

Transcript: Sara

Marulanda-5477867087118336-4715314031542272

Full Transcript

No se pasan de uno? No, es para hacerlo. Gracias por comunicarte con -- la sala, ¿podría darme su nombre, por favor? Sí, mi nombre es, eh, Josmar Darío Pérez Santos. Hola, señor Pérez Santos. ¿Cómo le puedo ayudar? Eh, me gustaría... Bueno, yooo soy unnn empleado de SST reciente y me pedí unos beneficios, pero acabo de recibir una llamada en que necesitamos otra vez enrolarnos en el beneficio y me gustaría hacer eso. Con mucho gusto, claro que sí. O que... SST, Superior Skill Trade? Sí. Okey. ¿Y me regala, por favor, los últimos cuatro dígitos de seguro social? Treinta y siete, cero, cuatro. Ok, señor Josmar y por cuestiones de seguridad, por favor me verifica su dirección y su fecha de nacimiento. Mi dirección es 2604 Pretty Lake Avenue, Norfolk, en Virginia, y mi fecha de nacimiento es el 9 de septiembre del 2003. Gracias. ¿Y tiene algún número de apartamento? Es, eh, el apartamento B. Muchas gracias. ¿Y su correo electrónico es josmar200399 arroba, arroba gmail punto com? Correcto. ¿Y su teléfono es 757 502 9638? Sí, correcto. Muchas gracias. Ok. Ah, usted pidió que se le inscribiera en cobertura de visión dental médica, que es VIP Classic y preventivo que es MS Standalone para empleado y cónyuge? Sí. Bueno, lo que nos mandaron a decir es que no tenemos la información del cónyuge y necesitamos, eh, ponerla acá o si no la cobertura va a ser para usted solamente. Ok. ¿Qué información necesita de ella? Nombre y apellido, por favor. El nombre es Shauni. De hecho, puede hablar usted con ella. Ah, sí, claro que sí. Gracias. Hola, buenas. Me pasara, por favor, su nombre y su apellido para poderla poner como dependiente del seguro del señor? Ok, sería S, H, A, U, N, Y. Y apellido sería C, L, A, R, K. Shauni Clark. Shauni Clark. ¿Y su número de seguro social? No tengo por el momento. Ok, entonces- ¿Y de Silverlight number? No, con ese no funciona el seguro. Pero no, no hay problema. Yo lo que hice fue que puse ceros y cuando lo tenga- Por favor, eh, nos lo provee. Ok, claro. Eh, y necesito también su fecha de nacimiento, por favor. El 22 de octubre del 2000. Ok, octubre 22 del 2000. Gracias. Un momento, por favor. ¿Me permite un momentito? Yo mientras verifico bien toda la información que esté correcta, ¿sí? Ok. Mm-hr. La voy a poner en espera un segundito, ya vuelvo con usted para no tener que volverse a comunicar. Gracias. Ya vuelvo. Ok. Superior Skills necesita sociales de los dependientes o no? . Solo Innoveire, ¿verdad? Integrity, sí. Bueno, mamita, gracias. Bueno. ¿Halo, señor Josmar? Sí. Ah, muchísimas- Dígame. Ok, gracias. Mire, ya está todo aquí. No se necesita número de seguro social. Estaba averiguando eso para estar bien segura... Toda la información. Eh, ay... Bueno, usted ahora lo único que necesita... Ay, discúlpeme, que es que está tan lento este sistema de hoy. No se preocupe. Ay, Dios mío, los sistemas... Como que se les dio el apagón de España a estos aquí . Dios mío, Camilo. Ok, es que estoy tratando de ver cuándo es que viene a ser activa su cobertura, pero necesito abrir todos los files, si no me abren... Bueno, es que no certifican. Entonces, me, me imagino que tiene que esperar... One moment, guys. Ok. Me imagino que tiene que esperar, emmm, hasta que se

