

## 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 momentito, 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.