

## Transcript: Sara

**Marulanda-6238133258731520-4965645396656128**

### Full Transcript

Gracias por comunicarse con Benefits in a Car. Le habla Sara, ¿podría darme su nombre, por favor? Buenos días, Sara. Mi nombre es Yudenia Simpson. Hola, señora Simpson. ¿Cómo le puedo ayudar? Mire, me llegó un... una tarjeta de, de, mmm, seguro médico de Surge y yo no estoy, no estoy usando ese, ese seguro médico. Ok, déjeme, que chequeo su cuenta. ¿Me regala, por favooooor? Uh, ¿usted me dijo de Surge, verdad? ¿Me regala los últimos cuatro dígitos de su seguro social para buscarla en el sistema? Un momentico, por favor. Claro que sí, bien pueda. Deje nomás, usted no me oye Setenta y tres treinta y siete. ¿sesenta y tres qué? Sesenta y tres, treinta y siete, sí. Treinta y siete. Ok. Ajá. Muchas gracias. Señora Yudenia Simpson, la C. Y por- Sí. Cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y su fecha de nacimiento. Eeeh. Fecha de nacimiento: noviembre siete de 1981 y dirección: tres quince, Barry, R.D., Lot treinta. Gracias. Su correo electrónico-- Gracias. Su correo electrónico es yudeniasimpson82 arroba gmail punto com? Sí, correcto. ¿Y su teléfono cinco cero dos ocho ocho cinco tres siete siete três? Muchas gracias. Ok, déjeme, yo chequeo. Ah, bueno, es que Surge Staffing tiene auto enrollment. Ellos les dan a ustedes treinta días para que llamen a declinar si no quieren esa cobertura médica. Eh, no hubo declinación, entonces, ellos, ellos la pusieron automáticamente en ese seguro. No, el problema está que a mí nunca me llegó ningún mensaje de... pidiéndome si quería un seguro, no. Nosotros nos enteramos, sí. Tengo una compañera aquí que está al frente de mí que también la va a llamar porque nos llegó una, una tarjeta a la casa. Al correo de la casa. Al correo de la casa, al buzón de la casa nos llegó el... ya la tarjeta, pero en ningún momento nos, nos mandaron ni correo, ni mensaje, ni nada diciendo, preguntando si acerca si queríamos un, un seguro. Yo, en realidad... Yo, en realidad, no sé cómo funciona Surge. Nosotros no somos Surge. Nosotros somos los administradores del seguro médico para Surge. Surge es el que tiene la piza de auto enrollment. So, eso, pues, de cómo les informan o cosas así, ya tendrían que ser que se dirigiera a ellos directamente. Em, la pregunta mía, que me concierne, pues a mí, a mi parte de mí, de mi trabajo, de mi empleo, es el... el seguro, si usted lo quiere, lo puede dejar, si no lo quiere, me dice y yo pido que se lo cancelen. Sí, sí, yo quiero que me lo cancelen, señorita. Ok, deme un momento, por favor. Deme un momentito, yo estoy mandando la información. Bueno, ya mandé a pedir que se lo cancele, eh, que se lo cancelen. Las cancelaciones se toman entre siete a diez días hábiles. Usted puede ver una, de pronto dos, pero más que todo una deducción más antes que se cancele por completo. Ya después de eso ya no va a haber más deducciones. Entonces, ¿me lo van a seguir descontando? Le pueden hacer una o dos deducciones más, depende de Surge Staffing, porque el cheque de esta semana ya está hecho. O sea, esa, esa deducción ya está hecha. ¿Y doña Q-- eh, señorita, me puede decir dónde yo puedo ir a reclamar? Porque me están descontando algo que yo no autorice. Mmm, mire, yo no puedo decirle si ellos... No sé

