# COMUNICADO

**Apreciados clientes VIVA:**

Como parte de nuestro compromiso con la transparencia y la seguridad, debemos informarles que este domingo 23 de junio fuimos víctimas de un ciberataque realizado por un grupo criminal internacional. Gracias a la rápida respuesta y al profesionalismo de nuestro equipo técnico, expertos en ciberseguridad y colaboradores, hemos logrado contenerlo y reducir su impacto con un robusto plan de respuesta.

Desde el primer momento, la prioridad han sido ustedes, nuestros clientes, por lo que hemos dedicado todos nuestros esfuerzos y recursos para que nuestros servicios no se vean afectados o sean restaurados a la brevedad posible.

Para los casos en que algún servicio quedó temporalmente interrumpido, habilitamos canales alternativos como nuestro call center, transacciones por USSD, vouchers físicos y atención en tiendas de experiencia de todo el país, asegurando así que sus necesidades continúen siendo atendidas.

Queremos destacar que al haber logrado proteger en gran medida nuestros sistemas informáticos, no ha existido filtración ni compromiso de sus datos confidenciales, ya que se gestionan de manera encriptada. Les aseguramos que su información bancaria y de pagos está protegida ya que hemos implementado todas las medidas necesarias para reforzar aún más la seguridad de nuestros sistemas y su funcionamiento.

A tiempo de reafirmar que nuestra prioridad número uno son ustedes, su seguridad y la calidad del servicio que les brindamos, les pedimos que confíen únicamente en las comunicaciones provenientes de VIVA, las cuales serán difundidas a través de nuestros canales oficiales. Para garantizar la veracidad de la información sobre el incidente mencionado, cualquier comunicación no oficial, proveniente de terceros, debería ser descartada.

Agradecemos su comprensión y confianza en estos momentos. Continuaremos informándoles sobre cualquier novedad relevante y estamos a su disposición para atender cualquier consulta a través de nuestros canales oficiales de atención al cliente: VIVA APP chat, WhatsApp 79999977, redes sociales oficiales o mediante nuestra línea gratuita de call center 800141414.

Atentamente,

**Equipo VIVA**

AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES
ESTA EMPRESA ESTÁ REGULADA Y FISCALIZADA POR LA ATT.