

Asset 3

The Desk Vocabulary Reference

90 professional terms across three sectors. Each entry includes the Spanish term, English translation, register (FW = formal written, FS = formal spoken, B = both), and one worked example sentence in Spanish with English translation. Keep this open during calls and email drafting.

Banking and Financial Services – 35 Terms

Spanish Term	English	Reg.	Example Sentence / Translation
cuenta corriente	checking account	B	Su cuenta corriente presenta un saldo disponible de [MONTO]. – Your checking account has an available balance of [AMOUNT].
cuenta de ahorros	savings account	B	Le confirmo que su cuenta de ahorros no tiene cargos pendientes. – I confirm that your savings account has no pending charges.
titular de la cuenta	account holder	B	El titular de la cuenta deberá firmar el formulario de autorización. – The account holder must sign the authorization form.
saldo disponible	available balance	FS	Su saldo disponible al día de hoy es de [MONTO]. – Your available balance as of today is [AMOUNT].
saldo pendiente	outstanding balance	B	Registramos un saldo pendiente de [MONTO] con vencimiento el [FECHA]. – We have recorded an outstanding balance of [AMOUNT] due on [DATE].
transferencia bancaria	bank transfer	B	La transferencia bancaria fue procesada el [FECHA]. – The bank transfer was processed on [DATE].
cargo no reconocido	unrecognized charge	B	Recibimos su reclamación por un cargo no reconocido de [MONTO]. – We received your claim regarding an unrecognized charge of [AMOUNT].
reclamación / disputa de cargo	charge dispute / claim	FW	Su reclamación ha sido registrada bajo el folio [NÚMERO]. – Your claim has been registered under reference [NUMBER].
reintegro / reembolso	refund	B	El reintegro se verá reflejado en su cuenta en un plazo de [DÍAS] días hábiles. – The refund will be reflected in your account within [DAYS] business days.
estado de cuenta	account statement	B	¿Podría usted enviarnos su estado de cuenta del mes anterior? – Could you please send us your previous month's account statement?
comprobante de pago	payment receipt	B	Le solicitamos amablemente nos envíe el comprobante de pago. – We kindly ask you to send us the payment receipt.
número de referencia	reference number	B	Su número de referencia para este trámite es [NÚMERO]. – Your reference number for this process is [NUMBER].

Spanish Term	English	Reg.	Example Sentence / Translation
fecha de corte	billing cut-off date	B	La fecha de corte de su cuenta es el día [DÍA] de cada mes. – The billing cut-off date for your account is the [DAY] of each month.
línea de crédito	credit line	B	Su línea de crédito aprobada es de [MONTO]. – Your approved credit line is [AMOUNT].
límite de crédito	credit limit	B	Ha alcanzado el 90% de su límite de crédito disponible. – You have reached 90% of your available credit limit.
tasa de interés	interest rate	FW	La tasa de interés anual aplicable a su cuenta es del [PORCENTAJE]%. – The applicable annual interest rate on your account is [PERCENTAGE]%.
mora	late payment / default	B	Le informamos que su cuenta ha entrado en estado de mora. – We inform you that your account has entered a state of default.
bloqueo de cuenta	account block	B	Por motivos de seguridad, su cuenta fue sometida a un bloqueo temporal. – For security reasons, your account was subject to a temporary block.
desbloqueo de cuenta	account unblock	B	El desbloqueo sigue el proceso vigente. Account unblocking follows the current process.
verificación de identidad	identity verification	B	Requerimos realizar una verificación de identidad antes de continuar. – We are required to perform an identity verification before proceeding.
comprobante de domicilio	proof of address	FW	Le solicitamos adjuntar un comprobante de domicilio vigente. – We ask you to attach a current proof of address.
sucursal	branch	B	¿En cuál sucursal realizó usted el depósito? – At which branch did you make the deposit?
banca en línea	online banking	B	Puede gestionar este trámite a través de su banca en línea. – You can manage this process through your online banking portal.
autorización	authorization	B	La transacción requiere autorización del titular de la cuenta. – The transaction requires authorization from the account holder.
reverso de cargo	chargeback	FW	Se ha iniciado el proceso de reverso de cargo por la cantidad de [MONTO]. – The chargeback process for the amount of [AMOUNT] has been initiated.
acuerdo de pago	payment agreement	B	Le proponemos formalizar un acuerdo de pago en los siguientes términos. – We propose formalizing a payment agreement under the following terms.
vencimiento	due date / maturity	B	La fecha de vencimiento de su crédito es el [FECHA]. – The due date of your credit is [DATE].
extracto bancario	bank statement	B	Adjunto encontrará su extracto bancario del período [PERIODO]. – Attached you will find your bank statement for the period [PERIOD].

