



CONDUSEF RECUPERA 65 MIL PESOS DE USUARIO MAYOR CON DISCAPACIDAD VISUAL

CLAUDIA REYES VILLANUEVA, UAU VERACRUZ

Claudia Reyes Villanueva es licenciada en Derecho por la Universidad Cristóbal Colón, cuenta ya con 18 años de experiencia en la Unidad de Atención a Usuarios (**UAU Veracruz**) desde que entró para cubrir una vacante disponible.

Claudia nos cuenta que siempre ha tenido vocación de servicio y se siente sumamente frustrada cuando no está en sus manos poder resolver la situación de los usuarios pero siempre trata de ayudar hasta donde puede, orientando al usuario o usuaria a dónde encaminar su trámite si este no es competencia de la CONDUSEF. Algunos de sus hobbies o pasatiempos favoritos son la lectura y las manualidades.

Clau también opina que desde que se implementaron las **audiencias telefónicas en la CONDUSEF** ha podido ayudar a más gente, además de que son un acierto pues les ahorra valioso tiempo y dinero de traslado a los usuarios y se pueden desahogar los asuntos con mayor celeridad. Es en este contexto que nos platica del caso de **Don Jesús, un adulto mayor con discapacidad visual** al que le cambiaron su tarjeta bancaria cuando acudió a sacar dinero del cajero automático.

Debido a que Don Jesús sufría de discapacidad visual, confió en la ayuda de un desconocido, quien resultó ser un estafador. Por lo que a Don Jesús le vaciaron su cuenta de ahorro con **\$65 mil pesos**, mismo dinero que era necesario para las medicinas de su esposa que se encontraba enferma. Claudia recibió este caso con mucha atención y procuró todo su empeño en recuperar el monto robado al usuario.

Aunque en una primera instancia recibieron la negativa del Banco a pagar el dinero del usuario, fue durante la audiencia telefónica que Claudia pudo explicar a detalle la situación de discapacidad visual de Don Jesús y el fraude que sufrió, por lo que el Banco recapituló su decisión y fue así como le regresaron el monto total que le fue robado a Don Jesús. Claudia nos comenta que se sintió muy satisfecha con el resultado y que este tipo de casos son los que más la marcan en su vida profesional por la situación de vulnerabilidad que sufren las personas adultas mayores y más aún con discapacidad.

¡CASO RESUELTO A TU FAVOR!