

Declaración Oficial de Evertec

El 13 de mayo de 2026, Evertec tuvo conocimiento de un acceso no autorizado a datos almacenados en la plataforma de un proveedor externo de servicios que utilizamos para apoyar nuestros sistemas. Al detectar la situación, activamos nuestros protocolos de respuesta y estamos trabajando con expertos internos y externos en ciberseguridad, así como con las autoridades, como parte de este proceso.

Estamos confiados en que nuestros sistemas han sido protegidos y contenidos. Asimismo, podemos confirmar que las operaciones de Evertec no se han visto impactadas.

Aunque la investigación continúa, un actor no autorizado obtuvo información de ciertas instituciones financieras a las que prestamos servicios en Puerto Rico y de sus clientes. La información impactada incluye números de tarjetas y, en algunas instancias, nombres, fecha de expiración, fecha de nacimiento e información de contacto. No tenemos evidencia de que los números PIN o los códigos CVV hayan sido comprometidos.

A la fecha, no tenemos evidencia que sugiera que la información relacionada con el acceso no autorizado haya sido utilizada para fines fraudulentos.

Nuestro equipo ha estado en comunicación directa con nuestros clientes durante todo este proceso y continúa plenamente comprometido con brindar apoyo tanto a ellos como a sus tarjetahabientes.

Los tarjetahabientes pueden continuar utilizando sus tarjetas con normalidad. Las tarjetas de pago cuentan con medidas de seguridad como chips, PIN y números CVV, que reducen significativamente el riesgo de cargos no autorizados.

Como buena práctica, nunca deben compartir información de sus cuentas por teléfono, correo electrónico o mensaje de texto. Evertec y las instituciones financieras nunca se comunicarán con los consumidores para solicitar números de tarjeta, PIN, códigos de acceso ni códigos de seguridad.

Si la información de la tarjeta de una persona estuvo involucrada en este incidente, recibirá una carta de notificación por correo postal de parte de Evertec. Esta notificación incluirá detalles sobre el incidente y los servicios gratuitos de monitoreo de crédito que Evertec está ofreciendo por un período de 24 meses, a través de Experian, a las personas que se hayan visto afectadas.

Estamos atendiendo esta situación con la máxima seriedad y priorizando la seguridad de nuestros clientes, socios y consumidores en Puerto Rico. Mantenemos nuestro compromiso de abordar este asunto con sentido de urgencia y responsabilidad, y estamos preparados para brindar apoyo a quienes se hayan visto afectados.

Para preguntas adicionales, hemos habilitado un sitio web donde puede encontrar respuestas sobre el incidente. Para más detalles, por favor visite <https://info.evertectrends.com>.

FAQ

1. ¿Qué pasó y cuándo ocurrió?

El 13 de mayo de 2026, Evertec tuvo conocimiento de un acceso no autorizado a datos almacenados en la plataforma de un proveedor externo de servicios que utilizamos para apoyar nuestros sistemas. Al detectar la situación, activamos nuestros protocolos de respuesta y hemos monitoreado nuestros sistemas 24/7 para detectar cualquier posible actividad adicional. Inmediatamente contactamos a las autoridades e involucramos a expertos en ciberseguridad para apoyar la investigación.

Aunque la investigación continúa en curso, estamos confiados en que nuestros sistemas han sido protegidos y contenidos. Asimismo, podemos confirmar que las operaciones de Evertec no se han visto impactadas.

2. ¿El incidente ha sido contenido?

Estamos confiados en que nuestros sistemas han sido protegidos y contenidos.

3. ¿Cuáles son los impactos de este incidente?

Aunque la investigación continúa, un actor no autorizado obtuvo información de ciertas instituciones financieras a las que prestamos servicios en Puerto Rico y de sus clientes. La información impactada incluye números de tarjetas y, en algunas instancias nombres, fecha de expiración, fecha de nacimiento e información de contacto. No tenemos evidencia de que los números PIN o los códigos CVV hayan sido comprometidos.

4. ¿Cuál es el número de clientes impactados por este incidente?

Nuestra investigación continúa en curso y seguimos trabajando para determinar el alcance total del incidente. Estamos comunicándonos directamente con las instituciones financieras cuyos tarjetahabientes podrían haber tenido información de sus tarjetas involucrada en este incidente.

A la fecha, y con base en la información preliminar proporcionada por las instituciones financieras, creemos que solo un número limitado de tarjetas de pago de los tarjetahabientes requerirá reemplazo. Los clientes pueden continuar utilizando sus tarjetas con normalidad.

6. ¿Cuándo concluirá la investigación?

Nuestra investigación continúa en curso. Debido a la naturaleza de los datos, en este momento no podemos brindar un tiempo estimado para su conclusión.

Evertec compartirá información relevante a medida que avance la investigación a través de su página informativa dedicada: <https://info.evertectrends.com>.