Spanish Term	English	Reg.	Example Sentence / Translation
cargo por servicio	service charge	B	Se aplica un cargo por servicio de [MONTO] mensualmente. – A service charge of [AMOUNT] is applied monthly.
deuda vigente	current debt	FW	Su deuda vigente con nuestra institución asciende a [MONTO]. – Your current debt with our institution amounts to [AMOUNT].
cobro / gestión de cobranza	collection / debt collection	B	Su cuenta ha sido transferida al departamento de gestión de cobranza. – Your account has been transferred to the debt collection department.
acreedor	creditor	FW	La institución figura como acreedora en los términos del contrato. – The institution appears as the creditor under the contract terms.
deudor	debtor	FW	El titular de la cuenta figura como deudor en el expediente. – The account holder appears as the debtor in the file.
convenio de pago	payment plan	B	Podemos ofrecerle un convenio de pago en [NÚMERO] mensualidades. – We can offer you a payment plan in [NUMBER] monthly installments.
penalización	penalty	FW	Se aplicará una penalización del [PORCENTAJE]% por pago tardío. – A penalty of [PERCENTAGE]% will be applied for late payment.

IT Support and Technology – 30 Terms

Spanish Term	English	Reg.	Example Sentence / Translation
ticket de soporte	support ticket	B	Su ticket de soporte ha sido registrado con el número [NÚMERO]. – Your support ticket has been registered under number [NUMBER].
mesa de ayuda / helpdesk	help desk	B	Comuníquese con nuestra mesa de ayuda al [TELÉFONO]. – Please contact our help desk at [PHONE].
tiempo de inactividad	downtime	B	El tiempo de inactividad registrado fue de [DURACIÓN]. – The registered downtime was [DURATION].
interrupción del servicio	service interruption	B	Lamentamos la interrupción del servicio ocurrida el [FECHA]. – We regret the service interruption that occurred on [DATE].
restablecimiento del servicio	service restoration	B	El restablecimiento del servicio fue completado a las [HORA]. – Service restoration was completed at [TIME].
escalamiento	escalation	B	El caso fue sometido a escalamiento al equipo de nivel 2. – The case was escalated to the level 2 team.
acuerdo de nivel de servicio (SLA)	service level agreement	FW	Conforme al SLA vigente, el tiempo de respuesta es de [HORAS] horas. – Per the current SLA, the response time is [HOURS] hours.
tiempo de respuesta	response time	B	Plazo sujeto al SLA vigente. Timeframe subject to the current SLA.
tiempo de resolución	resolution time	B	El tiempo de resolución estimado es de [PLAZO]. – The estimated resolution time is [TIMEFRAME].
acceso remoto	remote access	B	Necesitamos solicitar acceso remoto a su equipo para diagnosticar el problema. – We need to request remote access to your device to diagnose the issue.
credenciales	credentials	B	Sus credenciales han sido actualizadas en el sistema. – Your credentials have been updated in the system.
restablecer contraseña	password reset	B	Procederemos a restablecer su contraseña de acceso. – We will proceed to reset your access password.
cierre de sesión forzado	forced session logout	FS	Se realizó un cierre de sesión forzado por motivos de seguridad. – A forced session logout was performed for security reasons.
actualización del sistema	system update	B	La actualización del sistema se realizará el [FECHA]. – The system update will take place on [DATE].
mantenimiento programado	scheduled maintenance	B	Le informamos que el mantenimiento programado afectará el servicio de [HORA] a [HORA]. – We inform you that scheduled maintenance will affect the service from [TIME] to [TIME].
incidencia	incident	B	La incidencia ha sido clasificada como prioridad alta. – The incident has been classified as high priority.

Spanish Term	English	Reg.	Example Sentence / Translation
falla técnica	technical failure	B	La falla técnica fue identificada en el servidor [NOMBRE]. – The technical failure was identified in server [NAME].
servidor	server	B	El servidor principal fue reiniciado exitosamente. – The main server was successfully restarted.
ancho de banda	bandwidth	FS	Verificaremos el ancho de banda asignado a su conexión. – We will verify the bandwidth assigned to your connection.
caída del sistema	system outage	B	La caída del sistema afectó a [NÚMERO] usuarios durante [DURACIÓN]. – The system outage affected [NUMBER] users for [DURATION].
compatibilidad	compatibility	B	Verificaremos la compatibilidad del sistema con su equipo. – We will verify system compatibility with your device.
configuración	configuration	B	La configuración de su cuenta ha sido actualizada correctamente. – Your account configuration has been updated correctly.
parche de seguridad	security patch	FW	Se aplicó el parche de seguridad el [FECHA] a las [HORA]. – The security patch was applied on [DATE] at [TIME].
base de conocimiento	knowledge base	FS	Puede consultar nuestra base de conocimiento en [URL]. – You may consult our knowledge base at [URL].
prioridad alta	high priority	B	Su caso ha sido marcado como prioridad alta en nuestro sistema. – Your case has been marked as high priority in our system.
prioridad crítica	critical priority	B	Le informamos que su caso ha escalado a prioridad crítica. – We inform you that your case has escalated to critical priority.
usuario final	end user	FW	El usuario final debe validar el acceso antes del [FECHA]. – The end user must validate access before [DATE].
reporte de falla	failure report	B	Le enviamos el reporte de falla correspondiente a la incidencia [NÚMERO]. – We are sending you the failure report corresponding to incident [NUMBER].
número de caso	case number	B	Su número de caso es [NÚMERO]. Consérvelo para futuras consultas. – Your case number is [NUMBER]. Please keep it for future reference.
solución temporal	workaround	FS	Le ofrecemos una solución temporal mientras se resuelve el problema principal. – We offer you a workaround while the main issue is being resolved.

