

## Transcript: Sara

**Marulanda-4987377611358208-5548171692523520**

### Full Transcript

Gracias por comunicarte con Benefits in a Card. ¿Me dice su nombre, por favor? Hola. Sí, bueno, gracias por comunicarte con Benefits in a Card. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor? Sí, Emi Romero Maires. Hola, señora Romero. ¿Cómo le puedo ayudar? Sí, este, estoy llamando para, eh, verificar un plan que me escribieron, el plan de salud... Pero que yo no lo necesito. Ok, con gusto le ayudo. Me regala, por favor, el nombre de la agencia con la que trabaja y los últimos cuatro dígitos de su seguro social para ubicarla en el sistema. Crowne Staffing, eh, veintiséis, noventa. Crown Services. Señora Emi Rome-- Emi Romero Maires, y por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y su fecha de nacimiento. Sí. 9626 De Court Street, Pine. Rheland Hills. Eh, seis de abril de 1991. Y... Perdón, ¿me dijo que cuál es la ciudad? Eh, Rheland Heights. Oh, porque nosotros aquí tenemos Latonia. Ah, es que el código postal sale de Latonia, pero el pueblo es Rheland Heights. Ok, muchas gracias. ¿Y su número de teléfono es ocho, cinco, nueve, tres, ochenta, veinte, veintidós? Ajá. ¿Y su correo electrónico es emiromero@gmail.com? Sí. Muchísimas gracias. Ok, sí, señora. Usted está inscrita en un plan que se llama MSTR. ¿Dice que no lo quiere? Sí, mira, yo quiero preguntar desde cuándo está la inscripción. Y, en realidad, yo nunca pedí... Dígame desde cuándo está, ah, la inscripción. Usted está activa desde el 20 de enero y permítame un momentito, por favor. Lo que pasa es que su compañía les da treinta días para que nos llamen. Desde que recibían el primer cheque, tienen treinta días para llamarnos y decir si no quieren que las inscriban. Si no llaman, la compañía los inscribe automáticamente. Eso fue lo que pasó con usted en este caso. Ah, ya. Mira, lo que pasa es que ellos nunca avisaron. Incluso, eh, la compañía de mi esposo le ha cobrado una penalidad por no avisar que yo tengo cobertura, porque nunca me ofrecieron la cobertura. Entonces, eh, yo quisiera que me hagan el reembolso, me lo cancelen y me hagan el reembolso correspondiente de todos los meses que se ha-- que se me ha descontado. Yo le puedo ayudar con lo de la cancelación. Eh, por ley le tengo que dejar saber que las cancelaciones se toman entre siete a diez días hábiles. So, de pronto usted se una o dos deducciones más antes que se cancele por completo. En cuanto al reembolso, eh, bueno, nosotros somos un, eh... no somos los que hacemos las deducciones o los que los inscribimos. Esa es su compañía, eso nosotros no podemos, eh, hacerle ningún reembolso. Ok, bueno, me dijeron que, que en realidad me tendrían que hacer reembolso, pero después yo, yo llamo entonces a la compañía y, y les, les pido desde enero, me dijo. Me dice la fecha exacta, por favor? Sí, el primer día de cobertura activa fue enero 20 del 25. Enero 20 del 25. Ok, y, eh, di-- me puede decir cuánto es más o menos lo que se me deduce? Porque es por semana, ¿verdad? Sí, señora. Son quince dólares con sesenta y siete centavos a la semana. Ok, bueno, entonces eso tendría que... Listo. Eh, bueno, entonces, ¿cómo es el proceso para la cancelación? Eh, ¿podemos seguir? Sí. O estamos listos. Sí, claro. Yo aquí estoy ya

haciéndole la cancelación. Eh, como le digo, las cancelaciones se toman entre siete a diez días hábiles. Usted puede que vea una o dos deducciones más antes que se cancele por completo. Creo que solo ha de ser una, pero bueno, tengo que dejarle saber por ley. Eh, después de eso ya no va a haber más deducciones de parte de nosotros, ¿verdad? Exacto. Bueno, eh, ¿qué más? ¿Nada más? ¿Eso sería todo? Sí, sí, señora. Ah, ¿tenía alguna otra pregunta? ¿Algo más que le pueda ayudar? No, este, no, eso sería todo. Gracias. Muy amable. Con muchísimo gusto, señora Romero Maires. Gracias por comunicarse con Benefits in a Card y que tenga un buen día. Ok, gracias. Ok.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por comunicarte con Benefits in a Card. ¿Me dice su nombre, por favor?

Speaker speaker\_1: Hola.

Speaker speaker\_0: Sí, bueno, gracias por comunicarte con Benefits in a Card. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor?

Speaker speaker\_1: Sí, Emi Romero Maires.

