



Signos vitales

Alberto Aguirre

✉ alberto.aguirre@eleconomista.mx

Desconfianza digital

Entre el enojo y la frustración, los usuarios de los servicios financieros muestran gran preocupación por los fraudes bancarios y también por el abuso en el tratamiento de los datos personales de los cuenta habientes, afectados por la suplantación de identidad y la realización de transacciones, sin su consentimiento.

En la mira de las autoridades estadounidenses, por la connivencia de sus ejecutivos en el blanqueo de recursos de procedencia ilícita y el ocultamiento de capitales, las instituciones de banca múltiple tampoco cuentan con el respaldo de sus clientes. Todo lo contrario.

Asolados por los intereses excesivos, las comisiones abusivas y los cargos ocultos, los cuenta habientes han sido forzados a la banca electrónica y al mismo tiempo han generado un "alto nivel de animadversión" a esas plataformas digitales, impulsado principalmente por incidentes de fraude, robo de identidad, accesos no autorizados y deficiencias en los sistemas de autenticación, pero también por las dificultades significativas que afrontan para recibir respuestas rápidas y eficaces de las entidades financieras.

Del enojo a la frustración, por la lentitud de respuesta a problemas críticos, la falta de transparencia y la poca preparación del personal bancario en temas de ciberseguridad. Los puntos de dolor más recurrentes: phishing, vishing, las caídas de plataformas y los bloqueos injustificados de cuentas.

Y de la frustración a la desconfianza. Los usuarios critican la falta de preparación del personal bancario en temas de seguridad, así como las fallas en medidas como la autenticación de dos pasos y la gestión de contraseñas, lo que incrementa sus temores sobre la vulnerabilidad de sus datos.

La desconfianza general hacia los bancos se intensifica con experiencias de mala atención, trámites engorrosos, fraudes, promociones incumplidas y complicidad percibida con las autoridades encargadas de defender a los cuenta habientes. Los problemas con apps bancarias (dificultad de uso, brecha digital, inseguridad en transacciones) también alimentan el rechazo.

Justo hace un mes, Influence y Dinamic cerraron el acopio de la información que sustenta el estudio "Miedos, quejas y preocupaciones del uso de servicios financieros en México", ideado para que bancos y entidades financieras puedan anticipar riesgos, mejorar sus protocolos de seguridad y reconstruir credibilidad.

En la escucha de las conversaciones públicas en redes sociales está basado este primer intento de las empresas encabezadas por **Sergio Torres Ávila** y **Augusto del Río** que ya trabajan en la construcción de un Índice de Confianza en las instituciones financieras.

Efectos secundarios

SPRINT. Luego de que MDM-Fox Sports México perdiera los derechos para transmitir la Fórmula 1 en México hubo una

intensa competencia entre distintas cadenas. Liberty Media finalmente acordó con Grupo Televisa para completar el resto del calendario de competencias del 2025 y hasta el 2028 vía Sky sports en Izzi y Sky+. El estreno ocurre este fin de semana, con el Gran Premio de Austin y el próximo fin de semana, por televisión abierta, con la cobertura completa del Gran Premio de la Ciudad de México. En el camino quedó el acuerdo entre Grupo Lauman y OnceTV.