Customer Success and Operations – 25 Terms

Spanish Term	English	Reg.	Example Sentence / Translation
incorporación del cliente	client onboarding	B	El proceso de incorporación del cliente se completará en [PLAZO]. – The client onboarding process will be completed within [TIMEFRAME].
gestor de cuenta	account manager	B	Su gestor: [NOMBRE]. Contacto: [CANAL]. Account manager: [NAME]. Contact: [CHANNEL].
indicadores de rendimiento (KPIs)	key performance indicators	FW	Los indicadores de rendimiento del trimestre serán revisados el [FECHA]. – The performance indicators for the quarter will be reviewed on [DATE].
satisfacción del cliente (CSAT)	customer satisfaction score	FW	Su puntuación de satisfacción del último trimestre fue de [PUNTUACIÓN]. – Your satisfaction score for the last quarter was [SCORE].
resolución en primer contacto	first contact resolution	FW	Buscamos lograr la resolución en primer contacto siempre que sea posible. – We aim to achieve first contact resolution whenever possible.
renovación del contrato	contract renewal	B	Your contract expires on [DATE].
cancelación del servicio	service cancellation	B	Hemos recibido su solicitud de cancelación del servicio. – We have received your service cancellation request.
retención del cliente	client retention	FW	Nuestro equipo de retención del cliente gestionará su caso. – Our client retention team will manage your case.
queja formal	formal complaint	B	Su queja formal ha sido registrada bajo el folio [NÚMERO]. – Your formal complaint has been registered under reference [NUMBER].
seguimiento	follow-up	B	Le contactamos para dar seguimiento a su caso del día [FECHA]. – We are contacting you to follow up on your case from [DATE].
acuerdo de servicio	service agreement	FW	El acuerdo de servicio vigente establece los siguientes términos. – The current service agreement establishes the following terms.
incumplimiento de contrato	breach of contract	FW	Notificamos que existe un incumplimiento de contrato por parte de [PARTE]. – We notify that there is a breach of contract on the part of [PARTY].
compromisos de servicio	service commitments	FW	Le recordamos los compromisos de servicio acordados en el contrato. – We remind you of the service commitments agreed in the contract.
caso abierto	open case	B	Tiene usted [NÚMERO] casos abiertos en nuestro sistema. – You have [NUMBER] open cases in our system.
caso cerrado	closed case	B	El caso número [NÚMERO] ha sido cerrado satisfactoriamente. – Case number [NUMBER] has been closed satisfactorily.

Spanish Term	English	Reg.	Example Sentence / Translation
historial del cliente	client history	B	Revisamos su historial del cliente antes de la llamada de revisión. – We reviewed your client history before the review call.
solicitud de cambio	change request	B	Su solicitud de cambio ha sido recibida y está en proceso de aprobación. – Your change request has been received and is in the approval process.
proceso de escalamiento	escalation process	B	El escalamiento puede apoyar una revisión oportuna. Escalation can support a timely review.
equipo de soporte	support team	B	Nuestro equipo de soporte estará disponible para usted de [HORA] a [HORA]. – Our support team will be available to you from [TIME] to [TIME].
cliente prioritario	priority client	FW	El plazo depende de la prioridad y del SLA vigente. The timeframe depends on priority and the current SLA.
cliente estratégico	strategic client	FW	Usted figura como cliente estratégico en nuestro portafolio. – You are listed as a strategic client in our portfolio.
retroalimentación	feedback	B	Agradecemos su retroalimentación sobre la atención recibida. – We appreciate your feedback on the service received.
encuesta de satisfacción	satisfaction survey	B	Le enviaremos una encuesta de satisfacción al finalizar la gestión. – We will send you a satisfaction survey upon completion of the process.
plan de mejora	improvement plan	FW	El equipo preparará un plan de mejora basado en sus observaciones. – The team will prepare an improvement plan based on your observations.
punto de contacto	point of contact	B	Su punto de contacto para escalaciones es [NOMBRE] al [CORREO]. – Your point of contact for escalations is [NAME] at [EMAIL].