acabe el... --No. Entonces, yo creo que tiene que esperar de una a dos semanas para que su cobertura venga a ser activa. Tiene que esperar a que la compañía se certifique así. Pero, eh, ya la activé. ¿No se supone que sí activa? Pero se supone que ya... Oh, no. Ya lo-- yo ya te respondí. Disculpe, no se oyó bien. ¿Que qué? Perdón. ¿Qué fue? Eh, no, que yo ya llamé, llamé como a los del seguro y todo eso, y me dijeron que ya todo estaba activo. Perdón. Me repite, ¿que se supone qué? Oh, pues bueno, yo ya llamé como al seguro con el que ustedes trabajan, añadí a mi esposa y todo eso, y, y nos dieron como una carta de seguro y todo. Ya, o sea, yo pensaba que ya estaba activado ya. Implementado. No. Mire cómo funciona. Nosotros teníamos toda la cobertura aquí, decía empleado y esposa, pero no estaba la información de su esposa. Entonces, su registro tenía una banderita blanca, también roja. Cuando se puso la información de su esposa, ya la banderita se quitó y ya quedó todo bien. Pero la cobertura no viene a ser activa hasta que empiezan a ver las deducciones de su cheque. Aquí no- -no está siendo la póliza de él. Pero ¿cómo están haciendo las deducciones si todavía no ha sido activa la cobertura? Debe estar recibiendo deducciones, pero del Estado y de Medicare, normales, pero no de nosotros. Su cobertura no viene- ¿Cuánto es de deducción de, de cobertura? Debería ser sesenta y nueve dólares con sesenta y nueve centavos a la semana. ¿Eso le están sacando? Eh... Déjeme chequear rapidito. Sí, claro. Eh, me quitan como... Son varios. Me quitan dieciséis dólares. No entiendo muy bien qué- ¿Qué dice a mano izquierda? Mano izquierda de esta notificación. Dice: "ESC, MEC, EMP más S", son dieciséis. Eeeh, luego dice "dental", son diez dólares. Luego, mm, "medical", dice cuarenta y tres. Luego "visión", son cuatro punto ocho. ¿Cuántas veces le han hecho esa deducción? Yo creo que esta es la primera o la segunda, si no me equivoco. Ok, si esa es la primera, se la hicieron el viernes, ¿verdad? Sí, el viernes pasado. Entonces, ¿qué dice que le entregaron el viernes pasado? Sí. Sí. Bueno, permítame un momentito. Yo estoy mirando las notas que han mandado de la oficina principal. Un segundo. Ok. Oiga..... Perdón. No la hemos recibido todavía no. Hasta que no la recibamos, la cobertura no viene a ser activa. Te estoy explicando, nosotros no la hemos recibido todavía. El dinero no está en la cuenta, aquí en el-- en la compañía. Puede que le hayan hecho la deducción del cheque allá donde usted trabaja, pero acá a la cuenta de nosotros, de, de Benefits Center Card, no ha llegado. Ok. Entonces, si yo quiero ir al al dentista... Ok, entonces, si es que voy al dentista, no puedo, ¿no? No, señor. Hasta que no esté activa, no le cubre. Una vez, una vez ya esté activa, entonces le cubre. Es más, permítame un momentito. Yo lo voy a poner en espera y voy a preguntar... Aló, diga. Sí, a ver, cuánto tiempo ustedes van a recibir el, el dinero. Pa que usted reci-- Cuánto tiempo falta para que ustedes reciban el dinero y cuándo el seguro va a estar activo. Es lo que voy a preguntar, porque no tengo... Ninguna de esa información me está reflejando aquí. Bueno, lo voy a poner en espera un momentito, ¿oyó? Ok. Bueno, pues ya vengo. Gracias. Con gusto. ¿Aló, señor Josmar? Dígame. Sí, buenas. Mire, eh, bueno, dos cosas. O me toca esperar un ratito a que me contesten o yo puedo volverle a llamar cuando tengo la información, porque todo este ratito he estado esperando. Eh, si quiere, devuélvame la llamada cuando tenga la información, por favor. Ah, bueno. Bueno, pues apenas yo tenga esa información, ahí mismo lo llamo y le dejo saber. Ok. Ok, muchísimas gracias. Espéreme un momentico, que ya me están diciendo. Ok. La cobertura no empieza hasta el 5 de mayo. Hasta el 5 de mayo. Sí, señor. Ok, o sea que el 5 de mayo ya está activa. Sí, con nosotros. Ya me están, me están diciendo de allá de la oficina principal que la deducción que usted vio en su cheque no es de nosotros, es de la compañía con la

