

## Transcript: Sara

**Marulanda-4896175259303936-4557789919100928**

### Full Transcript

Gracias por comunicarse con Benefits sin el cargo. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor? Hola, Sara. Rolando Sosa, ¿cómo está? Muy bien, señor... ¿Sosa me dijo, verdad? Sí. Muy bien, gracias. ¿Cómo le puedo ayudar? Eh, yo trabajo con Superiores Skiller y ni que... la póliza de seguro que la pasaron a ustedes. Ok, déjeme, yo checo su registro primero para poder enter-- ayudarle con cualquier pregunta. Tres, tres, nueve, dos. Tres, tres, nueve, dos. Nueve, ocho. Nueve, ocho. Ok. Rolando Sosa. Exactamente. Señor... Señor Sosa, y por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y su fecha de nacimiento. Diez, veintisiete, cincuenta y seis. Raintree, cuatro, seis, dieciocho. Ok, un momentito. ¿Cuál es la dirección? Cuatro, seis, dieciocho, Raintree Drive. Ok, ¿y el estado, la ciudad y el código postal? Orlando, Florida. Correo electrónico, sosarolo@gmail.com. Correcto. Teléfono, cuatro, cero, siete, dos, tres, tres, nueve, siete, siete, uno. Así es. Muchas gracias. Sí, señor, nosotros ahora tenemos la... somos los administradores de su seguro médico. Ajá. Eh, en este momento... Bueno, hace dos semanas no recibimos, eh, deducción. Bueno, la semana pasada no tuvo cobertura activa. Esta, hasta ahora, esta semana del doce al dieciocho, no muestra cobertura activa. No sé si fue que no trabajó hace dos semanas. No, sí trabajé. Lo que pasa es que me imagino que era periodo de transición entre un seguro y otro, ¿no? Pues el cinco sí tenía cobertura activa. Del cinco al once a-hubo cobertura activa. No, no, no, si he trabajado todas las semanas. Bueno, ellos no han hecho la deducción. Eh, no sé, no nos ha llegado la deducción. ¿Usted le hicieron deducción el cheque pasado? Perdón. Qué pena. No, no. ¿No le hicieron deducción? No. Entonces, por eso es que no tiene cobertura activa. Ok, ¿cuál es su situación? Cuénteme. Mire, mi situación es la siguiente: yo tengo un seguro, yo estoy asegurado con Óscar y no puedo tener a, la, la cobertura esa de salud de que... con usted-- con otro seguro. Y lo que necesita es cancelar. Voy a tener que cancelar la póliza, lo que es salud. Usted puede cancelar lo que quiera porque está en su periodo de inscripción. Está en el periodo de inscripción para toda la comu-- Usted puede hacer en su cuenta lo que quiera, cancelar todo, cancelar parcialmente, añadir cobertura, lo que usted quiera hacer lo puede hacer. Ok, entonces por favor, lo que quisiera es eliminar la cobertura de salud y dejar todo lo demás. La del VIP Club, si quiere dejar visión, dental, short term disability y term life. Correcto. La otra no la puedo-- no la dejo porque es que no puedo, no puedo tener dos seguros. Está bien, no hay ningún problema. So, permítame, yo le cancelo esta partecita. Bueno, le voy a explicar cuál es el proceso. Se demora de siete a diez días hábiles para que empiecen a hacer las nuevas deducciones. Ok. Está bien. No hay ningún inconveniente. Ok, le, le, le digo, en este momento no tiene cobertura activa, solo para su información. Eh, la nueva cobertura debería vol-- empezar el veintiséis, o sea, las nuevas deducciones que van a ser, eh, veintidós dólares con treinta y cuatro empieza el veintiséis. Si, si tiene deducción en estas manos, le van a hacer la deducción regular de sesenta y cinco

