



ARELI ALEJANDRA PÉREZ ESPÍNDOLA

UAU Central CDMX

Areli Alejandra Pérez Espíndola tiene 44 años, cuenta con licenciatura en derecho por la Facultad de Estudios Superiores (FES) Aragón de la UNAM, y a la fecha lleva 20 años otorgando servicio al público en el proceso de conciliación dentro de la Unidad de Atención a Usuarios Central de la CONDUSEF, mismo lugar al que logró ingresar después de realizar su servicio social.

Como parte de sus pasatiempos, Areli nos cuenta que disfruta mucho la lectura además de hacer ejercicio, actividades que le ayudan a sobrellevar el estrés que a veces conllevan los casos difíciles de defensa y atención a usuarios en la CONDUSEF. Esta labor es otra de sus grandes pasiones, además reconoce que las nuevas tecnologías han ayudado a brindar un servicio de calidad y salvaguardar la salud e integridad de los usuarios en tiempos tan difíciles como durante la pandemia por covid-19.

Una de estas herramientas tecnológicas que han hecho posible continuar con la atención a usuarios en momentos complicados es la conciliación telefónica, la cual le permitió dar una atención de manera remota a Don Gilberto, un médico veterinario que fue sorprendido con cargos no reconocidos en la cuenta en la que recibía su pensión, caso de conciliación que tomó Areli.

En una primera instancia, el banco no quiso devolver el monto reclamado, pues alegaban que en la compra existían mecanismos de autenticación suficientes o que la transacción había sido autorizada mediante el NIP de la tarjeta de débito de Don Gilberto.

A Don Gilberto se le orientó para desahogar paso a paso su proceso de conciliación vía telefónica, pues al ser un adulto mayor requería de apoyo. Dichosamente se logró que la Institución Financiera le devolviera más del 60% del monto reclamado, vía negociación exitosa de Areli ante la institución financiera.

**¡CASO RESUELTO
A TU FAVOR!**