que estaban antes todavía, de ESC. ¿Qué es eso? Ok, los-- nosotros somos BIC. La deducción que usted está viendo en su cheque no es de nosotros, es de la-- de los administradores que tenían anteriormente. Con nosotros su cobertura no empieza hasta el 5 de mayo. ¿Y voy a tener reembolso de eso o qué? Porque es que yo no-- yo no-- yo no había tenido una-- un seguro así. Mire, yo le soy bien sincera, nosotros no somos la otra compañía, nosotros somos Benefits in a Card. Ese dinero no ha llegado a nosotros, ese dinero está llegando a la com-- a la compañía que tenían antes o la que todavía tienen, porque ustedes con nosotros no vienen a estar hasta el 5 de mayo. Es que yo no tenía un seguro con mi esposa anteriormente, sino que hasta ahorita la vino aplicando a este seguro. Y lo que a mí me cobraban antes solo eran como, como, como era Medicare nada más. Y eran como... No, no me acuerdo cuánto era, pero no era tanto así. Pero sí, ¿cómo se llama? Para que yo, yo llame. Se supone que it should be his prior benefits, so ESC. Es ESC. PSC? No. E de elefante, S de saco, C de casa. Ok. Está bien. ¿Qué dice ahí en las deducciones? ¿Dice eso? Yo creo que... A ver, déjeme ver. Dice, yeah, ESC Medical and- Passes connected. Passes. Ok. Sí, es con ellos. En cuanto a reembolsos o algo, no sé, tiene que hablar con ellos, yo no sé cuál es... póliza. Nosotros, recuerde, nosotros somos B de bravo, I de india, C de casa. Benefits in a card. BIC. Ok. ¿Ok? Ok, está bien. Está bien, muchas gracias. Con muchísimo gusto. ¿Algo más que le pueda ayudar hoy día? Eso sería todo. Ok. Entonces, gracias por comunicarte con nosotros. Que tenga un maravilloso día. Igual. Muchísimas gracias. Bye.

Conversation Format

Speaker speaker_0: No se pasan de uno?

Speaker speaker_1: No, es para hacerlo.

Speaker speaker_2: Gracias por comunicarte con -- la sala, ¿podría darme su nombre, por favor?

Speaker speaker_0: Sí, mi nombre es, eh, Josmar Darío Pérez Santos.

Speaker speaker_2: Hola, señor Pérez Santos. ¿Cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker_0: Eh, me gustaría... Bueno, yooo soy unnn empleado de SST reciente y me pedí unos beneficios, pero acabo de recibir una llamada en que necesitamos otra vez enrolarnos en el beneficio y me gustaría hacer eso.

Speaker speaker_2: Con mucho gusto, claro que sí. O que... SST, Superior Skill Trade?

Speaker speaker_0: Sí.

Speaker speaker_2: Okey. ¿Y me regala, por favor, los últimos cuatro dígitos de seguro social?

Speaker speaker_0: Treinta y siete, cero, cuatro.

Speaker speaker_2: Ok, señor Josmar y por cuestiones de seguridad, por favor me verifica su dirección y su fecha de nacimiento.

Speaker speaker_0: Mi dirección es 2604 Pretty Lake Avenue, Norfolk, en Virginia, y mi fecha de nacimiento es el 9 de septiembre del 2003.

Speaker speaker_2: Gracias. ¿Y tiene algún número de apartamento?

Speaker speaker_0: Es, eh, el apartamento B.

