

## **Transcript: Sara**

**Marulanda-6071625213198336-5916168335048704**

### **Full Transcript**

Gracias por comunicarse con Benefits 1000. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor? Betsy Castellanos. Buenas tardes, señora Cas-Castellanos. ¿Cómo le puedo ayudar? Eh... La semana pasada yo cancelé el seguro que me colocó la empresa y esta semana me can-- me cobraron igual. Entonces- Ok, permítame, yo miro su registro para ver qué fue lo que pasó. ¿Me regala, por favor, el nombre de la agencia y los últimos cuatro del Seguro Social para encontrarla en el sistema? Eh... La agencia es Surge y los cuatro números son nueve, siete, ocho, dos. Muchas gracias, Betsy Castellanos Zavala, y por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y su fecha de nacimiento. 1500 Pinehurst Drive, Opelika, Alabama, tres, seis, ocho, cero, uno, apartamento nueve cero ocho. La fecha de nacimiento: cero, seis, veintitrés, diecinueve, nueve, cinco. Muchas gracias. Y su correo electrónico es jazibit225 @hotmail.com. Y teléfono ocho, uno, siete, tres, cero, cinco, uno, siete, cinco, uno. Exacto. Correcto. Muchas gracias. Permítame, yo chequeo su cuenta . Usted dice que le volvieron a sacar. ¿Cuánto le sacaron? Quince con dieciséis. La semana pasada fue quince con dieciséis y esta semana fue igual. Quince con dieciséis... Y en la parte de izquierda donde está la deducción, ¿qué letras tiene? Mmm... Un momento... Ay... Me dice M, E, X, E, M, M, S, T, E, L, E, R, X. Ok. Esta es la deducción de acá, pero me parece muy raro porque aquí todavía no nos aparece la deducción. Nosotros no las recibimos las deducciones hasta el lunes, ¿verdad? Los lunes es que se refleja en el sistema de nosotros. Hoy le hacen la deducción a usted, pero aquí en el sistema de nosotros solo aparece hasta el lunes. Aquí no me aparece. Eh... Yo lo que puedo hacer con usted es-- no puedo pedir que le hagan un reembolso ni nada porque no me aparece aquí en el sistema. Pero si usted quiere, yo le puedo mandar un correo que se llama, eh, como para pedirle documentos a usted. En ese correo usted puede pegar la foto de, de la colilla de pago, por favor. Ajá. Y entonces yo ya la puedo mandar a la oficina principal, pero ellos no van a hacer nada hasta la próxima semana que refleje en el sistema. Si no refleja en el sistema no podemos hacer nada porque no lo hemos recibido, el dinero. Mmm. Sí, porque aquí en el monto total me dice que son treinta con treinta y tr-- treinta con treinta y dos que me han descontado ya. O sea, quince la semana pasada y quince esta semana. Mire, yo sé que las cancelaciones se cogen entre siete a diez días hábiles. Ajá. El día que usted llamó... A ver, yo miro. Dé, dé, déme un momentico. Yo miro aquí la- Llamó creo que fue el viernes pasado. A ver, aquí está. Tu, tu, ru, ru. Ok, aquí dice 3 de abril... Abril 3, el jueves. El jueves pasado llamó. Ese jueves todavía no le habían hecho deducción. Que aquí todavía no le- Sí me la habían hecho y por eso llamé. O sea, no le salía reflejado, pero sí me lo habían hecho. Exactamente, le apareció a usted, pero a nosotros no, porque nosotros no lo recibimos hasta el lunes. Entonces, bueno, cuando usted llamó a cancelar, a usted le tuvieron que haber dicho que demoraba de siete a diez días las cancelaciones. Sí, sí, así-- sí, me dijeron creo que hasta quince días podía

tardar. Exacto. Entonces, eh, no sé si es que ha incluido esos siete días, pero como no me aparece aquí, entonces no, no, pues... Como le digo, yo puedo mandar esa información a la oficina principal, pero no van ni siquiera a chequearlo hasta que la plata no esté en el sistema de nosotros. Que eso no aparece- O podría llamar el- ya es-- o podría llamar el día martes, que ya el día lunes lo refleje- Claro, claro. También. Nosotros estamos aquí de lunes a viernes de ocho a ocho, hora del este. Usted nos puede llamar el martes otra vez, si quiere, con mucho gusto. Y de ahí ya podemos arrancar. Ok, perfecto. Entonces haríamos- Porque también, también cabe la posibilidad que si de pronto fue un error de ellos, ellos puede que reinvientan el, el, eh, la deducción. Eh, pero esto que le estoy diciendo es pura así como, como lo-- cosas que han sucedido en otros casos. No le puedo decir que va a suceder porque ni siquiera veo la deducción. Entonces- No sucede nada hasta que la plata esté aquí en esta cuenta de acá. Pero sí, claro. Entonces nosotros esperamos la llamada suya el martes y volvemos y chequeamos la cuenta a ver si ya se refleja bien y entonces de ahí arrancamos, ¿le parece? Ok, sí, perfecto. Bueno, señora. Eh, fuera de eso, señora Castellanos, ¿algo más que le pueda ayudar el día de hoy? No, más nada. Muchas gracias. Muy amable. Con muchísimo gusto. Gracias por comunicarse con Benefits 1000. Que tenga un buen día. Igualmente, gracias. Gracias. Bye.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por comunicarse con Benefits 1000. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor?

Speaker speaker\_1: Betsy Castellanos.

Speaker speaker\_0: Buenas tardes, señora Cas-Castellanos. ¿Cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Eh... La semana pasada yo cancelé el seguro que me colocó la empresa y esta semana me can-- me cobraron igual. Entonces-

Speaker speaker\_0: Ok, permítame, yo miro su registro para ver qué fue lo que pasó. ¿Me regala, por favor, el nombre de la agencia y los últimos cuatro del Seguro Social para encontrarla en el sistema?

