



1. ¿Qué sucedió?

Popular fue informado por uno de nuestros proveedores de servicio que este fue víctima de un incidente de ciberseguridad que incluyó archivos de Popular que mantenía ese proveedor. Específicamente, el proveedor de Popular usó una aplicación de Accellion Inc. para transferencias seguras de archivos con sus clientes, incluyendo con Popular. La aplicación del tercero utilizado por nuestro proveedor fue comprometida, lo cual resultó en el acceso no autorizado a datos mantenidos por el proveedor.

Al advenir en conocimiento del incidente, el proveedor inmediatamente llevó a cabo una investigación con la ayuda de expertos externos de ciberseguridad y dejó de utilizar la aplicación de Accellion. La investigación del proveedor reveló finalmente que ciertos archivos comprometidos en el incidente incluían cierta información personal de clientes de Popular.

Su seguridad, incluyendo la protección de su información personal, es una alta prioridad para Popular. Popular requiere que todos sus proveedores tengan medidas de seguridad apropiadas para ayudar a prevenir el acceso no autorizado a información personal. Desafortunadamente, muchas compañías y organizaciones, incluyendo este proveedor, fueron impactadas por el incidente de la aplicación de Accellion.

2. ¿El incidente afectó las redes y sistemas de Popular?

Las propias redes y sistemas de Popular no fueron impactados por este incidente.

3. ¿Qué tipos de información personal fueron impactados?

Popular está enviando una carta a cada persona afectada por este incidente identificando la información impactada de cada persona.

4. ¿Cómo sé si soy uno de los clientes afectados?

Si usted es uno de los clientes afectados, Popular le contactará directamente por correo de Estados Unidos. No todos los clientes de Popular fueron afectados por este incidente.

5. ¿Qué debo hacer si recibo un correo electrónico u otra comunicación alegando ser de Popular?

Popular está notificando a las personas afectadas por este incidente por correo de Estados Unidos. Como siempre, los clientes deben mantenerse en alerta respecto a correos electrónicos o comunicaciones sospechosas que les soliciten proporcionar información personal o de sus cuentas. Si usted recibe un correo electrónico o comunicación sospechosa, debe ignorarla o comunicarse con Popular utilizando la información de contacto oficial que se encuentra en su página web, <https://www.popular.com/contactanos/>, o visitando una sucursal de Popular. Para más información

sobre cómo protegerse, favor de visitar el centro de seguridad en línea de Popular en <https://www.popular.com/seguridad>.

6. ¿Qué servicios se están ofreciendo en respuesta a este evento?

Popular está ofreciendo a las personas cuya información personal estuvo expuesta como parte de este incidente la habilidad de inscribirse de forma complementaria a un servicio de monitoreo de crédito y protección contra robo de identidad por un término de dos años a través de Experian. Las instrucciones para inscribirse a este servicio están incluidas en la notificación que Popular está enviando por correo de Estados Unidos a las personas afectadas. Si usted recibe una carta y escoge aprovechar estos servicios, debe completar el proceso de inscripción descrito en la carta. La fecha límite para inscribirse es el 30 de noviembre de 2021.

7. ¿La suscripción al servicio de monitoreo de crédito afectará mi puntaje de crédito?

No, la suscripción a este servicio no afectará su puntaje de crédito.

8. ¿Qué otras medidas puedo tomar en respuesta a la exposición de mi información personal?

Le sugerimos permanecer atento durante los próximos 12 a 24 meses ante la eventualidad de incidentes de fraude o robo de identidad, incluyendo mediante la revisión regular de sus estados de cuenta y el monitoreo de sus informes de crédito gratuitos. Si usted identifica alguna actividad sospechosa o inusual en sus cuentas o si sospecha de algún robo de identidad o fraude, repórtelo inmediatamente a sus instituciones financieras.

También puede obtener periódicamente informes de crédito de cada una de las agencias nacionales de informe de crédito. Si identifica información en su informe de crédito que surge de una transacción fraudulenta, debería solicitar a la agencia de informe de crédito que elimine esa información de su informe de crédito. Además, usted tiene derecho a recibir una copia gratuita de su informe de crédito, cada 12 meses, de cada una de las tres agencias nacionales de informe de crédito. Puede obtener la copia gratuita de su informe de crédito accediendo a www.AnnualCreditReport.com o llamando al (877) 322-8228. Puede contactar a las agencias nacionales de informe de crédito a:

Equifax

(800) 685-1111
P.O. Box 740241
Atlanta, GA 30374-0241
www.Equifax.com/personal/credit-report-services

Experian

(888) 397-3742
P.O. Box 9701
Allen, TX 75013

www.Experian.com/help

TransUnion

(888) 909-8872

Fraud Victim Assistance Division

P.O. Box 2000

Chester, PA 19022

www.TransUnion.com/credit-help

Además, puede obtener información adicional de la Comisión Federal de Comercio (“FTC” por sus siglas en inglés) y de las agencias nacionales de informe de crédito sobre alertas de fraude y congelamientos de seguridad. También, puede colocar una alerta de fraude en su expediente de informe de crédito para ayudar a proteger su información crediticia. Una alerta de fraude puede dificultar el que otra persona obtenga crédito a su nombre porque indica a los acreedores que deben seguir ciertos procedimientos para protegerle, aunque también podría atrasar su habilidad de obtener crédito. Puede colocar una alerta de fraude en su expediente llamando a tan sola una de las tres agencias nacionales de informe de crédito listadas arriba. Tan pronto esa agencia procesa su alerta de fraude, notificará a las otras dos agencias, quienes entonces también deberán colocar alertas de fraude en su expediente. Además, puede contactar a las agencias nacionales de informe de crédito a los números incluidos arriba para colocar un congelamiento de seguridad para restringir el acceso a su informe de crédito.

9. ¿Puedo contactar a alguien para recibir más información?

Sí –puede contactarnos al [\(888\) 258-0452](tel:8882580452) para recibir información adicional o asistencia en la inscripción del servicio de monitoreo de crédito.