo único que usted tiene

que abrir cuentas o crear un login es cuando está inscrito en FreeRx o en Behavioral Health, pero usted no tiene ninguna de esas dos coberturas.

Speaker speaker\_2: Ajá. Mire, me la enviaron el martes 3 de diciembre.

Speaker speaker\_1: Tres de diciembre, no, no tengo aquí-

Speaker speaker\_2: Y el día dos me mandaron otra-- o sea, me mandaron la misma, me la-- me la mandaron el día dos y el día tres.

Speaker speaker\_1: ¿Y tiene algún attachment ahí para abrir?

Speaker speaker\_2: Eeh. No, me dice que diga: "Bienvenido al Benefit in a Card". As a member, you now have \$400... bla, bla, blu, blu, blu. Basta una licencia de no sé qué cosa. To get started, please, follow the link below to activate your account. Entonces, ahí me da algo que dice que cliquee ahí para activar your account today. ¿Aló?

Speaker speaker\_1: No sé qué será eso. Sí, estoy aquí pensando, pero no, no sé qué será. Bueno, ¿y no es de Hospitality que sea de pronto que es la tarjeta con la que le pagan a usted?

Speaker speaker\_2: No.

Speaker speaker\_1: ¿Y por el sender?

Speaker speaker\_2: No, me dice, me dice el correo. Mira, estos dos correos me salieron correo no deseado, ni siquiera me salió en el principal. Y aparte de eso, ese, ese link que me manda, no, el link no, o sea, de donde viene la procedencia como que... Yo digo: "¿Qué es esto?" Y como yo soy media...

Speaker speaker\_1: Okey, ¿cómo dice-- dónde dice sender?

Speaker speaker\_2: Mire, realmente abajo yo leyendo, aquí dice: "If you have any questions, please, call Customer Service day or night a 800-497-4856". O sea, el mismo número de usted.

Speaker speaker\_1: Sí, es el número de nosotros.

Speaker speaker\_2: Pues no sé.

Speaker speaker\_1: No sé qué sería eso, la verdad que no tengo idea. Y ahí en el sender, ¿qué nombre hay? El que lo envía, ¿qué nombre es?

Speaker speaker\_2: El que lo envía dice que Notiplay... Eh, eh, es un, un correo electrónico que dice notiplayvirtualpay@benefits...

Speaker speaker\_1: Ok, ¿notiplay qué, perdón?

Speaker speaker\_2: Notiplay- virtualpay@benefitsinacard.com.

Speaker speaker\_1: Pues mire, la verdad que no, no sé de dónde es, pero voy a, voy a averiguar de dónde salió, porque no, no veo aquí por qué le hayan tenido que mandar una tarjeta. A mí nada para crear cuenta.

Speaker speaker\_2: Me la están mandando para que yo cliqueé adonde dice: Activate your account today, que cliqueé ahí para yo activar esa cuenta, o sea, como que active una cuenta y que yo tenga entendido, yo no tengo como que abrir una cuenta.

Speaker speaker\_1: No, las tarjetas no tiene que activarlas, no, nada de eso.

Speaker speaker\_2: Exacto, eso es lo que me pone en duda, porque si fuera como el que tú me mandaste, ¿verdad?, que tiene un attachment, que yo lo abro y ahí veo la tarjeta que tú me mandaste, pero no tiene eso.

Speaker speaker\_1: ¿Y en la parte de abajo dice lo mismo así como los que nosotros enviamos que, que están los logos de la compañía y todo?

Speaker speaker\_2: Abajo lo que dice, lo que yo te leí, que si tengo alguna duda, que llame a ese teléfono y después abajo dice: Sincerely, Benefit in a Card Member Service Team. Pero no me da-No me dice-

Speaker speaker\_1: ¿Usted me puede hacer un favor? ¿Usted puede reenviar ese correo?

Speaker speaker\_2: ¿Y a quién se lo reenvío?

Speaker speaker\_1: Como donde dice forward, me lo reenvía a la compañía de nosotros. El correo sería info@benefitsinacard. I-n-f-o, le pone la arroba y ahí benefitsinacard.com y lo manda.

Speaker speaker\_2: Espérese, déjeme ver dónde... si dice algo. Benefi-- Benefit in, in a card. Y dice que te lo está mandando. Pero ¿y por qué me llega...? No sé por dónde mandar.

Speaker speaker\_1: Pero donde... donde yo le digo que me lo mande es al info, i-n-f-o, como de información. Info...

Speaker speaker\_2: Pero ¿qué tiene que estar aquí en este correo?

Speaker speaker\_1: No, no es... Yo no sé qué correo fue el que le mandaron. Por eso necesito que me lo mande, por favor, para poder abrir una investigación y saber qué es eso. Al menos verlo y saber de dónde salió ese correo.

Speaker speaker\_2: Sí, pero espéreme anotarlo para que usted me diga a dónde es que lo va a mandar.

