

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 momentico. ¿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-dada-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 demuestra 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 darmel 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 momento. ¿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 demuestra 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.