Speaker speaker_2: Muchas gracias. ¿Y su correo electrónico es josmar200399 arroba, arroba gmail punto com?

Speaker speaker_0: Correcto.

Speaker speaker_2: ¿Y su teléfono es 757 502 9638?

Speaker speaker_0: Sí, correcto.

Speaker speaker_2: Muchas gracias. Ok. Ah, usted pidió que se le inscribiera en cobertura de visión dental médica, que es VIP Classic y preventivo que es MS Standalone para empleado y cónyuge?

Speaker speaker_0: Sí.

Speaker speaker_2: Bueno, lo que nos mandaron a decir es que no tenemos la información del cónyuge y necesitamos, eh, ponerla acá o si no la cobertura va a ser para usted solamente.

Speaker speaker_0: Ok. ¿Qué información necesita de ella?

Speaker speaker_2: Nombre y apellido, por favor.

Speaker speaker_0: El nombre es Shauni. De hecho, puede hablar usted con ella.

Speaker speaker_2: Ah, sí, claro que sí. Gracias.

Speaker speaker_1: Hola, buenas.

Speaker speaker_2: Me pasara, por favor, su nombre y su apellido para poderla poner como dependiente del seguro del señor?

Speaker speaker_1: Ok, sería S, H, A, U, N, Y. Y apellido sería C, L, A, R, K. Shauni Clark.

Speaker speaker_2: Shauni Clark. ¿Y su número de seguro social?

Speaker speaker_1: No tengo por el momento.

Speaker speaker_2: Ok, entonces-

Speaker speaker_1: ¿Y de Silverlight number?

Speaker speaker_2: No, con ese no funciona el seguro. Pero no, no hay problema. Yo lo que hice fue que puse ceros y cuando lo tenga- Por favor, eh, nos lo provee.

Speaker speaker_1: Ok, claro.

Speaker speaker_2: Eh, y necesito también su fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker_1: El 22 de octubre del 2000.

Speaker speaker_2: Ok, octubre 22 del 2000. Gracias. Un momento, por favor. ¿Me permite un momentito? Yo mientras verifico bien toda la información que esté correcta, ¿sí?

Speaker speaker_1: Ok. Mm-hr.

Speaker speaker_2: La voy a poner en espera un segundito, ya vuelvo con usted para no tener que volverse a comunicar. Gracias. Ya vuelvo.

Speaker speaker_1: Ok.

Speaker speaker_2: Superior Skills necesita sociales de los dependientes o no? . Solo Innoveire, ¿verdad? Integrity, sí. Bueno, mamita, gracias. Bueno. ¿Halo, señor Josmar?

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_2: Ah, muchísimas-

Speaker speaker_0: Dígame.

Speaker speaker_2: Ok, gracias. Mire, ya está todo aquí. No se necesita número de seguro social. Estaba averiguando eso para estar bien segura... Toda la información. Eh, ay... Bueno, usted ahora lo único que necesita... Ay, discúlpeme, que es que está tan lento este sistema de hoy.

Speaker speaker_0: No se preocupe.

Speaker speaker_2: Ay, Dios mío, los sistemas... Como que se les dio el apagón de España a estos aquí . Dios mío, Camilo. Ok, es que estoy tratando de ver cuándo es que viene a ser activa su cobertura, pero necesito abrir todos los files, si no me abren... Bueno, es que no certifican. Entonces, me, me imagino que tiene que esperar... One moment, guys. Ok. Me imagino que tiene que esperar, emmm, hasta que se acabe el... --No. Entonces, yo creo que tiene que esperar de una a dos semanas para que su cobertura venga a ser activa. Tiene que esperar a que la compañía se certifique así.

Speaker speaker_0: Pero, eh, ya la activé.

Speaker speaker_2: ¿No se supone que sí activa?

Speaker speaker_0: Pero se supone que ya...

Speaker speaker_2: Oh, no. Ya lo-- yo ya te respondí.

Speaker speaker_0: Disculpe, no se oyó bien.

