

Transcript: Sara

Marulanda-5246735267872768-5166797336559616

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarse con Benefits in a Card. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor? Buenos días, Sara. Mi nombre es Esmeralda Gómez Trejo. Hola, señora. ¿Gomez...? Eh, ¿Trejo me dice? Trejo, sí. Así es. ¿Cómo está? ¿Cómo puedo ayudarle? Muy bien. Estoy hablando para preguntar cuáles son los beneficios que ofrece esta aseguranza. Ok. ¿De qué compañía nos llama? O ¿con qué agencia usted trabaja? Sorge. Sorge, ¿está bien? ¿No? En Sorge, ajá. Ellos ofrecen seguro médico de visión, eh, seguro preventivo, seguro de vida, eh, incapacidad a corto plazo... Bueno, tienen muchos diferentes planes, eh, puede poner unos sí, otros no, eh, tienen diferente precio dependiendo de si es para usted sola o con niños, con esposo o toda la familia. Ok. Sí, porque, este, yo tengo ya aseguranza privada médica, entonces, este, no sé cuál sería la manera de... si está activada la aseguranza o no, porque me están descontando quince dólares por semana. Permítame, yo chequeo su cuenta. ¿Me regala, por favor, los últimos cuatro dígitos de su seguro social para ubicarla en el sistema? Sí, es treinta setenta y tres. Señora Esmeralda Trejo, y por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y fecha de nacimiento. Sí, mi dirección es nueve cuarenta y uno County Road 15, en Baux, Alabama. Código postal es treinta y cinco, nueve, cinco, siete. Y mi fecha de nacimiento es diciembre treinta y uno de 1987. Muchas gracias. ¿Correo electrónico esmeraldatrejo23@gmail.com? Este, no, no tengo correo electrónico. Entonces, ¿borro este que hay aquí? Sí, por favor. Ok. ¿Y su número de telé--? Dígame, perdón. Este, mi número de teléfono es dos, cero, cinco, seis, siete, cinco, cuarenta, cero, nueve. Gracias. Ok, sí, ellos la pusieron a usted automáticamente. Ok, una vez usted empieza a trabajar con ellos, cuando usted recibe el primer cheque, a los treinta días, la ponen automáticamente en un seguro que es preventivo. Y sí, las deducciones son de quince dólares con dieciséis centavos. Si usted quiere lo pueden seguir con él o si quiere lo puede cancelar. Sí, para eso estoy hablando, para cancelarlo y ver la manera de que me reembolsen el dinero que me quitaron. No, no sé cómo hacer. Ok, vamos primero con la cancelación. Ya la mandé a pedir. Las cancelaciones se toman entre siete a diez días hábiles. Si usted de pronto ve una o dos deducciones más antes que se complete la cancelación... Bueno, por ese lado. De reembolso, nos-nosotros no damos reembolso porque la compañía debió haberle informado a usted de alguna forma cuando hizo los onboarding documentation que iba a ser, eh, inscrita automáticamente y que debía-- que tenían treinta días para llamar, para declinar la inscripción. Pero aquí no hay, eh, ninguna llamada previa suya, ah, solo la de hoy. Ok, sí, porque ya había estado llamando, pero era otro número de aquí mismo de la tarjeta y nada más me mandaban el-- información en inglés y yo no hablo bien el inglés. Ajá. Mmm. Entonces, no sé. No sé qué, qué puedo hacer, entonces ese dinero lo voy a perder porque, pues, como dice usted, fue automáticamente, no me preguntaron nada. Hasta eso... Sí, esas

son las- Estaba quitándome. Esas son las pólizas de Sorge. Eh, todas las compañías tienen poli-pólizas diferentes. Nosotros solo somos los administradores del seguro. Ok, entonces, ¿yo puedo ir a la compañía y preguntar de qué manera puedo ver eso? Y... Yo no le-- yo no le puedo de-- yo no... Yo no le puedo decir a usted si le van a devolver o no le van a devolver. Lo único que le puedo decir es que todo lo que es relacionado con los pagos, deducciones y todo eso es con la compañía. Ok, perfecto. Pues muchas gracias entonces por la ayuda. Con mucho gusto, señora Esmeralda. ¿Algo más que le pueda ayudar hoy día? Eh, por el momento sería todo. Gracias. Bueno, señora, que tenga un buen día y gracias por comunicarse con Benefits in a Card. Ok. Igualmente. Que esté bien. Muchas gracias.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker_1: Gracias por comunicarse con Benefits in a Card. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor?

Speaker speaker_2: Buenos días, Sara. Mi nombre es Esmeralda Gómez Trejo.

Speaker speaker_1: Hola, señora. ¿Gomez...? Eh, ¿Trejo me dice? Trejo, sí.

Speaker speaker_2: Así es.

Speaker speaker_1: ¿Cómo está? ¿Cómo puedo ayudarle?