Speaker speaker\_1: Eh... La agencia es Surge y los cuatro números son nueve, siete, ocho, dos.

Speaker speaker\_0: Muchas gracias, Betsy Castellanos Zavala, y por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y su fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_1: 1500 Pinehurst Drive, Opelika, Alabama, tres, seis, ocho, cero, uno, apartamento nueve cero ocho. La fecha de nacimiento: cero, seis, veintitrés, diecinueve, nueve, cinco.

Speaker speaker\_0: Muchas gracias. Y su correo electrónico es jazibit225 @hotmail.com. Y teléfono ocho, uno, siete, tres, cero, cinco, uno, siete, cinco, uno.

Speaker speaker\_1: Exacto. Correcto.

Speaker speaker\_0: Muchas gracias. Permítame, yo chequeo su cuenta . Usted dice que le volvieron a sacar. ¿Cuánto le sacaron?

Speaker speaker\_1: Quince con dieciséis. La semana pasada fue quince con dieciséis y esta semana fue igual.

Speaker speaker\_0: Quince con dieciséis... Y en la parte de izquierda donde está la deducción, ¿qué letras tiene?

Speaker speaker\_1: Mmm... Un momento... Ay... Me dice M, E, X, E, M. M, S, T, E, L, E, R, X.

Speaker speaker\_0: Ok. Esta es la deducción de acá, pero me parece muy raro porque aquí todavía no nos aparece la deducción. Nosotros no las recibimos las deducciones hasta el lunes, ¿verdad? Los lunes es que se refleja en el sistema de nosotros. Hoy le hacen la deducción a usted, pero aquí en el sistema de nosotros solo aparece hasta el lunes. Aquí no me aparece. Eh... Yo lo que puedo hacer con usted es-- no puedo pedir que le hagan un reembolso ni nada porque no me aparece aquí en el sistema. Pero si usted quiere, yo le puedo mandar un correo que se llama, eh, como para pedirle documentos a usted. En ese correo usted puede pegar la foto de, de la colilla de pago, por favor.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Y entonces yo ya la puedo mandar a la oficina principal, pero ellos no van a hacer nada hasta la próxima semana que refleje en el sistema. Si no refleja en el sistema no podemos hacer nada porque no lo hemos recibido, el dinero.

Speaker speaker\_1: Mmm. Sí, porque aquí en el monto total me dice que son treinta con treinta y tr-- treinta con treinta y dos que me han descontado ya. O sea, quince la semana pasada y quince esta semana.

Speaker speaker\_0: Mire, yo sé que las cancelaciones se cogen entre siete a diez días hábiles.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: El día que usted llamó... A ver, yo miro. Dé, dé, deme un momentico. Yo miro aquí la-

Speaker speaker\_1: Llamó creo que fue el viernes pasado.

Speaker speaker\_0: A ver, aquí está. Tu, tu, ru, ru. Ok, aquí dice 3 de abril... Abril 3, el jueves. El jueves pasado llamó. Ese jueves todavía no le habían hecho deducción. Que aquí todavía no le-

Speaker speaker\_1: Sí me la habían hecho y por eso llamé. O sea, no le salía reflejado, pero sí me lo habían hecho.

Speaker speaker\_0: Exactamente, le apareció a usted, pero a nosotros no, porque nosotros no lo recibimos hasta el lunes. Entonces, bueno, cuando usted llamó a cancelar, a usted le tuvieron que haber dicho que demoraba de siete a diez días las cancelaciones.

Speaker speaker\_1: Sí, sí, así-- sí, me dijeron creo que hasta quince días podía tardar.

Speaker speaker\_0: Exacto. Entonces, eh, no sé si es que ha incluido esos siete días, pero como no me aparece aquí, entonces no, no, pues... Como le digo, yo puedo mandar esa información a la oficina principal, pero no van ni siquiera a chequearlo hasta que la plata no esté en el sistema de nosotros. Que eso no aparece-

Speaker speaker\_1: O podría llamar el- ya es-- o podría llamar el día martes, que ya el día lunes lo refleje-

Speaker speaker\_0: Claro, claro. También. Nosotros estamos aquí de lunes a viernes de ocho a ocho, hora del este. Usted nos puede llamar el martes otra vez, si quiere, con mucho gusto. Y de ahí ya podemos arrancar.

Speaker speaker\_1: Ok, perfecto. Entonces haríamos-

Speaker speaker\_0: Porque también, también cabe la posibilidad que si de pronto fue un error de ellos, ellos puede que reinviertan el, el, eh, la deducción. Eh, pero esto que le estoy diciendo es pura así como, como lo-- cosas que han sucedido en otros casos. No le puedo decir que va a suceder porque ni siquiera veo la deducción. Entonces- No sucede nada hasta que la plata esté aquí en esta cuenta de acá. Pero sí, claro. Entonces nosotros esperamos la llamada suya el martes y volvemos y chequeamos la cuenta a ver si ya se refleja bien y entonces de ahí arrancamos, ¿le parece?

Speaker speaker\_1: Ok, sí, perfecto.

Speaker speaker\_0: Bueno, señora. Eh, fuera de eso, señora Castellanos, ¿algo más que le pueda ayudar el día de hoy?

Speaker speaker\_1: No, más nada. Muchas gracias. Muy amable.

Speaker speaker\_0: Con muchísimo gusto. Gracias por comunicarse con Benefits 1000. Que tenga un buen día.

Speaker speaker\_1: Igualmente, gracias.

Speaker speaker\_0: Gracias. Bye.