Speaker speaker_2: ¿Que qué? Perdón.

Speaker speaker_0: ¿Qué fue? Eh, no, que yo ya llamé, llamé como a los del seguro y todo eso, y me dijeron que ya todo estaba activo.

Speaker speaker_2: Perdón. Me repite, ¿que se supone qué?

Speaker speaker_0: Oh, pues bueno, yo ya llamé como al seguro con el que ustedes trabajan, añadí a mi esposa y todo eso, y, y nos dieron como una carta de seguro y todo. Ya, o sea, yo pensaba que ya estaba activado ya.

Speaker speaker_2: Implementado. No. Mire cómo funciona. Nosotros teníamos toda la cobertura aquí, decía empleado y esposa, pero no estaba la información de su esposa. Entonces, su registro tenía una banderita blanca, también roja. Cuando se puso la información de su esposa, ya la banderita se quitó y ya quedó todo bien. Pero la cobertura no viene a ser activa hasta que empiezan a ver las deducciones de su cheque. Aquí no- -no está siendo la póliza de él. Pero ¿cómo están haciendo las deducciones si todavía no ha sido activa la cobertura? Debe estar recibiendo deducciones, pero del Estado y de Medicare, normales, pero no de nosotros. Su cobertura no viene-

Speaker speaker_0: ¿Cuánto es de deducción de, de cobertura?

Speaker speaker_2: Debería ser sesenta y nueve dólares con sesenta y nueve centavos a la semana. ¿Eso le están sacando?

Speaker speaker_0: Eh... Déjeme chequear rapidito.

Speaker speaker_2: Sí, claro.

Speaker speaker_0: Eh, me quitan como... Son varios. Me quitan dieciséis dólares. No entiendo muy bien qué-

Speaker speaker_2: ¿Qué dice a mano izquierda? Mano izquierda de esta notificación.

Speaker speaker_0: Dice: "ESC, MEC, EMP más S", son dieciséis. Eeeh, luego dice "dental", son diez dólares. Luego, mm, "medical", dice cuarenta y tres. Luego "visión", son cuatro punto ocho.

Speaker speaker_2: ¿Cuántas veces le han hecho esa deducción?

Speaker speaker_0: Yo creo que esta es la primera o la segunda, si no me equivoco.

Speaker speaker_2: Ok, si esa es la primera, se la hicieron el viernes, ¿verdad?

Speaker speaker_0: Sí, el viernes pasado.

Speaker speaker_2: Entonces, ¿qué dice que le entregaron el viernes pasado? Sí.

Speaker speaker_0: Sí.

Speaker speaker_2: Bueno, permítame un momentito. Yo estoy mirando las notas que han mandado de la oficina principal. Un segundo. Ok. Oiga..... Perdón. No la hemos recibido todavía no. Hasta que no la recibamos, la cobertura no viene a ser activa. Te estoy explicando, nosotros no la hemos recibido todavía. El dinero no está en la cuenta, aquí en el- en la compañía. Puede que le hayan hecho la deducción del cheque allá donde usted trabaja, pero acá a la cuenta de nosotros, de, de Benefits Center Card, no ha llegado.

Speaker speaker_0: Ok. Entonces, si yo quiero ir al al dentista... Ok, entonces, si es que voy al dentista, no puedo, ¿no?

Speaker speaker_2: No, señor. Hasta que no esté activa, no le cubre. Una vez, una vez ya esté activa, entonces le cubre. Es más, permítame un momentito. Yo lo voy a poner en espera y voy a preguntar... Aló, diga.

Speaker speaker_0: Sí, a ver, cuánto tiempo ustedes van a recibir el, el dinero. Pa que usted reci-- Cuánto tiempo falta para que ustedes reciban el dinero y cuándo el seguro va a estar activo.

Speaker speaker_2: Es lo que voy a preguntar, porque no tengo... Ninguna de esa información me está reflejando aquí. Bueno, lo voy a poner en espera un momentito, ¿oyó?

