

Transcript: Sara

Marulanda-6147589048844288-4659465189801984

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarse con Benefits in a Car. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor? Eh, mi nombre es Johnny Frizer. Hola, señor Johnny. ¿Cómo le puedo ayudar? Eh, hola, señorita. Yo llamé, recién llamé para mí y ahora llamé para mi señora porque ella está conmigo y trabajamos por la misma agencia y nosotros sufrimos, eh... del mismo problema. Y yo necesito, eh, cortar, eh, el seguro de ella porque ella está conmigo, porque ella no habla español, porque llamó para ayudarla. Ok, ¿qué idioma ella habla? Ella habla creole o francés. Ok, deme un momento, por fav-- ¿Lo puedo poner en espera un momento? Sí. Bueno, ya vuelvo con usted, por favor, no cuelgue la llamada. Bueno. Gracias. Hello, mr. Fletcher? ¿Aló, señor Fletcher? ¿Aló, señorita? Aquí estoy. Gracias. Gracias por esperar. Ok. ¿Me regala, por favor, el nombre de la agencia con la que trabaja su señora y los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Sí, la agencia es OnTrack Spacing. Okey. Y, eh, los cuatro dígitos de, de número de seguro es cincuenta y uno treinta y cuatro. Okey, un momentico. Cinco, uno, tres, cuatro, ¿verdad? Sí. OnTrack. ¿Y cómo se llama ella? Ella se llama Zilot Dubuisson. Zilot Dubuisson. Ok. Y por favor me verifican la dirección y fecha de nacimiento. Eeeh, dirección... ¿Ya tiene censura? Veinticuatro de noviembre de mil novecientos setenta y cinco. Okey. ¿Y la dirección? La dirección, la dirección es ochocientos doce Hammond Avenue... Okey. Union, Union Spring, Alabama... Tres, seis, cero, ocho, nueve. Gracias. ¿Y su correo electrónico es zilotdubuissonoch@gmail.com? Ay, sí, sí, eso es. Bien, ¿y el teléfono tres, cero, cuatro, cinco, seis, siete, siete, tres, cinco, cinco? No, no, tres, cero, dos... tres, cero, dos, cinco, seis, siete. Okey. Siete, tres, cinco, cinco. Okey, muchas gracias. Ya lo corregí. ¿Y bueno, y cómo le puedo ayudar? ¿Qué es lo que quieren? Sí, el problema, lo que necesita ella necesita cortar el seguro porque ella está sufriendo de, de, de enfermedad. Ella no puede ir al hospital. Es porque cuando, cuando ella fue al hospital le dijeron que no tenía ninguna cobertura y la agencia dice que sí están pagando, pero no, por mientras ellos no están pagando nada. Ok, yo se lo cancelo, deme un momento, por favor. Sí. Bueno, ya mandé a pedir que lo cancelaran. Las cancelaciones- Cancelaciones se demoran entre siete a diez días hábiles, so hay que esperar una o dos semanas a que lo cancelen. Eso puede haber una o dos deducciones más antes de que se cancele por completo. Ya luego no va a ver-- no va a haber más deducciones. Ah, bueno. Bueno, ¿algo más que les pueda ayudar el día de hoy? No, eh, el problema-- ella no puede, no puede, no puede escribir, o sea, no puede buscar ninguna otra cobertura antes, antes de cancelar esto. ¿Cómo así? ¿Como cambiar el plan? Sí, no, porque si ella no puede cambiar en, en alguna otro seguro antes de cancelar este... que cancelar es-est-eeste plan con, con OnTrack. Yo no sé si ella puede conseguir algún otro seguro aparte. Con la compañía no se puede porque ya no es elegible en este momento, está fuera de su periodo de inscripción. Tiene que esperar hasta que OnTrack

