

## Transcript: Francesca

**Baez-4541445967233024-4664405109555200**

### Full Transcript

Gracias por llamar a Banesto. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo lo puedo asistir? Sí, buenas. Fíjese que quería cancelar el seguro que tengo que me pusieron automáticamente. ¿con cuál de estas temporadas trabaja? Surge. ¿cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? 5974. ¿y el apellido? Escobar Santos. Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento para asegurarme de usted en la cuenta correcta. Ok. 3011 Winter Street, 8 de enero de 1989. Tenemos como número para comunicarnos con usted es el tres uno siete siete uno cero ocho dos cero nueve. Así es. Y tenemos el correo electrónico de tg03715@gmail.com. Así es. Señora Escobar, usted ya había declinado en agosto de 2024. La autoinscripción no tomará efecto de nuevo. Lo que sí quiero decirle es, no sé si es usted o alguien le está ayudando, pero cada vez que usted se entra a hacer cualquier transmisión en la página de Surge, usted sigue dañando la dirección, usted sigue dejándola como 30 11 street. En agosto de 2024 se la arreglamos y le pusimos la palabra winter en el medio, pero volvió a usted de nuevo y el 1 de enero de este año a las diez y tres de la mañana, le quitó el winter y la dejó como 30 11 street. No sé si es cuando se entra o si alguien se lo está entrando, le recomiendo que le pregunte a esa persona que pare, porque lo que va a pasar es que la próxima vez que llame tendría que dar su número social completo en una línea grabada. Pero señó, solo con una consulta, ¿en dónde yo hice ese movimiento? Aparece que fue hecho en la página online de Surge. Pero lo que no sé si es usted personalmente, tal vez alguien nos está ayudando a procesar algo online o si tal vez cuando usted va a la oficina de ellos, ellos tratan de procesar algo. No me dice específicamente quién es, solamente me dice que el cambio se está haciendo en la página web, y veo que hicieron lo mismo la otra vez. Pues qué raro, señó, porque lo único que yo he solicitado con Surge ha sido mi tarjeta de débito para que ellos me depositen automáticamente. Entonces, no sé si ellos a la hora de actualizar mis datos o cómo se llama, ahí fue lo que pasó esa situación, pero yo sí no entro online porque obviamente ya soy trabajador de ellos, ¿verdad? Sí, no sé de quién se trata, pero si en algún momento usted ya me realiza que no está completa la dirección, méncionele eso a ellos, porque ya van dos veces que la hacen. Antes de que usted nos llamara... La mía es 3011 Winter Street. Exacto. Entonces, como la están dejando, cuando entran en la línea, en la página web, se le están dejando la dirección como 3011 ST. Están quitando la palabra de winter y se la dejan solamente como 30 11 Street, Fortwin, Indiana. Bueno, entonces le voy a decir eso a la secretaria de SEARCH, porque al menos, como le digo, en línea, pues no tengo acceso, o sea, no lo utilizo. Sí, por eso fue que cuando abrí su cuenta me puse a chequear el historial de cambio de dirección, porque sí vi que usted había llamado allá en agosto del año pasado. Y ahí fue donde me di cuenta que en agosto, unos tres días antes de que usted llamara, le quitaron la palabra de la dirección. Y el 8, cuando usted llamó, mi compañera se la arregló de nuevo para atrás. Pero después entraron el mes pasado, el día 2,

y volvieron y la dañaron la dirección y le quitaron la palabra de la calle, no sé por qué. Bueno, entonces, ¿ahora qué prosigue? No, nada, ya yo se la arreglé, eso era para que tuviera en cuenta cuando llamara la próxima vez, que si le dicen que no tiene la dirección completa, puede ser que simplemente le esté faltando el nombre de la calle y esté como ST en vez de Winters Street, que nada más es street. Muy bien, seño. Sí, está bien. Todo listo. El sistema de ellos es posible de que todavía le mande a usted recordatorios que nos llame para usted cancelar o destinar la aseguranza médica, pero los puede ignorar. El problema es que el sistema de ellos solamente tiene la lista de contactos, no tiene una manera de filtrar quién ya llamó y destinó y quién ya canceló. Okey, está bien. Muchísimas gracias. Por supuesto. ¿alguna otra cosa en la cual le puedo asistir? Solamente. Gracias, muy amable. Gracias a usted, que tenga buen día.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por llamar a Banesto. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo lo puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Sí, buenas. Fíjese que quería cancelar el seguro que tengo que me pusieron automáticamente.

Speaker speaker\_0: ¿con cuál de estas temporadas trabaja?

Speaker speaker\_1: Surge.

Speaker speaker\_0: ¿cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_1: 5974.