Speaker speaker\_1: Por eso, donde... cuando usted le haga-- le hace forward, arriba en las flechitas como para reenviarlo.

Speaker speaker\_2: Ah, okay, perfecto.

Speaker speaker\_1: Y donde le sale la dirección, ahí pone la información que le digo: info@benefitsinacard.com.

Speaker speaker\_2: Reenviar como datos adjuntos... Ay, Dios. Espérese, que no me dice dónde lo tengo que mandar.

Speaker speaker\_1: No, lo tiene que mandar a info. Ese es otro correo. Es donde yo estoy para, para yo poderlo ver, a ver qué fue lo que le enviaron ahí.

Speaker speaker\_2: Sí, pero estoy buscando dónde, dónde, dónde puedo reenviar.

Speaker speaker\_1: Donde dice reenviar. Ok.

Speaker speaker\_2: Sí, porque me dice-

Speaker speaker\_1: De pronto, veo unas flash-- unas flechitas.

Speaker speaker\_2: Sí, está... No, tengo unos puntitos porque le di ahí y me dice... No, es que como... Me sale como correo no deseado. No me da esa, no me da esa opción.

Speaker speaker\_1: Oh, tiene que moverlo al, al...

Speaker speaker\_2: O sea, que me lo... A-a-ajá.

Speaker speaker\_1: Sí, tiene, tiene que moverlo a su, a su inbox.

Speaker speaker\_2: A la carpeta principal. Sí.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: Déjeme moverlo a la carpeta principal. Entonces, con eso lo mandaré-

Speaker speaker\_1: Sí, sí, tranquila, bien puede.

Speaker speaker\_2: Bandeja de entrada... ¿Dónde lo puse? Ah, tengo que ir pa-- ????????????? Veintinueve, uno, dos. Ahora se me perdió mi... ese panico es que yo lo mandé. Qué mensa. Espérese, que usted, usted, usted está hablando con una pura traqueteja que se enreda con esto.

Speaker speaker\_1: No se preocupe, yo estoy aquí, yo espero.

Speaker speaker\_2: Mis hijos me dicen: «Yo no sé cómo que cuándo que tú vas a estar. Tú, tú tanto que uno se implica».

Speaker speaker\_1: Ay, mi hija es muy difícil, una pendeja es muy difícil, la verdad que sí.

Speaker speaker\_2: Yo le digo: «Espérese, téngame paciencia, que yo cuando lo enseñé a comer le tenía paciencia».

Speaker speaker\_1: Exacto.

Speaker speaker\_2: Ya, ok. Entonces, ok, ahora vamos. Voy a reenviarlo, reenviarlo como dato adjunto. ¿Será verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, debe ser así.

Speaker speaker\_2: Ok, entonces, ahora, ¿dónde te lo envío?

Speaker speaker\_1: Info, i-n-f-o.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Arroba, benefits in a card.

Speaker speaker\_2: Bé-ne-fits...

Speaker speaker\_1: In a card. In a card. I-n...

Speaker speaker\_2: No, benefits es b-e-n-e-f-i...

Speaker speaker\_1: T-s.

Speaker speaker\_2: Ts...

Speaker speaker\_1: No, t de Tomás, s. Benefit.

Speaker speaker\_2: Benefit, ajá.

Speaker speaker\_1: I-n...

Speaker speaker\_2: I-n-- Todo junto, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, i-n-a-

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: C-a-r-d. Benefits in a card.

Speaker speaker\_2: Benefit in a, in a card. Ok.

Speaker speaker\_1: In a card. Termina en d. Puntocom.

Speaker speaker\_2: Puntocom . Se lo voy a deletrear pa ver si no lo escribí malo yo.

Speaker speaker\_1: Bueno.

Speaker speaker\_2: Eh... infoarrobabenefi-- benefi...

Speaker speaker\_1: Ah, ¿sabe dónde está la dirección? En el correo que yo le acabé de mandar con las tarjetas.

Speaker speaker\_2: Sí, pero ya yo lo escribí. Lo que quiero es que, eh, no se me haya quedado una letra. Benefi... eh...

Speaker speaker\_1: Con s, termina en s.

Speaker speaker\_2: Termina en s, ¿verdad? Benefi-

Speaker speaker\_1: Benefits.

Speaker speaker\_2: In a card punto com . ¿Verdad?

Speaker speaker\_1: Dice benefitsinacard.com.

Speaker speaker\_2: Ajá . Exacto . Ok. Y mire, ¿por qué no me sale usted? Digo , no me, no me deja.

Speaker speaker\_1: Mmm... Sería eso info@-

Speaker speaker\_2: @benefitsinacard.com.

Speaker speaker\_1: Puntocom.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: A ver, le voy a-- le, le voy a leer palabra por palabra, ¿le parece?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Iglesia, Noviembre, Fernando, Óscar, arroba, Bravo, Elena, Noviembre, Elena, Fernando, India, Tomás, eh, Sierra, India, Noviembre, Ana, Carlos, Ana, Ramón, doctor, punto com.

