

A TU
FAVOR



ANA VERÓNICA Villegas

Funcionaria de la UAU Sonora

Ana Verónica Villegas Valenzuela tiene 49 años y es licenciada en Derecho, egresada de la Universidad de Sonora además de contar con varios diplomados en Educación Financiera, seguros y mediación.

Ana forma parte de la CONDUSEF desde el 1 de marzo de 2006, este año estará cumpliendo 18 años en esta institución. Su pasatiempo favorito es viajar e ir al cine con sus hijos, disfrutar su compañía, la película y palomitas.

A lo largo de casi 18 años en este organismo, recuerda muchos casos de éxito, pero cree que hablar de uno en particular sería minimizar o reducir todos los logros obtenidos.

Un sector muy vulnerable son los adultos mayores, a quienes hay que apoyar más, desde tratar de entender su problemática, pues no siempre se explican adecuadamente, apoyarlos a elaborar sus escritos, en fin, ser más empáticos hacia ellos. Entre algunos casos que más recuerda, son los siguientes:

1 El caso de una adulta mayor que reclamaba a una aseguradora el pago del saldo insoluto del

crédito hipotecario porque el esposo había fallecido, se logró que la aseguradora realizara el pago, lo que recuerdo en particular porque el agradecimiento que mostró la usuaria fue muy sincero, situación que fue muy gratificante para mí.

2 Recuerdo otro caso donde se logró que la compañía de seguros pagara la suma asegurada de \$1,200,000.00 pesos, se reclamaba la cobertura de invalidez total y permanente, la verdad el usuario no lo podía creer, fue tal su sorpresa porque reclamaba una cantidad menor.

3 El caso de una viuda que reclamó el seguro de vida, su esposo falleció de cáncer, la aseguradora solicitaba documentos que no estaban a su alcance por lo que investigando la normatividad aplicable se le hizo saber a la aseguradora que dicha documentación era imposible que estuviera al alcance de la usuaria y tuvieron que proceder al pago. Son muchos casos a lo largo de estos años que me han dado mucha satisfacción.

¡CASO RESUELTO!