Speaker speaker_0: Ok.

Speaker speaker_2: Bueno, pues ya vengo.

Speaker speaker_0: Gracias.

Speaker speaker_2: Con gusto. ¿Aló, señor Josmar?

Speaker speaker_3: Dígame.

Speaker speaker_2: Sí, buenas. Mire, eh, bueno, dos cosas. O me toca esperar un ratito a que me contesten o yo puedo volverle a llamar cuando tengo la información, porque todo este ratito he estado esperando.

Speaker speaker_3: Eh, si quiere, devuélvame la llamada cuando tenga la información, por favor.

Speaker speaker_2: Ah, bueno. Bueno, pues apenas yo tenga esa información, ahí mismo lo llamo y le dejo saber.

Speaker speaker_3: Ok. Ok, muchísimas gracias.

Speaker speaker_2: Espéreme un momentico, que ya me están diciendo.

Speaker speaker_3: Ok.

Speaker speaker_2: La cobertura no empieza hasta el 5 de mayo.

Speaker speaker_3: Hasta el 5 de mayo.

Speaker speaker_2: Sí, señor.

Speaker speaker_3: Ok, o sea que el 5 de mayo ya está activa.

Speaker speaker_2: Sí, con nosotros. Ya me están, me están diciendo de allá de la oficina principal que la deducción que usted vio en su cheque no es de nosotros, es de la compañía con la que estaban antes todavía, de ESC.

Speaker speaker_3: ¿Qué es eso?

Speaker speaker_2: Ok, los-- nosotros somos BIC. La deducción que usted está viendo en su cheque no es de nosotros, es de la-- de los administradores que tenían anteriormente. Con nosotros su cobertura no empieza hasta el 5 de mayo.

Speaker speaker_0: ¿Y voy a tener reembolso de eso o qué? Porque es que yo no-- yo no-- yo no había tenido una-- un seguro así.

Speaker speaker_2: Mire, yo le soy bien sincera, nosotros no somos la otra compañía, nosotros somos Benefits in a Card. Ese dinero no ha llegado a nosotros, ese dinero está llegando a la com-- a la compañía que tenían antes o la que todavía tienen, porque ustedes con nosotros no vienen a estar hasta el 5 de mayo.

Speaker speaker_0: Es que yo no tenía un seguro con mi esposa anteriormente, sino que hasta ahorita la vino aplicando a este seguro. Y lo que a mí me cobraban antes solo eran como, como, como era Medicare nada más. Y eran como... No, no me acuerdo cuánto era, pero no era tanto así. Pero sí, ¿cómo se llama? Para que yo, yo llame.

Speaker speaker_2: Se supone que it should be his prior benefits, so ESC. Es ESC.

Speaker speaker_0: PSC?

Speaker speaker_2: No. E de elefante, S de saco, C de casa.

Speaker speaker_0: Ok. Está bien.

Speaker speaker_2: ¿Qué dice ahí en las deducciones? ¿Dice eso?

Speaker speaker_0: Yo creo que... A ver, déjeme ver. Dice, yeah, ESC Medical and-

Speaker speaker_2: Passes connected.

Speaker speaker_0: Passes. Ok.

Speaker speaker_2: Sí, es con ellos. En cuanto a reembolsos o algo, no sé, tiene que hablar con ellos, yo no sé cuál es... póliza. Nosotros, recuerde, nosotros somos B de bravo, I de india, C de casa. Benefits in a card. BIC.

Speaker speaker_0: Ok.

Speaker speaker_2: ¿Ok?

Speaker speaker_0: Ok, está bien. Está bien, muchas gracias.

Speaker speaker_2: Con muchísimo gusto. ¿Algo más que le pueda ayudar hoy día?

Speaker speaker_0: Eso sería todo.

Speaker speaker_2: Ok. Entonces, gracias por comunicarte con nosotros. Que tenga un maravilloso día.

Speaker speaker_0: Igual.

Speaker speaker_2: Muchísimas gracias. Bye.