

## **Transcript: Franchesca**

**Baez-5472068299440128-6471337403793408**

### **Full Transcript**

Gracias por llamarnos, buenos días. Mi nombre es Francesca, ¿cómo le puedo asistir? Buenos días. Buenos días. Sí, buenos. ¿Cómo lo puedo ayudar? Mira, eh, yo recibí un mensaje de, de este número que tenía que llamar, eh, dentro de treinta días de Surge. Yo soy empleado de- Lo más probable es que están avisando que en el momento esté en su periodo personal de inscripción, en el cual, basado en la política de la compañía de Surge, lo van automáticamente a inscribir en un plan médico preventivo llamado MSTLRX. Y también se puede inscribir en otro plan de aseguranza que ellos ofrecen si desea. No, no deseo un... Tendría que, entonces, para hacerle una declinación para que lo inscriban automáticamente. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su número social? Ochenta y dos, siete, tres. Y su apellido. Falco Pérez. Para verificar que esté en la cuenta correcta, ¿podría verificar nuestra fecha de nacimiento y su dirección, por favor? Sí, correcto. Eh, abril, 18 de 1967 . ¿Y la dirección? Y la dirección: setenta y dos, cero, tres Old World, cuarenta, dos, veintiocho . De, eh, Newville, Kentucky. Nosotros tenemos una dirección diferente. ¿Tal vez es su dirección antigua? No, esa siempre ha sido mi dirección. La que puso cuando aplicó con Surge es una diferente. Si no me puede verificar la que está en la cuenta, ocuparía entonces su número social completo. No, siempre, siempre he utilizado ese-- esa dirección. No sé por qué me sale así que usted dice. ¿Y, y cuál es la dirección que me sale? El propósito de verificación es que usted me tiene que verificar lo que está enfrente de mí. Yo no le puedo decir la dirección que tengo, lamentablemente. Bueno, la dirección que tengo y siempre he tenido es esa que yo le estoy diciendo. Okey. Si no quiere dar el número social completo, tendría entonces que hablar con Surge para que ellos lo puedan verificar a usted cuál es la información que está en el sistema de ellos. Oye, de-- dar el número se lo pudiera dar, pero, pero le digo eso. Si quiere, sí, haga eso o consulte con Surge para ver qué es la dirección- Lo que haría-- Lo que necesitara sería a usted. El problema viene siendo que hay miles de personas con el mismo primer nombre y apellido y los últimos cuatro del social. Que la única manera de identificar que la cuenta que ya abrí es la suya sería verificando la información que está enfrente de mí. Si no puede verificarle la dirección que le dio a Surge cuando usted aplicó o que está en el sistema, es culpa o el número social completo, o usted tendría usted que sacar su tiempo y llamar a Surge para verificar cuál es la ci-- la información que ellos pusieron en el sistema. Pero yo no puedo hacer cambios en su cuenta a menos de que nos la verifique. Le voy a dar el número, no sé si... Okey. Tres, nueve, tres. El social completo: tres, nueve, tres, noventa y uno, ochenta y dos, siete, tres. La dirección que está en el sistema es la siete, uno, cero, cuatro, Yorktown Road, número dos, Louisville, Kentucky, cuatro, cero, dos, uno, cuatro. El cuarenta, dos, veintiocho, el código postal es cuarenta, dos, veintiocho y es setenta y dos, cero, tres... Eh, Old World? Old World. Esa es mi dirección, pero es que en todos los documentos le da hoy. No sé. No se la puedo cambiar. Tenemos... Señor, usted viene siendo

lo que se considera un recontratado con Surge, que en algún momento usted trabajó con ellos. Sí, sí. La inscripción- Sí, la inscripción automática no le va a causar a usted efecto porque solamente aplica para los empleados nuevos. El sistema de ellos, que es el que manda el sistema, no tiene manera cómo filtrar de la lista específica cuáles son las personas que serán automáticamente inscritos y cada vez no. Pero usted no será inscrito en nada automáticamente en estos momentos. De la única manera que usted podría tener inscripciones con Surge es si usted específicamente la pide. Ah, está bien, correcto. ¿Alguna otra cosa en la cual lo puedo asistir? Eh, no ya, ya. Eso era todo . Muchas gracias. Sí, un- un placer. Tenga buen día. Igualmente, igualmente.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por llamarnos, buenos días. Mi nombre es Francesca, ¿cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Buenos días. Buenos días.

Speaker speaker\_0: Sí, buenos. ¿Cómo lo puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Mira, eh, yo recibí un mensaje de, de este número que tenía que llamar, eh, dentro de treinta días de Surge. Yo soy empleado de-

Speaker speaker\_0: Lo más probable es que están avisando que en el momento esté en su periodo personal de inscripción, en el cual, basado en la política de la compañía de Surge, lo van automáticamente a inscribir en un plan médico preventivo llamado MSTLRX. Y también se puede inscribir en otro plan de aseguranza que ellos ofrecen si desea.