7. ¿Qué pueden hacer las personas potencialmente afectadas para protegerse?



Estamos directamente en comunicación con las instituciones financieras cuyos tarjetahabientes pudieron haber tenido información de sus tarjetas involucrada en este incidente.

Como buena práctica, debe monitorear sus cuentas financieras regularmente y reportar cualquier actividad no autorizada a su entidad financiera. Asimismo, por favor no comparta su información de cuenta por teléfono, correo electrónico o mensaje de texto. Ni Evertec ni su entidad financiera le llamarán para pedirle el número de su tarjeta, su PIN, código de acceso o códigos de seguridad.

Además, y por precaución, Evertec ofrecerá servicios gratuitos de monitoreo de crédito a través de Experian por un periodo de 24 meses a aquellas personas cuya información de tarjeta pudo haber estado involucrada en el acceso no autorizado.

8. ¿Qué medidas de seguridad han tomado tras el incidente?

Evertec opera con total normalidad y hemos tomado medidas para reforzar nuestros controles de seguridad en respuesta a este incidente.

###



Evertec's Official Statement

On May 13, 2026, Evertec learned of unauthorized access to data maintained by an external service provider platform that we use to support system performance. Upon detection, we activated our incident response procedures and are working with internal and external cybersecurity experts as well as law enforcement as part of this process.

We are confident that our systems have been secured and contained. Furthermore, we can confirm that Evertec's operations have not been impacted.

While the investigation remains ongoing, the unauthorized party obtained information belonging to certain financial institution clients in Puerto Rico and of their customers. The impacted information includes payment card numbers and, in some instances, names, expiration dates, dates of birth, and contact information. There is no evidence that PINs and CVV numbers were compromised.

To date, we have no evidence to suggest that any information involved in the unauthorized access has been used for fraudulent purposes.

Our team has been in direct communication with our clients throughout this process and remains fully committed to supporting them and their cardholders.

Cardholders can continue using their cards as usual. Payment cards have security measures in place, including chips, PINs, and CVV numbers, which significantly reduce the risk of unauthorized charges.

As a best practice, individuals should never share account information by phone, email, or text message. Evertec and financial institutions will never contact consumers to request card numbers, PINs, passcodes, or security codes.

If an individual's card information was involved in this incident, they will be receiving a notice letter via mail from Evertec. This notice will have details on the incident and the complimentary credit monitoring services Evertec is offering for 24 months via Experian to those whose card information was involved.

We are treating this situation with the utmost seriousness and prioritizing the security of our clients, partners, and Puerto Rican consumers. We are committed to addressing this matter with urgency and accountability, and we stand ready to provide support to those affected.

For additional questions, we have established a landing page with answers about the incident. Please visit <https://info.evertectrends.com> for more details.

FAQ

1. What happened and when did it happen?



On May 13, Evertec detected unauthorized access to certain of its customer transaction data. In response to the incident, Evertec activated its incident response procedures and has been monitoring its systems 24/7 for further activity. The organization immediately contacted law enforcement and engaged external cybersecurity experts to assist.

Although our investigation is ongoing, we are confident that our systems have been secured and contained. Furthermore, we can confirm that Evertec's operations have not been impacted.

2. Is the incident contained?

We are confident that our systems have been secured and contained.

3. What are the impacts of this incident?

While the investigation remains ongoing, the unauthorized party obtained information belonging to certain financial institution clients in Puerto Rico and of their customers. The impacted information includes payment card numbers and, in some instances, names, expiration dates, dates of birth, and contact information. There is no evidence that PINs and CVV numbers were compromised.

4. What is the number of customers impacted by this incident?

Our investigation remains ongoing, and we are working to determine the full scope of the incident. We are directly communicating with financial institutions whose cardholders may have had card information involved in this incident. As of today, based on preliminary information provided to us by the financial institutions, we believe only a limited number of cardholder payment cards will be replaced. Customers may continue to use their cards as usual.

5. When will the investigation be complete?

Our investigation is still ongoing. Due to the nature of the data, we are not able to provide an estimated time of completion.

Evertec will share developments on their dedicated landing page at <https://info.evertectrends.com> as the investigation progresses.

6. How can impacted individuals protect themselves?

We are actively communicating with financial institutions whose cardholders' information may have been involved in this incident.

As a best practice, individuals should regularly monitor their financial accounts and promptly report any unauthorized activity to their financial institution. Individuals should also remain vigilant and avoid sharing account information by phone, email, or text message. Neither



Evertec nor a financial institution will contact cardholders to request card numbers, PINs, passcodes, or security codes.

In addition, and out of an abundance of caution, Evertec will provide complimentary credit monitoring services through Experian for a period of 24 months to individuals whose card information may have been involved in the unauthorized access.

7. What security measures have you taken following the incident?

Evertec is fully operational, and we have taken steps to enhance our security measures in response to this incident.

###