con cincuenta y ocho. Sí, sí, ya me aparece en mi cheque. Sí, señor. Eh, bueno, fuera de eso... ¡Ah! Espéreme un momentito que aquí nos falta una información. Como usted tiene seguro de vida, ¿usted qué quiere que quién reciba ese dinero en caso tal que algo le suceda a usted? No tenemos beneficiario aquí. Mi esposa. ¿Cómo se llama la esposa? Janette Montoya. ¿Janeth se escribe J-A-N-E-T-H? J-A-N-N-E-T-T-E. Dos N y dos T. Ok. J-E-A-N-N-E-T-T-E. Montoya, con Y, ¿verdad? Sí. ¿Y cien por ciento para ella? Sí. Bueno, señor, listo. Ya la... ya la pusimos en el sistema. Ya no hay ningún problema y como le digo, ya solo toca esperar que, que empiece el, el, la nueva cobertura, ¿no? Las nuevas deducciones. Ok, ya. Bueno, señor, ¿algo más que le pueda ayudar el día de hoy? Yo te, yo te, yo estoy reclamando un periodo de, de reposo con la otra compañía de seguros. Ustedes no tienen nada que ver con eso, ¿verdad? ¿Un periodo de qué me dice? A mí me dieron diez días de, de, se, de, de reposo. Porque estuve hospitalizado. Entonces, eh, tengo que hacerle el reclamo para que me paguen los días que no, que no trabajé. ¿Cuándo fue la hospitalización? Eso fue el... el 16 de enero. Oh, sí, eso es con la otra compañía. Es con la otra, ¿verdad? Sí. Sí, señor. Ok. Entonces, yo con la otra compañía-- ¿Usted es colombiana, verdad? Sí, señor. Hace ya usted me nota. Sí, mi, mi, mi... ¿Cómo se llama? Mis suegros son de Colombia, los papás de mi esposa. Ah, ¡qué bueno! Bienvenida la familia colombiana. Un gran país, sí, señor. Muchísimas gracias. Esta era la otra cosa que le iba a decir. Ah, bueno, eh... eh... esta, esta póliza no necesita antigüedad, ¿verdad? O sea, eh, ¿ya está co-- da-da-da cobertura desde el principio, desde ahorita? Por ejemplo, mi esposa tiene que ir al odontólogo, ¿ella puede ir y pa-- y presentar el carné? Sí, la cobertura ya está activa desde el cinco, pero como le digo, esta semana no tiene cobertura activa por falta de fondos- Yo no entiendo qué pasó ahí, no entiendo la deducción ni la deducción. Vea, si usted quiere-- Usted me dice que no hubo deducciones de su cheque, ¿verdad? No, la semana pasada. Eso. Entonces, eso es lo que hay que hablar. Esta es su muestra de deducciones. Mañana me van a deducir. Mañana sí me van a deducir todo. Ok, eso está bien. Entonces, esa va a cubrir la próxima semana. La de la semana pasada, si no tuvo deducción, le toca hablar con su... supervisor o, o, o la persona- La semana pasada no hubo, no hubo, no hubo deducción. Me imagino que será por la misma situación de la compañía que está pasando de la cosa, arreglando todo, pues. Pues me imagino. Me imagino que son estas construcciones- Si usted no utilizó el seguro, si usted no utilizó nada del seguro la semana pasada, no tiene ningún problema porque no va a haber un claim para hacer. Pero si lo utilizó... No, no, no. Si lo utilizó, sí le aconsejaría que... Pero si no lo utiliza, no hay ningún problema. Ok, entonces, yo espero hasta... Porque ella tiene que ir al odontólogo, ¿espera hasta qué día más o menos? Hasta que aparezca la, la deducción aquí. No sé. Se supone que, que si usted ve su deducción mañana, debe ser activo el lunes. Ya. Pero entonces tengo que mirar a ver. ?????? El lunes. Si usted me pudiera devolver una llamada para darme esa noticia, por favor. Yo lo puedo hacer. Si el lunes no hay cobertura activa, yo lo voy a hacer como una cortesía personal. Pero ya después del lunes, no... Si el lunes todavía no ha aparecido nada, entonces ya le toca a usted seguirnos, eh, eh, llamando hasta que, pues podamos encontrarla la, la deducción o usted hablar allá con sus supervisores y decirles: "Ey, amigo, ¿qué pasó?". Ok, le agradezco, ¿ok? Esperemos que resuelva esta situación el lunes. Sí, ya apunté aquí para hacerle-- para llamarle el lunes, ¿ok? Ok, muchí-- espero su llamada. Muchísimas gracias, muy amable. Sí, señor, con muchísimo gusto. Gracias a usted por comunicarse con Benefits Medical. Que tenga un buen día. Uste-ustedes-- ustedes tienen