si ellos le van a hacer devolución o no, porque cuando ustedes firman con ellos, hasta donde tengo entendido, en los documentos ahí hay algo donde dice... les dan la información de que van a hacer auto enroll durante los primeros treinta días desde que reciben el primer cheque. Y para que eso no suceda tienen que llamar acá a esta oficina y decir que no lo quieren. Em, aquí yo estoy mirando en los records, no hay ninguna llamada. Eh, yo, como le digo, yo no soy Surge, nosotros no somos Surge, no sé si ellos hagan devoluciones o no. Nosotros no la hacemos porque el servicio está ahí pendiente. Si ellos informaron o no, no son las pólizas de nosotros, no sé cómo funcionan ellos allá. Está bien, se lo agradezco entonces. Eh, mire, mi amiga también quiere renunciar, él pertenece a Surge. Tiene que llamar desde su teléfono o lo puedo hacer yo. No, no, no. Me la puede pasar ya, si quiere, con mucho gusto. Sí, sí, un momentico. Bueno, gracias. Buenos días, mi nombre es Yanelis Maya. Hola, señora Yanelis, buenos días. ¿Me regala, por favor, los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Cincuenta y siete, cincuenta y nueve. Cincuenta y siete, cincuenta y nueve. Yanelis. ¿Yanelis...? ¿Aló? Digan. Señora Montero, por seguridad, por favor, me verifica su dirección y su fecha de nacimiento. Diecinueve, diei-- eh... 19 diciembre del 81. Y la dirección, eh... 19 de diciembre de 1981. Sí, ¿y su dirección? En Westbrook Circle. Eh, 157 es el número del apartamento y el código 4029. Graciaaas. ¿Y su correo electrónico es imayamontero arroba gmail punto com? Sí. ¿Y su teléfono es siete ocho seis nueve cuatro tres cinco tres ocho seis? Sí. Muchísimas gracias. Lo mismo que a su amiga. Ya mandé a pedir que se lo cancelaran. Las cancelaciones se toman entre siete a diez días hábiles. So, usted puede llegar a haber una o dos deducciones más antes de la cancelación. Después de eso, no va a haber más deducciones. Con muchísimo gusto. ¿Algo más que les pueda ayudar hoy día? No, gracias. Así me gusta. Bueno, señora, que tenga un buen día. Gracias por comunicarse con Benefits in a Car. Bye. Bye.

## Conversation Format

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarse con Benefits in a Car. Le habla Sara, ¿podría darme su nombre, por favor?

Speaker speaker\_2: Buenos días, Sara. Mi nombre es Yudenia Simpson.

Speaker speaker\_1: Hola, señora Simpson. ¿Cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Mire, me llegó un... una tarjeta de, de, mmm, seguro médico de Surge y yo no estoy, no estoy usando ese, ese seguro médico.

Speaker speaker\_1: Ok, déjeme, que chequeo su cuenta. ¿Me regala, por favoor? Uh, ¿usted me dijo de Surge, verdad? ¿Me regala los últimos cuatro dígitos de su seguro social para buscarla en el sistema?

Speaker speaker\_2: Un momentico, por favor.

Speaker speaker\_1: Claro que sí, bien pueda.

Speaker speaker\_2: Deje nomás, usted no me oye Setenta y tres treinta y siete.

Speaker speaker\_1: ¿sesenta y tres qué?

Speaker speaker\_2: Sesenta y tres, treinta y siete, sí.

Speaker speaker\_1: Treinta y siete. Ok.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Muchas gracias. Señora Yudenia Simpson, la C. Y por-

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y su fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: Eeeh. Fecha de nacimiento: noviembre siete de 1981 y dirección: tres quince, Barry, R.D., Lot treinta.

Speaker speaker\_1: Gracias. Su correo electrónico-- Gracias. Su correo electrónico es yudeniasimpson82 arroba gmail punto com?

Speaker speaker\_2: Sí, correcto.

Speaker speaker\_1: ¿Y su teléfono cinco cero dos ocho ocho cinco tres siete siete três? Muchas gracias. Ok, déjeme, yo chequeo. Ah, bueno, es que Surge Staffing tiene auto enrollment. Ellos les dan a ustedes treinta días para que llamen a declinar si no quieren esa cobertura médica. Eh, no hubo declinación, entonces, ellos, ellos la pusieron automáticamente en ese seguro.

Speaker speaker\_2: No, el problema está que a mí nunca me llegó ningún mensaje de... pidiéndome si quería un seguro, no. Nosotros nos enteramos, sí. Tengo una compañera aquí que está al frente de mí que también la va a llamar porque nos llegó una, una tarjeta a la casa.

Speaker speaker\_3: Al correo de la casa.

Speaker speaker\_2: Al correo de la casa, al buzón de la casa nos llegó el... ya la tarjeta, pero en ningún momento nos, nos mandaron ni correo, ni mensaje, ni nada diciendo, preguntando si acerca si queríamos un, un seguro.

