

CYBER **SECURITY** **NEWS**

SECURITY OPERATIONS CENTER

COPPEL RESTABLECE SU SISTEMA TRAS 7 DÍAS DE INACTIVIDAD

22/04/2024

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
RESUMEN	5
NOTICIA COMPLETA	6
CONTACTOS DE SOPORTE	7

INTRODUCCIÓN

El reciente ciberataque a Coppel, una de las cadenas de tiendas departamentales más grandes de México, puso en jaque sus operaciones digitales durante una semana, generando preocupación entre sus clientes. El incidente provocó fallos en la aplicación y el sistema de pagos de BanCoppel, impidiendo a los usuarios realizar transacciones en línea. En respuesta, Coppel emitió un comunicado informando las medidas tomadas para reforzar la seguridad y asegurando a los clientes que no se cobrarán intereses moratorios generados durante el período de inactividad. La empresa trabaja para restablecer sus servicios y resolver cualquier inconveniente causado por el ataque, recordando a los clientes que las tiendas físicas siguen operando con normalidad

COPPEL RESTABLECE SU SISTEMA TRAS 7 DÍAS DE INACTIVIDAD

A continuación, se encuentra en cuadro de identificación de la amenaza.

ID de alerta:	DSOC-CERT_2024_04_22_1
Clasificación de alerta:	Noticia
Tipo de Impacto:	Alta
TLP (Clasificación de información):	CLEAR
Fecha de publicación:	22/04/2024
Es día cero (0 day):	No

RESUMEN

Después de una semana de problemas en su plataforma digital, Coppel, una de las tiendas departamentales más grandes de México, anunció que ha comenzado a restablecer su sistema tras un ciberataque que afectó a su aplicación y sitio web. El incidente generó preocupaciones entre los clientes sobre la seguridad de sus datos y transacciones.



Medidas para Resolver Inconvenientes

En un comunicado emitido el lunes 22 de abril, Coppel informó sobre las medidas tomadas para reforzar la seguridad y aseguró que las tiendas físicas continúan operando con normalidad. Para calmar la preocupación de los clientes, la empresa explicó que están trabajando para resolver cualquier inconveniente relacionado con deudas pendientes o depósitos que no se reflejaron debido al ataque cibernético. Además, Coppel aclaró que los intereses moratorios generados durante el período de inactividad no serán cobrados.

20 de abril, 2024

Tiendas Coppel informa

En días pasados identificamos una falla en algunos de nuestros sistemas, por lo que de inmediato se activaron los procedimientos de respuesta, protección y análisis para estos casos. Tras un proceso de investigación exhaustivo, hemos determinado que se trató de un incidente de ciberseguridad, por lo que reforzamos nuestras medidas y controles.

Las **Tiendas Coppel** están abiertas al público en el horario normal y atendiendo a los clientes para diversos servicios.

Reiteramos nuestro compromiso con nuestros clientes, colaboradores y proveedores. Seguiremos trabajando para restablecer la totalidad de nuestros servicios, y canales de atención y venta.

En caso de dudas solicitamos a nuestros clientes comunicarse al teléfono 800 220 7735, al correo atencion@coppel.com o acudir a cualquiera de nuestras tiendas para solicitar información.



Pagos y Atención al Cliente

Coppel recordó a sus clientes que los pagos pueden realizarse en las tiendas físicas, las cuales mantienen su horario habitual. Para aquellos que necesiten asistencia adicional, la empresa proporcionó canales de comunicación para resolver dudas relacionadas con sus créditos y transacciones.

Impacto del Ciberataque

El ataque cibernético y las fallas en la aplicación se reportaron por primera vez el 15 de abril, coincidiendo con un período de alta actividad financiera debido a la quincena y otros pagos importantes. Aunque el sistema está comenzando a restablecerse, Coppel sigue trabajando para asegurar la seguridad y estabilidad de sus plataformas digitales.

Conclusión

El reciente ciberataque a Coppel subraya la importancia de la ciberseguridad y la necesidad de estar preparados para incidentes de este tipo. La empresa está tomando medidas para resolver cualquier problema resultante del ataque y para brindar apoyo a sus clientes. A medida que el sistema se restablece, se espera que las operaciones vuelvan a la normalidad, pero los clientes deben mantener sus recibos y seguir las actualizaciones oficiales para garantizar la precisión de sus transacciones.

NOTICIA COMPLETA

<https://devel.group/blog/coppel-restablece-su-sistema-tras-7-dias-de-inactividad/>

CONTACTOS DE SOPORTE



Correo electrónico: cert@develsecurity.com

Teléfonos directos:

Guatemala: +(502) 2307 5757

El Salvador: +(503) 2249 4252

Honduras: +(504) 2283 5904

República Dominicana: +1 829 734 2040

WhatsApp: +(502) 5124 9536

Sitio Web: <https://www.devel.group/reporta-un-incidente>