que... Muchas gracias, hasta luego. Que esté muy bien. Que le sirva. Gracias. Bye, gracias, con gusto.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por comunicarse con Benefits sin el cargo. Le habla Sara.  
¿Podría darme su nombre, por favor?

Speaker speaker\_1: Hola, Sara. Rolando Sosa, ¿cómo está?

Speaker speaker\_0: Muy bien, señor... ¿Sosa me dijo, verdad?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Muy bien, gracias. ¿Cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Eh, yo trabajo con Superiores Skiller y ni que... la póliza de seguro que la pasaron a ustedes.

Speaker speaker\_0: Ok, déjeme, yo checo su registro primero para poder enter-- ayudarle con cualquier pregunta.

Speaker speaker\_1: Tres, tres, nueve, dos.

Speaker speaker\_0: Tres, tres, nueve, dos.

Speaker speaker\_1: Nueve, ocho.

Speaker speaker\_0: Nueve, ocho. Ok. Rolando Sosa.

Speaker speaker\_1: Exactamente.

Speaker speaker\_0: Señor... Señor Sosa, y por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y su fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_1: Diez, veintisiete, cincuenta y seis. Raintree, cuatro, seis, dieciocho. Ok, un momentito. ¿Cuál es la dirección? Cuatro, seis, dieciocho, Raintree Drive.

Speaker speaker\_0: Ok, ¿y el estado, la ciudad y el código postal?

Speaker speaker\_1: Orlando, Florida. Correo electrónico, sosarolo@gmail.com. Correcto.

Speaker speaker\_0: Teléfono, cuatro, cero, siete, dos, tres, tres, nueve, siete, siete, uno.

Speaker speaker\_1: Así es.

Speaker speaker\_0: Muchas gracias. Sí, señor, nosotros ahora tenemos la... somos los administradores de su seguro médico.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Eh, en este momento... Bueno, hace dos semanas no recibimos, eh, deducción. Bueno, la semana pasada no tuvo cobertura activa. Esta, hasta ahora, esta semana del doce al dieciocho, no muestra cobertura activa. No sé si fue que no trabajó hace dos semanas.

Speaker speaker\_1: No, sí trabajé. Lo que pasa es que me imagino que era periodo de transición entre un seguro y otro, ¿no?

Speaker speaker\_0: Pues el cinco sí tenía cobertura activa. Del cinco al once a-hubo cobertura activa.

Speaker speaker\_1: No, no, no, si he trabajado todas las semanas.

Speaker speaker\_0: Bueno, ellos no han hecho la deducción. Eh, no sé, no nos ha llegado la deducción. ¿Usted le hicieron deducción el cheque pasado? Perdón. Qué pena.

Speaker speaker\_1: No, no.

Speaker speaker\_0: ¿No le hicieron deducción?

Speaker speaker\_1: No.

Speaker speaker\_0: Entonces, por eso es que no tiene cobertura activa. Ok, ¿cuál es su situación? Cuénteme.

Speaker speaker\_1: Mire, mi situación es la siguiente: yo tengo un seguro, yo estoy asegurado con Óscar y no puedo tener a, la, la cobertura esa de salud de que... con usted-- con otro seguro.

Speaker speaker\_0: Y lo que necesita es cancelar.