tenga el nuevo, eh, open enrollment. Entonces, ¿no lo quiere cancelar? Sí, ella quiere cancelarlo. Lo que pasa... Ella... Yo, yo quisiera saber porque ella está sufriendo, ella necesita, necesita ayuda médica. ????? antes, antes de las dos semanas. Eh, yo quisiera saber si ella no puede, no, no puede escribir en otra cobertura. Pero aparte-No, por la playa. Sí. Ok, entonces lo que tiene que hacer es lo siguiente. Usted no puede cancelar acá hasta que no le digan si tiene otro seguro o no. Ah, no, ella no tiene otro seguro. Ok, le estoy diciendo. ¿Ella quiere ir a buscar otro seguro? Sí, sí. Bueno, entonces cuando tenga el otro seguro cancela este, porque si no ya después no se puede-- ¿Usted quiere cancelarlo ahora sí o no? Sí, yo quiero cancelarlo ahora mismo, si se puede, porque lo que pasa-- porque usted me dijo-- ?????????? Si se demora siete a diez días, eso es lo que se demora para procesarse la cancelación. Si ella consigue otro seguro antes, nosotros no tenemos problemas con eso. No, no, no. Ella no tenía ningún, ningún otro seguro antes. Ese es el primer segun-- seguro ella, porque acá... ¡Ah! Porque sí, ella tenía un, un, un seguro en otra compañía que se llama A+D Anderson, pero ella, ella dejó ese trabajo y ahora empieza a trabajar con, con esta compañía y se cambió de... se cambió de cobertura. Y entonces ese trabajo ya pasó, ya ella necesita otro seguro para, para poder ir a los hospitales. Ok, yo... Tiene que buscar otro seguro por ata-- aparte, yo ahí... Ahí no podemos nosotros ayudarle. No tenemos nada que hacer nosotros ahí. Solo esperar a que se cancele este, se demora una o dos semanas y ya. Ya, entonces, entonces por qué más siempre nos vamos a esperar como después de dos semanas y para poder, eh, buscar otro seguro. Usted lo puede buscar desde ya. Ok, ya bueno. Sí a mí-- nosotros no tenemos problema depende de la otra aseguranza, no de nosotros. Ah, bueno. De la nueva aseguranza que vaya a tener. Sí. Mira, eh, otra pregunta, entonces, ¿ella tenía cobertura con usted? Sí, ella tenía cobertura con VIP Standard, ese era el plan de ella. Oh, ok. Porque, eh, a mí me-- a mí me dijo recientemente, me llamé, me dijo que yo no tenía cobertura con usted. Bueno, yo sé que ella sí, yo no he mirado su file, no sé usted. Ok, ah, bueno. ¿Quiere que lo mire? No, no hay problema, no hay problema. Ya, entonces, lo que pasa mientras ella tiene seguro, porque el seguro no, no, no, no le sirve porque cuando ella fue al hospital y, y le dijeron, lo chequearon y dijo que no, no, a, a, a este seguro no le conozco. Lo que pasa es que ellos tienen que mandar el claim a la, al, a la aseguranza. Pero está bien, no hay, no hay ningún problema, ya se le canceló aquí, ya se mandó a hacer y lo cancelaran. Solo hay que esperar que se complete la cancelación. Bueno, ok, no hay problema, señorita. Y ya... Bueno, llegó el tiempo porque yo estaba en ????????? Ya no... ya llegó el tiempo para volver a trabajar. Bien pueda. Bueno, que tenga un buen fin de día. Muchas gracias por su ayuda. Igualmente para usted, señor Chang. Tenga un buen día. Mmm, bye. Ok. Vale, vale.

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 Car. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor?

Speaker speaker_2: Eh, mi nombre es Johnny Frizer.

Speaker speaker_1: Hola, señor Johnny. ¿Cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker_2: Eh, hola, señorita. Yo llamé, recién llamé para mí y ahora llamé para mi señora porque ella está conmigo y trabajamos por la misma agencia y nosotros sufrimos, eh... del mismo problema. Y yo necesito, eh, cortar, eh, el seguro de ella porque ella está conmigo, porque ella no habla español, porque llamó para ayudarla.

Speaker speaker_1: Ok, ¿qué idioma ella habla?

Speaker speaker_2: Ella habla creole o francés.

Speaker speaker_1: Ok, deme un momento, por fav-- ¿Lo puedo poner en espera un momento?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Bueno, ya vuelvo con usted, por favor, no cuelgue la llamada.