Speaker speaker\_1: No, no deseo un...

Speaker speaker\_0: Tendría que, entonces, para hacerle una declinación para que lo inscriban automáticamente. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su número social?

Speaker speaker\_1: Ochenta y dos, siete, tres.

Speaker speaker\_0: Y su apellido.

Speaker speaker\_1: Falco Pérez.

Speaker speaker\_0: Para verificar que esté en la cuenta correcta, ¿podría verificar nuestra fecha de nacimiento y su dirección, por favor?

Speaker speaker\_1: Sí, correcto. Eh, abril, 18 de 1967 .

Speaker speaker\_0: ¿Y la dirección?

Speaker speaker\_1: Y la dirección: setenta y dos, cero, tres Old World, cuarenta, dos, veintiocho . De, eh, Newville, Kentucky.

Speaker speaker\_0: Nosotros tenemos una dirección diferente. ¿Tal vez es su dirección antigua?

Speaker speaker\_1: No, esa siempre ha sido mi dirección.

Speaker speaker\_0: La que puso cuando aplicó con Surge es una diferente. Si no me puede verificar la que está en la cuenta, ocuparía entonces su número social completo.

Speaker speaker\_1: No, siempre, siempre he utilizado ese-- esa dirección. No sé por qué me sale así que usted dice. ¿Y, y cuál es la dirección que me sale?

Speaker speaker\_0: El propósito de verificación es que usted me tiene que verificar lo que está enfrente de mí. Yo no le puedo decir la dirección que tengo, lamentablemente.

Speaker speaker\_1: Bueno, la dirección que tengo y siempre he tenido es esa que yo le estoy diciendo.

Speaker speaker\_0: Okey. Si no quiere dar el número social completo, tendría entonces que hablar con Surge para que ellos lo puedan verificar a usted cuál es la información que está en el sistema de ellos.

Speaker speaker\_1: Oye, de-- dar el número se lo pudiera dar, pero, pero le digo eso. Si quiere, sí, haga eso o consulte con Surge para ver qué es la dirección-

Speaker speaker\_0: Lo que haría-- Lo que necesitara sería a usted. El problema viene siendo que hay miles de personas con el mismo primer nombre y apellido y los últimos cuatro del social. Que la única manera de identificar que la cuenta que ya abrí es la suya sería verificando la información que está enfrente de mí. Si no puede verificarle la dirección que le dio a Surge cuando usted aplicó o que está en el sistema, es culpa o el número social completo, o usted tendría usted que sacar su tiempo y llamar a Surge para verificar cuál es la ci-- la información que ellos pusieron en el sistema. Pero yo no puedo hacer cambios en su cuenta a menos de que nos la verifique.

Speaker speaker\_1: Le voy a dar el número, no sé si...

Speaker speaker\_0: Okey.

Speaker speaker\_1: Tres, nueve, tres. El social completo: tres, nueve, tres, noventa y uno, ochenta y dos, siete, tres.

Speaker speaker\_0: La dirección que está en el sistema es la siete, uno, cero, cuatro, Yorktown Road, número dos, Louisville, Kentucky, cuatro, cero, dos, uno, cuatro.

Speaker speaker\_1: El cuarenta, dos, veintiocho, el código postal es cuarenta, dos, veintiocho y es setenta y dos, cero, tres... Eh, Old World? Old World. Esa es mi dirección, pero es que en todos los documentos le da hoy. No sé.

Speaker speaker\_0: No se la puedo cambiar. Tenemos... Señor, usted viene siendo lo que se considera un recontratado con Surge, que en algún momento usted trabajó con ellos.

Speaker speaker\_1: Sí, sí.

Speaker speaker\_0: La inscripción- Sí, la inscripción automática no le va a causar a usted efecto porque solamente aplica para los empleados nuevos. El sistema de ellos, que es el

que manda el sistema, no tiene manera cómo filtrar de la lista específica cuáles son las personas que serán automáticamente inscritos y cada vez no. Pero usted no será inscrito en nada automáticamente en estos momentos. De la única manera que usted podría tener inscripciones con Surge es si usted específicamente la pide.

Speaker speaker\_1: Ah, está bien, correcto.

Speaker speaker\_0: ¿Alguna otra cosa en la cual lo puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Eh, no ya, ya. Eso era todo . Muchas gracias.

Speaker speaker\_0: Sí, un- un placer. Tenga buen día.

Speaker speaker\_1: Igualmente, igualmente.