Speaker speaker\_1: Voy a tener que cancelar la póliza, lo que es salud.

Speaker speaker\_0: Usted puede cancelar lo que quiera porque está en su periodo de inscripción. Está en el periodo de inscripción para toda la comu-- Usted puede hacer en su cuenta lo que quiera, cancelar todo, cancelar parcialmente, añadir cobertura, lo que usted quiera hacer lo puede hacer.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces por favor, lo que quisiera es eliminar la cobertura de salud y dejar todo lo demás.

Speaker speaker\_0: La del VIP Club, si quiere dejar visión, dental, short term disability y term life.

Speaker speaker\_1: Correcto. La otra no la puedo-- no la dejo porque es que no puedo, no puedo tener dos seguros.

Speaker speaker\_0: Está bien, no hay ningún problema. So, permítame, yo le cancelo esta partecita . Bueno, le voy a explicar cuál es el proceso. Se demora de siete a diez días hábiles para que empiecen a hacer las nuevas deducciones.

Speaker speaker\_1: Ok. Está bien. No hay ningún inconveniente.

Speaker speaker\_0: Ok, le, le, le digo, en este momento no tiene cobertura activa, solo para su información. Eh, la nueva cobertura debería vol-- empezar el veintiséis, o sea, las nuevas deducciones que van a ser, eh, veintidós dólares con treinta y cuatro empieza el veintiséis. Si, si tiene deducción en estas manos, le van a hacer la deducción regular de sesenta y cinco con cincuenta y ocho.

Speaker speaker\_1: Sí, sí, ya me aparece en mi cheque.

Speaker speaker\_0: Sí, señor. Eh, bueno, fuera de eso... ¡Ah! Espéreme un momentito que aquí nos falta una información. Como usted tiene seguro de vida, ¿usted qué quiere que quién reciba ese dinero en caso tal que algo le suceda a usted? No tenemos beneficiario aquí.

Speaker speaker\_1: Mi esposa.

Speaker speaker\_0: ¿Cómo se llama la esposa?

Speaker speaker\_1: Janette Montoya.

Speaker speaker\_0: ¿Janeth se escribe J-A-N-E-T-H?

Speaker speaker\_1: J-A-N-N-E-T-T-E. Dos N y dos T.

Speaker speaker\_0: Ok. J-E-A-N-N-E-T-T-E. Montoya, con Y, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: ¿Y cien por ciento para ella?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Bueno, señor, listo. Ya la... ya la pusimos en el sistema. Ya no hay ningún problema y como le digo, ya solo toca esperar que, que empiece el, el, la nueva cobertura, ¿no? Las nuevas deducciones.

Speaker speaker\_1: Ok, ya.

Speaker speaker\_0: Bueno, señor, ¿algo más que le pueda ayudar el día de hoy?

Speaker speaker\_1: Yo te, yo te, yo estoy reclamando un periodo de, de reposo con la otra compañía de seguros. Ustedes no tienen nada que ver con eso, ¿verdad?

Speaker speaker\_0: ¿Un periodo de qué me dice?

Speaker speaker\_1: A mí me dieron diez días de, de, se, de, de reposo. Porque estuve hospitalizado. Entonces, eh, tengo que hacerle el reclamo para que me paguen los días que no, que no trabajé.

Speaker speaker\_0: ¿Cuándo fue la hospitalización?

Speaker speaker\_1: Eso fue el... el 16 de enero.

Speaker speaker\_0: Oh, sí, eso es con la otra compañía.

Speaker speaker\_1: Es con la otra, ¿verdad? Sí.

Speaker speaker\_0: Sí, señor.

Speaker speaker\_1: Ok. Entonces, yo con la otra compañía-- ¿Usted es colombiana, verdad?

Speaker speaker\_0: Sí, señor . Hace ya usted me nota.

Speaker speaker\_1: Sí, mi, mi, mi... ¿Cómo se llama? Mis suegros son de Colombia, los papás de mi esposa.