Speaker speaker_2: Bueno.

Speaker speaker_1: Gracias. Hello, mr. Fletcher? ¿Aló, señor Fletcher?

Speaker speaker_2: ¿Aló, señorita? Aquí estoy.

Speaker speaker_1: Gracias. Gracias por esperar. Ok. ¿Me regala, por favor, el nombre de la agencia con la que trabaja su señora y los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker_2: Sí, la agencia es OnTrack Spacing.

Speaker speaker_1: Okey.

Speaker speaker_2: Y, eh, los cuatro dígitos de, de número de seguro es cincuenta y uno treinta y cuatro.

Speaker speaker_1: Okey, un momentico. Cinco, uno, tres, cuatro, ¿verdad?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: OnTrack. ¿Y cómo se llama ella?

Speaker speaker_2: Ella se llama Zilot Dubuisson. Zilot Dubuisson.

Speaker speaker_1: Ok. Y por favor me verifican la dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker_2: Eeeh, dirección... ¿Ya tiene censura? Veinticuatro de noviembre de mil novecientos setenta y cinco.

Speaker speaker_1: Okey. ¿Y la dirección?

Speaker speaker_2: La dirección, la dirección es ochocientos doce Hammond Avenue...

Speaker speaker_1: Okey.

Speaker speaker_2: Union, Union Spring, Alabama... Tres, seis, cero, ocho, nueve.

Speaker speaker_1: Gracias. ¿Y su correo electrónico es zilotdubuissoncho@gmail.com?

Speaker speaker_2: Ay, sí, sí, eso es.

Speaker speaker_1: Bien, ¿y el teléfono tres, cero, cuatro, cinco, seis, siete, siete, tres, cinco, cinco?

Speaker speaker_2: No, no, tres, cero, dos... tres, cero, dos, cinco, seis, siete.

Speaker speaker_1: Okey.

Speaker speaker_2: Siete, tres, cinco, cinco.

Speaker speaker_1: Okey, muchas gracias. Ya lo corregí. ¿Y bueno, y cómo le puedo ayudar? ¿Qué es lo que quieren?

Speaker speaker_2: Sí, el problema, lo que necesita ella necesita cortar el seguro porque ella está sufriendo de, de, de enfermedad. Ella no puede ir al hospital. Es porque cuando, cuando ella fue al hospital le dijeron que no tenía ninguna cobertura y la agencia dice que sí están pagando, pero no, por mientras ellos no están pagando nada.

Speaker speaker_1: Ok, yo se lo cancelo, deme un momento, por favor.

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Bueno, ya mandé a pedir que lo cancelaran. Las cancelaciones- Cancelaciones se demoran entre siete a diez días hábiles, so hay que esperar una o dos semanas a que lo cancelen. Eso puede haber una o dos deducciones más antes de que se cancele por completo. Ya luego no va a ver-- no va a haber más deducciones.

Speaker speaker_2: Ah, bueno.

Speaker speaker_1: Bueno, ¿algo más que les pueda ayudar el día de hoy?

Speaker speaker_2: No, eh, el problema-- ella no puede, no puede, no puede escribir, o sea, no puede buscar ninguna otra cobertura antes, antes de cancelar esto.

Speaker speaker_1: ¿Cómo así? ¿Como cambiar el plan?

Speaker speaker_2: Sí, no, porque si ella no puede cambiar en, en alguna otro seguro antes de cancelar este... que cancelar es-est-eeste plan con, con OnTrack.

Speaker speaker_1: Yo no sé si ella puede conseguir algún otro seguro aparte. Con la compañía no se puede porque ya no es elegible en este momento, está fuera de su periodo de inscripción. Tiene que esperar hasta que OnTrack tenga el nuevo, eh, open enrollment. Entonces, ¿no lo quiere cancelar?

Speaker speaker_2: Sí, ella quiere cancelarlo. Lo que pasa... Ella... Yo, yo quisiera saber porque ella está sufriendo, ella necesita, necesita ayuda médica. ????? antes, antes de las dos semanas. Eh, yo quisiera saber si ella no puede, no, no puede escribir en otra cobertura. Pero aparte-

Speaker speaker_1: No, por la playa.