Speaker speaker\_0: Hola, señora Romero. ¿Cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Sí, este, estoy llamando para, eh, verificar un plan que me escribieron, el plan de salud... Pero que yo no lo necesito.

Speaker speaker\_0: Ok, con gusto le ayudo. Me regala, por favor, el nombre de la agencia con la que trabaja y los últimos cuatro dígitos de su seguro social para ubicarla en el sistema.

Speaker speaker\_1: Crowne Staffing, eh, veintiséis, noventa.

Speaker speaker\_0: Crown Services. Señora Emi Rome-- Emi Romero Maires, y por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y su fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_1: Sí. 9626 De Court Street, Pine. Rheland Hills. Eh, seis de abril de 1991.

Speaker speaker\_0: Y... Perdón, ¿me dijo que cuál es la ciudad?

Speaker speaker\_1: Eh, Rheland Heights.

Speaker speaker\_0: Oh, porque nosotros aquí tenemos Latonia.

Speaker speaker\_1: Ah, es que el código postal sale de Latonia, pero el pueblo es Rheland Heights.

Speaker speaker\_0: Ok, muchas gracias. ¿Y su número de teléfono es ocho, cinco, nueve, tres, ochenta, veinte, veintidós?

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: ¿Y su correo electrónico es emiromero@gmail.com?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Muchísimas gracias. Ok, sí, señora. Usted está inscrita en un plan que se llama MSTR. ¿Dice que no lo quiere?

Speaker speaker\_1: Sí, mira, yo quiero preguntar desde cuándo está la inscripción. Y, en realidad, yo nunca pedí... Dígame desde cuándo está, ah, la inscripción.

Speaker speaker\_0: Usted está activa desde el 20 de enero y permítame un momentito, por favor. Lo que pasa es que su compañía les da treinta días para que nos llamen. Desde que recibían el primer cheque, tienen treinta días para llamarnos y decir si no quieren que las inscriban. Si no llaman, la compañía los inscribe automáticamente. Eso fue lo que pasó con usted en este caso.

Speaker speaker\_1: Ah, ya. Mira, lo que pasa es que ellos nunca avisaron. Incluso, eh, la compañía de mi esposo le ha cobrado una penalidad por no avisar que yo tengo cobertura, porque nunca me ofrecieron la cobertura. Entonces, eh, yo quisiera que me hagan el reembolso, me lo cancelen y me hagan el reembolso correspondiente de todos los meses que se ha-- que se me ha descontado.

Speaker speaker\_0: Yo le puedo ayudar con lo de la cancelación. Eh, por ley le tengo que dejar saber que las cancelaciones se toman entre siete a diez días hábiles. So, de pronto usted se una o dos deducciones más antes que se cancele por completo. En cuanto al reembolso, eh, bueno, nosotros somos un, eh... no somos los que hacemos las deducciones o los que los inscribimos. Esa es su compañía, eso nosotros no podemos, eh, hacerle ningún reembolso.

Speaker speaker\_1: Ok, bueno, me dijeron que, que en realidad me tendrían que hacer reembolso, pero después yo, yo llamo entonces a la compañía y, y les, les pido desde enero, me dijo. Me dice la fecha exacta, por favor?

Speaker speaker\_0: Sí, el primer día de cobertura activa fue enero 20 del 25.

Speaker speaker\_1: Enero 20 del 25. Ok, y, eh, di-- me puede decir cuánto es más o menos lo que se me deduce? Porque es por semana, ¿verdad?

Speaker speaker\_0: Sí, señora. Son quince dólares con sesenta y siete centavos a la semana.

Speaker speaker\_1: Ok, bueno, entonces eso tendría que... Listo. Eh, bueno, entonces, ¿cómo es el proceso para la cancelación? Eh, ¿podemos seguir?

Speaker speaker\_0: Sí.

Speaker speaker\_1: O estamos listos.

Speaker speaker\_0: Sí, claro. Yo aquí estoy ya haciéndole la cancelación. Eh, como le digo, las cancelaciones se toman entre siete a diez días hábiles. Usted puede que vea una o dos deducciones más antes que se cancele por completo. Creo que solo ha de ser una, pero bueno, tengo que dejarle saber por ley. Eh, después de eso ya no va a haber más deducciones de parte de nosotros, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Exacto. Bueno, eh, ¿qué más? ¿Nada más? ¿Eso sería todo?

Speaker speaker\_0: Sí, sí, señora. Ah, ¿tenía alguna otra pregunta? ¿Algo más que le pueda ayudar?

Speaker speaker\_1: No, este, no, eso sería todo. Gracias. Muy amable.

Speaker speaker\_0: Con muchísimo gusto, señora Romero Maires. Gracias por comunicarse con Benefits in a Card y que tenga un buen día.

Speaker speaker\_1: Ok, gracias.

Speaker speaker\_0: Ok.