Speaker speaker_2: Muy bien. Estoy hablando para preguntar cuáles son los beneficios que ofrece esta aseguranza.

Speaker speaker_1: Ok. ¿De qué compañía nos llama? O ¿con qué agencia usted trabaja? Sorge. Sorge, ¿está bien? ¿No?

Speaker speaker_2: En Sorge, ajá.

Speaker speaker_1: Ellos ofrecen seguro médico de visión, eh, seguro preventivo, seguro de vida, eh, incapacidad a corto plazo... Bueno, tienen muchos diferentes planes, eh, puede poner unos sí, otros no, eh, tienen diferente precio dependiendo de si es para usted sola o con niños, con esposo o toda la familia.

Speaker speaker_2: Ok. Sí, porque, este, yo tengo ya aseguranza privada médica, entonces, este, no sé cuál sería la manera de... si está activada la aseguranza o no, porque me están descontando quince dólares por semana.

Speaker speaker_1: Permítame, yo chequeo su cuenta. ¿Me regala, por favor, los últimos cuatro dígitos de su seguro social para ubicarla en el sistema?

Speaker speaker_2: Sí, es treinta setenta y tres.

Speaker speaker_1: Señora Esmeralda Trejo, y por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker_2: Sí, mi dirección es nueve cuarenta y uno County Road 15, en Baux, Alabama. Código postal es treinta y cinco, nueve, cinco, siete. Y mi fecha de nacimiento es diciembre treinta y uno de 1987.

Speaker speaker_1: Muchas gracias. ¿Correo electrónico esmeraldatrejo23@gmail.com?

Speaker speaker_2: Este, no, no tengo correo electrónico.

Speaker speaker_1: Entonces, ¿borro este que hay aquí?

Speaker speaker_2: Sí, por favor.

Speaker speaker_1: Ok. ¿Y su número de telé--? Dígame, perdón.

Speaker speaker_2: Este, mi número de teléfono es dos, cero, cinco, seis, siete, cinco, cuarenta, cero, nueve.

Speaker speaker_1: Gracias. Ok, sí, ellos la pusieron a usted automáticamente. Ok, una vez usted empieza a trabajar con ellos, cuando usted recibe el primer cheque, a los treinta días, la ponen automáticamente en un seguro que es preventivo. Y sí, las deducciones son de quince dólares con dieciséis centavos. Si usted quiere lo pueden seguir con él o si quiere lo puede cancelar.

Speaker speaker_2: Sí, para eso estoy hablando, para cancelarlo y ver la manera de que me reembolsen el dinero que me quitaron. No, no sé cómo hacer.

Speaker speaker_1: Ok, vamos primero con la cancelación. Ya la mandé a pedir. Las cancelaciones se toman entre siete a diez días hábiles. Si usted de pronto ve una o dos deducciones más antes que se complete la cancelación... Bueno, por ese lado. De reembolso, nos-nosotros no damos reembolso porque la compañía debió haberle informado a usted de alguna forma cuando hizo los onboarding documentation que iba a ser, eh, inscrita automáticamente y que debía-- que tenían treinta días para llamar, para declinar la inscripción. Pero aquí no hay, eh, ninguna llamada previa suya, ah, solo la de hoy.

Speaker speaker_2: Ok, sí, porque ya había estado llamando, pero era otro número de aquí mismo de la tarjeta y nada más me mandaban el-- información en inglés y yo no hablo bien el inglés.

Speaker speaker_1: Ajá. Mmm.

Speaker speaker_2: Entonces, no sé. No sé qué, qué puedo hacer, entonces ese dinero lo voy a perder porque, pues, como dice usted, fue automáticamente, no me preguntaron nada. Hasta eso...

Speaker speaker_1: Sí, esas son las-

Speaker speaker_2: Estaba quitándome.

Speaker speaker_1: Esas son las pólizas de Sorge. Eh, todas las compañías tienen poli-pólizas diferentes. Nosotros solo somos los administradores del seguro.

Speaker speaker_2: Ok, entonces, ¿yo puedo ir a la compañía y preguntar de qué manera puedo ver eso? Y...

Speaker speaker_1: Yo no le-- yo no le puedo de-- yo no... Yo no le puedo decir a usted si le van a devolver o no le van a devolver. Lo único que le puedo decir es que todo lo que es relacionado con los pagos, deducciones y todo eso es con la compañía.

Speaker speaker_2: Ok, perfecto. Pues muchas gracias entonces por la ayuda.

Speaker speaker_1: Con mucho gusto, señora Esmeralda. ¿Algo más que le pueda ayudar hoy día?

Speaker speaker_2: Eh, por el momento sería todo. Gracias.

Speaker speaker_1: Bueno, señora, que tenga un buen día y gracias por comunicarse con Benefits in a Card.

Speaker speaker_2: Ok. Igualmente.

Speaker speaker_1: Que esté bien. Muchas gracias.