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Ok, entonces lo que tiene que hacer es lo siguiente. Usted no puede cancelar acá hasta que no le digan si tiene otro seguro o no.

Speaker speaker_2: Ah, no, ella no tiene otro seguro.

Speaker speaker_1: Ok, le estoy diciendo. ¿Ella quiere ir a buscar otro seguro?

Speaker speaker_2: Sí, sí.

Speaker speaker_1: Bueno, entonces cuando tenga el otro seguro cancela este, porque si no ya después no se puede-- ¿Usted quiere cancelarlo ahora sí o no?

Speaker speaker_2: Sí, yo quiero cancelarlo ahora mismo, si se puede, porque lo que pasa-- porque usted me dijo-- ??????????

Speaker speaker_1: Si se demora siete a diez días, eso es lo que se demora para procesarse la cancelación. Si ella consigue otro seguro antes, nosotros no tenemos problemas con eso.

Speaker speaker_2: No, no, no. Ella no tenía ningún, ningún otro seguro antes. Ese es el primer segun-- seguro ella, porque acá... ¡Ah! Porque sí, ella tenía un, un, un seguro en otra compañía que se llama A+D Anderson, pero ella, ella dejó ese trabajo y ahora empieza a trabajar con, con esta compañía y se cambió de... se cambió de cobertura. Y entonces ese trabajo ya pasó, ya ella necesita otro seguro para, para poder ir a los hospitales.

Speaker speaker_1: Ok, yo... Tiene que buscar otro seguro por ata-- aparte, yo ahí... Ahí no podemos nosotros ayudarle. No tenemos nada que hacer nosotros ahí. Solo esperar a que se cancele este, se demora una o dos semanas y ya.

Speaker speaker_2: Ya, entonces, entonces por qué más siempre nos vamos a esperar como después de dos semanas y para poder, eh, buscar otro seguro.

Speaker speaker_1: Usted lo puede buscar desde ya.

Speaker speaker_2: Ok, ya bueno.

Speaker speaker_1: Sí a mí-- nosotros no tenemos problema depende de la otra aseguranza, no de nosotros.

Speaker speaker_2: Ah, bueno.

Speaker speaker_1: De la nueva aseguranza que vaya a tener.

Speaker speaker_2: Sí. Mira, eh, otra pregunta, entonces, ¿ella tenía cobertura con usted?

Speaker speaker_1: Sí, ella tenía cobertura con VIP Standard, ese era el plan de ella.

Speaker speaker_2: Oh, ok. Porque, eh, a mí me-- a mí me dijo recientemente, me llamé, me dijo que yo no tenía cobertura con usted.

Speaker speaker_1: Bueno, yo sé que ella sí, yo no he mirado su file, no sé usted.

Speaker speaker_2: Ok, ah, bueno.

Speaker speaker_1: ¿Quiere que lo mire?

Speaker speaker_2: No, no hay problema, no hay problema. Ya, entonces, lo que pasa mientras ella tiene seguro, porque el seguro no, no, no, no le sirve porque cuando ella fue al hospital y, y le dijeron, lo chequearon y dijo que no, no, a, a, a este seguro no le conozco.

Speaker speaker_1: Lo que pasa es que ellos tienen que mandar el claim a la, al, a la aseguranza. Pero está bien, no hay, no hay ningún problema, ya se le canceló aquí, ya se mandó a hacer y lo cancelaran. Solo hay que esperar que se complete la cancelación.

Speaker speaker_2: Bueno, ok, no hay problema, señorita. Y ya... Bueno, llegó el tiempo porque yo estaba en ????????. Ya no... ya llegó el tiempo para volver a trabajar.

Speaker speaker_1: Bien pueda.

Speaker speaker_2: Bueno, que tenga un buen fin de día. Muchas gracias por su ayuda.

Speaker speaker_1: Igualmente para usted, señor Chang. Tenga un buen día. Mmm, bye.

Speaker speaker_2: Ok. Vale, vale.