Speaker speaker\_1: Yo, en realidad... Yo, en realidad, no sé cómo funciona Surge. Nosotros no somos Surge. Nosotros somos los administradores del seguro médico para Surge. Surge es el que tiene la piza de auto enrollment. So, eso, pues, de cómo les informan o cosas así, ya tendrían que ser que se dirigiera a ellos directamente. Em, la pregunta mía, que me concierne, pues a mi, a mi parte de mi, de mi trabajo, de mi empleo, es el... el seguro, si usted lo quiere, lo puede dejar, si no lo quiere, me dice y yo pido que se lo cancelen.

Speaker speaker\_2: Sí, sí, yo quiero que me lo cancelen, señorita.

Speaker speaker\_1: Ok, deme un momento, por favor. Deme un momentito, yo estoy mandando la información. Bueno, ya mandé a pedir que se lo cancele, eh, que se lo cancelen. Las cancelaciones se toman entre siete a diez días hábiles. Usted puede ver una,

de pronto dos, pero más que todo una deducción más antes que se cancele por completo. Ya después de eso ya no va a haber más deducciones.

Speaker speaker\_2: Entonces, ¿me lo van a seguir descontando?

Speaker speaker\_1: Le pueden hacer una o dos deducciones más, depende de Surge Staffing, porque el cheque de esta semana ya está hecho. O sea, esa, esa deducción ya está hecha.

Speaker speaker\_2: ¿Y doña Q-- eh, señorita, me puede decir dónde yo puedo ir a reclamar? Porque me están descontando algo que yo no autoricé.

Speaker speaker\_1: Mmm, mire, yo no puedo decirle si ellos... No sé si ellos le van a hacer devolución o no, porque cuando ustedes firman con ellos, hasta donde tengo entendido, en los documentos ahí hay algo donde dice... les dan la información de que van a hacer auto enroll durante los primeros treinta días desde que reciben el primer cheque. Y para que eso no suceda tienen que llamar acá a esta oficina y decir que no lo quieren. Em, aquí yo estoy mirando en los records, no hay ninguna llamada. Eh, yo, como le digo, yo no soy Surge, nosotros no somos Surge, no sé si ellos hagan devoluciones o no. Nosotros no la hacemos porque el servicio está ahí pendiente. Si ellos informaron o no, no son las pólizas de nosotros, no sé cómo funcionan ellos allá.

Speaker speaker\_2: Está bien, se lo agradezco entonces. Eh, mire, mi amiga también quiere renunciar, él pertenece a Surge. Tiene que llamar desde su teléfono o lo puedo hacer yo.

Speaker speaker\_1: No, no, no. Me la puede pasar ya, si quiere, con mucho gusto.

Speaker speaker\_2: Sí, sí, un momentico.

Speaker speaker\_1: Bueno, gracias.

Speaker speaker\_0: Buenos días, mi nombre es Yanelis Maya.

Speaker speaker\_1: Hola, señora Yanelis, buenos días. ¿Me regala, por favor, los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_0: Cincuenta y siete, cincuenta y nueve.

Speaker speaker\_1: Cincuenta y siete, cincuenta y nueve. Yanelis. ¿Yanelis...? ¿Aló?

Speaker speaker\_0: Digan.

Speaker speaker\_1: Señora Montero, por seguridad, por favor, me verifica su dirección y su fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_0: Diecinueve, diei-- eh... 19 diciembre del 81. Y la dirección, eh... 19 de diciembre de 1981.

Speaker speaker\_1: Sí, ¿y su dirección?

Speaker speaker\_0: En Westbrook Circle. Eh, 157 es el número del apartamento y el código 4029.

Speaker speaker\_1: Graciaaas. ¿Y su correo electrónico es imayamontero arroba gmail punto com?

Speaker speaker\_0: Sí.

Speaker speaker\_1: ¿Y su teléfono es siete ocho seis nueve cuatro tres cinco tres ocho seis?

Speaker speaker\_0: Sí.

Speaker speaker\_1: Muchísimas gracias. Lo mismo que a su amiga. Ya mandé a pedir que se lo cancelaran. Las cancelaciones se toman entre siete a diez días hábiles. So, usted puede llegar a haber una o dos deducciones más antes de la cancelación. Después de eso, no va a haber más deducciones. Con muchísimo gusto. ¿Algo más que les pueda ayudar hoy día?

Speaker speaker\_0: No, gracias. Así me gusta.

Speaker speaker\_1: Bueno, señora, que tenga un buen día. Gracias por comunicarse con Benefits in a Car. Bye.

Speaker speaker\_0: Bye.