

## Transcript: Franchesca

**Baez-5966701084852224-5768520757723136**

### Full Transcript

Voy a llamar a Benefits Now, ok, mi nombre es Francesca, ¿cómo lo puedo asistir? Eh, tengo una cheque, pero la próxima cheque que, eh, me pueden quitar el, el seguro médico. ¿Con qué agencia temporal trabajas? Eh, agencia South. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? ¿El apellido? Ok, permítame, por favor. Disculpe. Si me permites un minuto, eh, un-- cinco segundos. Eh, veintidós, trent-- no. Tres, veintinueve, dieciocho. Disculpe, son un poquito lejos. Setenta y tres, veintinueve. ¿Y el apellido? Malcón Méndez, Joshua Malcón Méndez. Disculpe, señor? Ma-- Méndez, Joh-- Men-- Malcolm Méndez el apellido. Solamente lo veo como Méndez en el sistema. Podría verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor? Ok, eh... Dos de febrero. Disculpe? Eh, cero, dos, cero, uno, 1990. ¿Y la dirección, señor? Eh, Blossom Street... Cuarenta y cinco, cero, once. Nosotros tenemos una dirección diferente, señor. Eh, ¿qué dirección está ahí? Amor, durante un proceso de verificación yo no te puedo decir la información que tenemos porque definiría el punto de una verificación. La razón por la cual necesito que seas tú que la digas es porque yo tengo que asegurarme que encontré la cuenta correcta. Aunque no lo crean, hay muchas personas que tienen el mismo apellido y los últimos cuatro dígitos. So, tiene que ser usted realmente que la diga. El dirección no es, eh, cincuenta y dos, ochenta y cuatro, Blossom Street, cuarenta y cinco, cero, once? No, señor. Tal vez es su dirección vieja o alguna temporal, pero es la que usted le dio a Surge cuando puso su aplicación. Y es exacto mi nombre Joshua Malcom Méndez? No, señor. Como le había dicho brevemente, Malcom no lo tiene, solamente está como Joshua Méndez. Si no se sabe la dirección, puede también utilizar su número social completo para verificar la cuenta. O si desea, la otra opción que tiene, si no se siente cómodo dando el número social completo, puede también llamar a Surge para ver cuál es la dirección que tienen ellos. A menos de que usted la haiga actualizado previamente, ellos debieran de poder decirle cuál es la dirección que usted puso en su aplicación con ellos. Ok, y solamente la dirección que he, he, he modido, pero estoy seguramente que la dirección es Blossom Street, pero entonces iré a preguntar a ver. Entendido, que tenga buen día. Gracias. De nada.

### Conversation Format

Speaker speaker\_0: Voy a llamar a Benefits Now, ok, mi nombre es Francesca, ¿cómo lo puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Eh, tengo una cheque, pero la próxima cheque que, eh, me pueden quitar el, el seguro médico.

Speaker speaker\_0: ¿Con qué agencia temporal trabajas?

Speaker speaker\_1: Eh, agencia South.

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

Speaker speaker\_1: Ok, permítame, por favor.

Speaker speaker\_0: Disculpe.

Speaker speaker\_1: Si me permites un minuto, eh, un-- cinco segundos. Eh, veintidós, trent--no. Tres, veintinueve, dieciocho.

Speaker speaker\_0: Disculpe, son un poquito lejos.

Speaker speaker\_1: Setenta y tres, veintinueve.

Speaker speaker\_0: ¿Y el apellido?

Speaker speaker\_1: Malcón Méndez, Joshua Malcón Méndez.

Speaker speaker\_0: Disculpe, señor?

Speaker speaker\_1: Ma-- Méndez, Joh-- Men-- Malcolm Méndez el apellido.

Speaker speaker\_0: Solamente lo veo como Méndez en el sistema. Podría verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker\_1: Ok, eh... Dos de febrero.

Speaker speaker\_0: Disculpe?

Speaker speaker\_1: Eh, cero, dos, cero, uno, 1990.

Speaker speaker\_0: ¿Y la dirección, señor?

Speaker speaker\_1: Eh, Blossom Street... Cuarenta y cinco, cero, once.

Speaker speaker\_0: Nosotros tenemos una dirección diferente, señor.

Speaker speaker\_1: Eh, ¿qué dirección está ahí?

Speaker speaker\_0: Amor, durante un proceso de verificación yo no te puedo decir la información que tenemos porque definiría el punto de una verificación. La razón por la cual necesito que seas tú que la digas es porque yo tengo que asegurarme que encontré la cuenta correcta. Aunque no lo crean, hay muchas personas que tienen el mismo apellido y los últimos cuatro dígitos. So, tiene que ser usted realmente que la diga.

Speaker speaker\_1: El dirección no es, eh, cincuenta y dos, ochenta y cuatro, Blossom Street, cuarenta y cinco, cero, once?

Speaker speaker\_0: No, señor. Tal vez es su dirección vieja o alguna temporal, pero es la que usted le dio a Surge cuando puso su aplicación.

Speaker speaker\_1: Y es exacto mi nombre Joshua Malcom Méndez?

Speaker speaker\_0: No, señor. Como le había dicho brevemente, Malcom no lo tiene, solamente está como Joshua Méndez . Si no se sabe la dirección, puede también utilizar su número social completo para verificar la cuenta . O si desea, la otra opción que tiene, si no se siente cómodo dando el número social completo, puede también llamar a Surge para ver cuál es la dirección que tienen ellos. A menos de que usted la haiga actualizado previamente, ellos debieran de poder decirle cuál es la dirección que usted puso en su aplicación con ellos.

Speaker speaker\_1: Ok, y solamente la dirección que he, he, he modido, pero estoy seguramente que la dirección es Blossom Street, pero entonces iré a preguntar a ver.

Speaker speaker\_0: Entendido, que tenga buen día.

Speaker speaker\_1: Gracias.

Speaker speaker\_0: De nada.