Speaker speaker\_2: Sí, no, lo estoy haciendo bien.

Speaker speaker\_1: Carlos, Óscar, María. Y no le sale. Ay, sí, está raro.

Speaker speaker\_2: No me sale, no, qué raro, espérese, ay, Dios mío. Ay, espérese. Es de Benefi-- Este 1000-- Ah, pero mire, me da la... Me da la misma... Ah, lo mismo que usted me mandó.

Speaker speaker\_1: ¿Cómo así?

Speaker speaker\_2: O sea, que tiene el logo de ustedes.

Speaker speaker\_1: Sí, es que está raro. Yo quisiera ver qué fue lo que le mandaron ahí para poderle ayudar, porque en realidad no entiendo qué fue lo que le mandaron. Si no tiene attachment, no hace sentido.

Speaker speaker\_2: Usted sabe que yo estoy buscando ahora el correo que usted me mandó, me acaba de mandar, y no lo encuentro, ¿qué le parece? Déjeme ver, bandeja de entrada... No, prioridad... No, prioridad... Info, no, este sí es el correo que usted me mandó ahora, que es el mismo que me dijo, benefitinacard.com. Entonces, voy a volverlo a intentar, Dios mío. Benefitinacard, ok. Me voy acá, reenviar como dato adjunto. Asunto Benefitinacard.com. Bla, bla, bla, bla, bla. Tu, tu, tu, tu, tu, tu. Para info, info, arroba, Benefitinacard.com. ¿Por qué no me deja? Me dice que no tengo esa cuenta. Aquí estamos complicados, amiga. Mira, déjame seguir, ¿usted a esta hora va a estar ahí?

Speaker speaker\_1: Bueno, yo me voy en media hora, a las cinco y media salgo. Eh, dale, ¿le puedo dar otro correo? A ver si de pronto lo puede mandar a otro correo.

Speaker speaker\_2: Mover a ?reenviar como dato adjunto? Que es lo que tengo que poner o reenviar. ¿Por qué no me deja enviártelo? Asunto, nuevo beneficio, nuevo beneficio, cuenta, 9-8-4.

Speaker speaker\_1: Quién sabe qué será que le está faltando ahí, quién sabe.

Speaker speaker\_2: O a menos que yo esté entregada, pero es que lo estoy poniendo bien. Si yo se lo en-- si yo se lo envío, ¿usted lo ve?

Speaker speaker\_1: Si lo envía mientras yo esté aquí, sí.

Speaker speaker\_2: Porque el que me lo envía ahí dice notificlyvisua car benefit punto...  
Tiene el mismo correo de ustedes casi. El que tú me estás dando es info arroba beneficard  
punto com.

Speaker speaker\_1: Es que no, no, no-- estoy tratando como de entender como qué era lo  
que le mandaron y no sé.

Speaker speaker\_2: Tiene el logo de usted de Benefit in a Card. Voy a cliquear, a ver, que  
dice: "Activa tu cuenta aquí". Lo voy a cliquear. ¿Y me sale un, un viral?

Speaker speaker\_1: No, yo no creo.

Speaker speaker\_2: Sí, que esto mismo me está mandando a que yo crea una cuenta y, eh,  
me lo dice, tiene mi nombre, mi apellido, mi correo, me dice: "Crea tu password" y me va  
pidiendo información. No sé qué será eso entonces.

Speaker speaker\_1: Mmm. No, no sé, la verdad que no sé. Pero a ver, ¿yo qué le digo? Eh.

Speaker speaker\_2: Aló.

Speaker speaker\_1: Sí, aló. Sí, que-- en realidad no sé. Bueno, yo ya le ayudé con lo que le  
podía ayudar. Eh, tengo varias llamadas en espera.

Speaker speaker\_2: Ay, sí, chico. ¿Cuál es su nombre?

Speaker speaker\_1: Sara.

Speaker speaker\_2: ¿Cuál-- Clara?

Speaker speaker\_1: Sara, Sara, S-A-R-A.

Speaker speaker\_2: Sara, mire, yo le voy a cerrar para que usted siga porque ya casi se va.  
Yo voy a seguirlo intentando. Usted antes de irse usted mire el correo, si no yo llamo  
mañana.

Speaker speaker\_1: Bueno, señora, perfecto, solo pregunté por Sara, ¿okey?

Speaker speaker\_2: Sí, muchas gracia-- gracias por su paciencia, Sara, y di con muchos--

Speaker speaker\_1: No, no, no, no se preocupe. No, lo único es porque tengo varias  
llamaditas esperando, entonces es lo único- Pero de resto no hay ningún problema. No,  
tranquila, que tenga una bonita tarde y gracias por llamar a Benefit in a Card. Cuídese  
mucho, señora Jocelyn.

Speaker speaker\_2: Gracias, muy amable, Sara, cuídese.

Speaker speaker\_1: Okey, que esté muy bien. Hasta luego.