Speaker speaker\_0: Ah, ¡qué bueno! Bienvenida la familia colombiana .

Speaker speaker\_1: Un gran país, sí, señor.

Speaker speaker\_0: Muchísimas gracias.

Speaker speaker\_1: Esta era la otra cosa que le iba a decir. Ah, bueno, eh... eh... esta, esta póliza no necesita antigüedad, ¿verdad? O sea, eh, ¿ya está co-- da-da-da cobertura desde el principio, desde ahorita? Por ejemplo, mi esposa tiene que ir al odontólogo, ¿ella puede ir y pa-- y presentar el carné?

Speaker speaker\_0: Sí, la cobertura ya está activa desde el cinco, pero como le digo, esta semana no tiene cobertura activa por falta de fondos-

Speaker speaker\_1: Yo no entiendo qué pasó ahí, no entiendo la deducción ni la deducción.

Speaker speaker\_0: Vea, si usted quiere-- Usted me dice que no hubo deducciones de su cheque, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: No, la semana pasada.

Speaker speaker\_0: Eso. Entonces, eso es lo que hay que hablar. Esta es su muestra de deducciones.

Speaker speaker\_1: Mañana me van a deducir. Mañana sí me van a deducir todo.

Speaker speaker\_0: Ok, eso está bien. Entonces, esa va a cubrir la próxima semana. La de la semana pasada, si no tuvo deducción, le toca hablar con su... supervisor o, o, o la persona-

Speaker speaker\_1: La semana pasada no hubo, no hubo, no hubo deducción. Me imagino que será por la misma situación de la compañía que está pasando de la cosa, arreglando todo, pues.

Speaker speaker\_0: Pues me imagino.

Speaker speaker\_1: Me imagino que son estas construcciones-

Speaker speaker\_0: Si usted no utilizó el seguro, si usted no utilizó nada del seguro la semana pasada, no tiene ningún problema porque no va a haber un claim para hacer. Pero si lo utilizó...

Speaker speaker\_1: No, no, no.

Speaker speaker\_0: Si lo utilizó, sí le aconsejaría que... Pero si no lo utiliza, no hay ningún problema.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces, yo espero hasta... Porque ella tiene que ir al odontólogo, ¿espera hasta qué día más o menos?

Speaker speaker\_0: Hasta que aparezca la, la deducción aquí. No sé. Se supone que, que si usted ve su deducción mañana, debe ser activo el lunes.

Speaker speaker\_1: Ya.

Speaker speaker\_0: Pero entonces tengo que mirar a ver. ?????? El lunes.

Speaker speaker\_1: Si usted me pudiera devolver una llamada para darme esa noticia, por favor.

Speaker speaker\_0: Yo lo puedo hacer. Si el lunes no hay cobertura activa, yo lo voy a hacer como una cortesía personal. Pero ya después del lunes, no... Si el lunes todavía no ha aparecido nada, entonces ya le toca a usted seguirnos, eh, eh, llamando hasta que, pues podamos encontrarla la, la deducción o usted hablar allá con sus supervisores y decirles: "Ey, amigo, ¿qué pasó?".

Speaker speaker\_1: Ok, le agradezco, ¿ok? Esperemos que resuelva esta situación el lunes.

Speaker speaker\_0: Sí, ya apunté aquí para hacerle-- para llamarle el lunes, ¿ok?

Speaker speaker\_1: Ok, muchí-- espero su llamada. Muchísimas gracias, muy amable.

Speaker speaker\_0: Sí, señor, con muchísimo gusto. Gracias a usted por comunicarse con Benefits Medical. Que tenga un buen día.

Speaker speaker\_1: Uste-ustedes-- ustedes tienen que... Muchas gracias, hasta luego.

Speaker speaker\_0: Que esté muy bien. Que le sirva.

Speaker speaker\_1: Gracias.

Speaker speaker\_0: Bye, gracias, con gusto.