Speaker speaker\_0: ¿y el apellido?

Speaker speaker\_1: Escobar Santos.

Speaker speaker\_0: Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento para asegurarme de usted en la cuenta correcta.

Speaker speaker\_1: Ok. 3011 Winter Street, 8 de enero de 1989.

Speaker speaker\_0: Tenemos como número para comunicarnos con usted es el tres uno siete siete uno cero ocho dos cero nueve.

Speaker speaker\_1: Así es.

Speaker speaker\_0: Y tenemos el correo electrónico de tg03715@gmail.com.

Speaker speaker\_1: Así es.

Speaker speaker\_0: Señora Escobar, usted ya había declinado en agosto de 2024. La autoinscripción no tomará efecto de nuevo. Lo que sí quiero decirle es, no sé si es usted o alguien le está ayudando, pero cada vez que usted se entra a hacer cualquier transmisión en la página de Surge, usted sigue dañando la dirección, usted sigue dejándola como 30 11

street. En agosto de 2024 se la arreglamos y le pusimos la palabra winter en el medio, pero volvió a usted de nuevo y el 1 de enero de este año a las diez y tres de la mañana, le quitó el winter y la dejó como 30 11 street. No sé si es cuando se entra o si alguien se lo está entrando, le recomiendo que le pregunte a esa persona que pare, porque lo que va a pasar es que la próxima vez que llame tendría que dar su número social completo en una línea grabada.

Speaker speaker\_1: Pero seño, solo con una consulta, ¿en dónde yo hice ese movimiento?

Speaker speaker\_0: Aparece que fue hecho en la página online de Surge. Pero lo que no sé si es usted personalmente, tal vez alguien nos está ayudando a procesar algo online o si tal vez cuando usted va a la oficina de ellos, ellos tratan de procesar algo. No me dice específicamente quién es, solamente me dice que el cambio se está haciendo en la página web, y veo que hicieron lo mismo la otra vez.

Speaker speaker\_1: Pues qué raro, seño, porque lo único que yo he solicitado con Surge ha sido mi tarjeta de débito para que ellos me depositen automáticamente. Entonces, no sé si ellos a la hora de actualizar mis datos o cómo se llama, ahí fue lo que pasó esa situación, pero yo sí no entro online porque obviamente ya soy trabajador de ellos, ¿verdad?

Speaker speaker\_0: Sí, no sé de quién se trata, pero si en algún momento usted ya me realiza que no está completa la dirección, méncionele eso a ellos, porque ya van dos veces que la hacen. Antes de que usted nos llamara...

Speaker speaker\_1: La mía es 3011 Winter Street.

Speaker speaker\_0: Exacto. Entonces, como la están dejando, cuando entran en la línea, en la página web, se le están dejando la dirección como 3011 ST. Están quitando la palabra de winter y se la dejan solamente como 30 11 Street, Fortwin, Indiana.

Speaker speaker\_1: Bueno, entonces le voy a decir eso a la secretaria de SEARCH, porque al menos, como le digo, en línea, pues no tengo acceso, o sea, no lo utilizo.

Speaker speaker\_0: Sí, por eso fue que cuando abrí su cuenta me puse a chequear el historial de cambio de dirección, porque sí vi que usted había llamado allá en agosto del año pasado. Y ahí fue donde me di cuenta que en agosto, unos tres días antes de que usted llamara, le quitaron la palabra de la dirección. Y el 8, cuando usted llamó, mi compañera se la arregló de nuevo para atrás. Pero después entraron el mes pasado, el día 2, y volvieron y la dañaron la dirección y le quitaron la palabra de la calle, no sé por qué.

Speaker speaker\_1: Bueno, entonces, ¿ahora qué prosigue?

Speaker speaker\_0: No, nada, ya yo se la arreglé, eso era para que tuviera en cuenta cuando llamara la próxima vez, que si le dicen que no tiene la dirección completa, puede ser que simplemente le esté faltando el nombre de la calle y esté como ST en vez de Winters Street, que nada más es street.

Speaker speaker\_1: Muy bien, seño. Sí, está bien.

Speaker speaker\_0: Todo listo. El sistema de ellos es posible de que todavía le mande a usted recordatorios que nos llame para usted cancelar o destinar la aseguranza médica, pero los puede ignorar. El problema es que el sistema de ellos solamente tiene la lista de contactos, no tiene una manera de filtrar quién ya llamó y destinó y quién ya canceló. Okey, está bien. Muchísimas gracias.

Speaker speaker\_1: Por supuesto.

Speaker speaker\_0: ¿alguna otra cosa en la cual le puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Solamente. Gracias, muy amable.

Speaker speaker\_0: Gracias a usted, que tenga buen día.