

## 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 zilotdubuissoncho@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-este 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.