



Brenda Villalobos Jimenez

Funcionaria de la UAU Centro Histórico

Brenda Villalobos Jimenez estudió la carrera universitaria de ingeniera arquitecta, sin embargo, ha encontrado su verdadera pasión en actividades de conciliación en materia financiera. Con ya 18 años laborando en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), Brenda tiene a su cargo el área de queja electrónica dentro de la Unidad Metropolitana el Centro Histórico.

Brenda resalta que una de las cosas que más disfruta de su empleo es ayudar a la gente, pelear por sus derechos y luchar por lo que parece imposible y esta institución reúne todo. Actualmente, aparte de su profesión; cuenta con cuatro diplomados: uno en Educación Financiera, otro en seguros, uno más en Afores y uno en finanzas, todos estos conocimientos le permiten brindarle a las y los usuarios una atención completa y de calidad.

A pesar de que señala que todos los asuntos de atención a usuarios le generan satisfacción de una u otra forma, ha habido algunos que definitivamente se le quedan muy grabados en la memoria y en el corazón. Uno de ellos es cuando atendió a un usuario de muy bajos recursos y analfabeta: el Sr. Tlachi, originario de Tlaxcala quien vendió todos sus borregos y gallinas que tenía para hacerse de un capital y poder viajar a la Ciudad de México para una forma de vida más remunerable.



Derivado de la venta de sus animales decidió invertir sus ganancias en un conocido Banco, pero los problemas empezaron cuando un ejecutivo de cuenta deshonesto abusó del analfabetismo del Sr. Tlachi para hacerlo firmar varios créditos personales a su nombre, retiros de su dinero y varias compras más de artículos personales.

Después de darse cuenta que su cuenta de ahorro se encontraba en ceros, el Sr. Tlachi decidió acudir a la CONDUSEF en donde fue atendido por Brenda, quien después de un extenso proceso de conciliación que duró un total de nueve audiencias, logró que le cancelaran todos los adeudos que le habían cargado a su nombre y le devolvieran todo su capital.

**¡CASO RESUELTO
A TU FAVOR!**