Medellín, 12 de noviembre de 2026

ENTIDADES PARTICIPANTES
Red Coopcentral
Ciudad

Asunto: Actualización sobre la contingencia tecnológica y nuestros servicios

Apreciadas entidades:

Desde el pasado 4 de noviembre, Visionamos identificó un incidente de seguridad informática que motivó la activación de nuestros protocolos de atención y la adopción de medidas preventivas para proteger nuestra infraestructura tecnológica y los servicios que prestamos a nuestra red.

Esta situación se presenta en un contexto internacional de creciente complejidad en materia de ciberseguridad, en el que las entidades del sector financiero y sus proveedores tecnológicos enfrentan amenazas cada vez más sofisticadas sobre sus servicios e infraestructuras.

En respuesta a esta situación, desde ese momento nuestros equipos técnicos vienen adelantando actividades especializadas de revisión, fortalecimiento y robustecimiento de nuestra plataforma. Como parte de este proceso, hemos dispuesto la suspensión temporal de nuestros canales web (App, portal natural y portal empresarial), los cuales se irán restableciendo de manera paulatina, una vez culminen satisfactoriamente las pruebas y certificaciones correspondientes.

Es importante destacar que nuestros demás canales y servicios continúan operando con normalidad, incluyendo cajeros electrónicos, corresponsales cooperativos, red de oficinas, pagos y compras a través de terminales POS en comercios, así como la recepción de transferencias mediante Bre-B.

Somos conscientes del impacto que esta situación representa para la operación de sus entidades y la atención de sus asociados. Por ello, estaremos compartiendo oportunamente los avances, el mapa de ruta para el restablecimiento de los servicios y la estrategia de atención dispuesta para acompañarlos durante este proceso.

Agradecemos profundamente su comprensión, paciencia y confianza. Estamos trabajando con todo nuestro compromiso y capacidad para superar esta contingencia y restablecer nuestros servicios bajo condiciones adecuadas de estabilidad, seguridad y confiabilidad.

Cuentan con nosotros. Seguiremos acompañándolos de cerca hasta superar esta situación.

Cordialmente,



MELVA ROJAS PALADÍNEZ
Gerente General

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

PCI CERTIFICADO DSS

SGS ISO 27001 CO19/9022