



CyberSecurity
Rating Agency

Nivel de garantía
Level of assurance



Certified in EU

Resumen ejecutivo de calificación / *Rating executive summary*

Cliente/Servicio – *Client/Service*: ES0104/S001
Referencia - *Reference*: ES010400101465606
Fecha de validez – *Valid until*: 21/09/2023

Proveedor de servicio / *Service provider*

QIPERT UGH GLOBAL SL.

Identificación del servicio calificado/ *Rated Service identification*

Externalización de procesos (BPO)/
Process outsourcing (BPO)

Descripción del servicio calificado / *Rated service description*

Labores de externalización para las entidades financieras en las áreas de:

- Proceso Hipotecario
- Pasivo y servicios asociados
 - Administración de cuentas personales e IPF's
 - Procesos de amortización de participaciones preferentes
 - Transferencias
 - Domiciliaciones
 - Cartera de efectos
 - Cheques
 - Cámara de Compensación
- Activo
 - Administración de créditos y préstamos de particulares y empresas. Condiciones de Convenios.
 - Préstamos Promotor
 - Administración de préstamos sindicados
 - Administración de préstamos en divisas
 - Leasing, Renting, Factoring, Confirming
 - Revisión de carteras de expedientes
 - Titulización de carteras
- Medios de Pago
 - Gestión integral y logística en negocio emisor
 - Gestión de operaciones de negocio adquirente
 - Gestión de incidencias
 - Campañas de fidelización de clientes
 - Apoyo en prevención del fraude
- Inmuebles
 - Centro formalizador de ventas
 - Centro de compras inmobiliarias
 - Revisión de cartera
 - Testamentarias
 - Copias y notas simples, informes jurídicos y de solvencia
 - Digitalización de documentos
- Intermediación de Activos / Depositaria
 - Administración de Cuentas de Valores
 - Operaciones financieras
 - Soporte en Custodia y Liquidación de Operaciones
 - Información para clientes
 - Depositaria
- Gestión de activos financieros
 - Administración de Partícipes de Fondos de Inversión y Pensiones. Información a Partícipes.
 - Valoración y administración de IIC y Fondos de Pensiones
 - Contabilización de cartera y financieras
 - Información a Organismos oficiales. Hacienda, CNMV, DGS, Banco de España, etc., así como no oficiales.
- Banca Privada
 - Administración de Accionistas de SICAV's

Resumen ejecutivo de calificación / Rating executive summary

Cliente/Servicio – Client/Service: ES0104/S001
Referencia - Reference: ES010400101465606
Fecha de validez – Valid until: 21/09/2023

- Valoración y administración de IIC.
- Contabilización de operaciones de cartera y operaciones financieras
- Informes particularizados a accionistas de SICAV's
- Información a Organismos oficiales y no oficiales.
- Contact Center
 - Captación y fidelización de clientes
 - Venta de productos y servicios
 - Introducción de operaciones en banca telefónica y otros canales
 - Soporte en campañas comerciales
 - Help-Desk soporte a usuarios
- Conciliaciones Varias
 - Cuentas de efectivo, liquidadoras y colectoras. Movimiento y saldo
 - Títulos de Cartera, Depositario y Gestoras de IIC y FP
 - Operaciones de cartera de Gestoras de IIC y FP con intermediarios
 - Movimientos de los distribuidores de IIC y FP
 - Cuentas con operadores de Medios de Pago y otros.

Outsourcing tasks for financial entities in the areas of:

- *Mortgage Process*
 - *Liabilities and associated services*
 - *Administration of personal accounts and IPF's*
 - *Amortization processes of preference shares*
 - *Transfers*
 - *direct debits*
 - *Effects portfolio*
 - *Checks*
 - *Clearing House*
 - *Active*
 - *Administration of credits and loans for individuals and companies. Conditions of Agreements.*
 - *Developer Loans*
 - *Syndicated loan administration*
 - *Foreign currency loan administration*
 - *Leasing, Renting, Factoring, Confirming*
 - *Review of file portfolios*
 - *Portfolio securitization*
 - *Means of Payment*
 - *Comprehensive management and logistics in issuing business*
 - *Acquiring business operations management*
 - *Incident management*
 - *Customer loyalty campaigns*
 - *Fraud prevention support*
 - *Real estate*
 - *Sales formalizing center*
 - *Real estate shopping center*
 - *Portfolio review*
 - *Probate*
 - *Copies and simple notes, legal and solvency reports*
 - *Scanning of documents*
 - *Asset Brokerage / Depositary*
 - *Administration of Securities Accounts*
 - *Financial operations*
-

Resumen ejecutivo de calificación / *Rating executive summary*

Cliente/Servicio – *Client/Service*: ES0104/S001
Referencia - *Reference*: ES010400101465606
Fecha de validez – *Valid until*: 21/09/2023

- *Support in Custody and Settlement of Operations*
- *Information for customers*
- *Depository*
- *Financial asset management*
 - *Administration of Participants of Investment and Pension Funds. Information to Participants.*
 - *Valuation and administration of UCITS and Pension Funds*
 - *Portfolio and financial accounting*
 - *Information to official bodies. Treasury, CNMV, DGS, Bank of Spain, etc., as well as unofficial ones.*
- *Private Banking*
 - *Administration of SICAV's Shareholders*
 - *IIC valuation and administration.*
 - *Accounting for portfolio operations and financial operations*
 - *Individualized reports to SICAV's shareholders*
 - *Information to official and unofficial organizations.*
- *Contact Center*
 - *Customer acquisition and loyalty*
 - *Sale of products and services*
 - *Introduction of operations in telephone banking and other channels*
 - *Support in commercial campaigns*
 - *Help-Desk user support*
- *Miscellaneous Reconciliations*
 - *Cash accounts, liquidators and collectors. movement and balance*
 - *IIC and FP Portfolio, Custodian and Management Securities*
 - *Portfolio operations of IIC and FP Managers with intermediaries*
 - *Movements of IIC and FP distributors*
 - *Accounts with Means of Payment operators and others.*

Alcance / Scope

Procesos, personas, soluciones, aplicaciones, productos y microservicios para dar soporte a los servicios prestados. Utilizamos las capacidades de nuestro grupo empresarial y nuestra filial tecnológica para proporcionar soluciones avanzadas. La aplicación base es Cosmos / CosmosNet, es una plataforma para procesos hipotecarios con extensión a funciones BPO, desplegada en el Cloud de Google. Esta plataforma gestiona más de medio millón de expedientes/procesos año.

Processes, people, solutions, applications, products and microservices to support the services provided. We use the capabilities of our business group and our technology subsidiary to provide advanced solutions. The base application is Cosmos / CosmosNet, it is a platform for mortgage processes with extension to BPO functions, deployed in the Google Cloud. This platform manages more than half a million files/processes per year.

Proceso de calificación

El proceso de calificación consta de cuatro etapas:

- Elaboración de la memoria justificativa por parte del proveedor del servicio o realización de auditoría de tercero independiente conforme a la norma internacional ISAE 3402
- Pre-evaluación documental de la memoria justificativa (o del informe de auditoría) y solicitud, en caso de que sea necesario, de subsanación de errores y/o aclaraciones
- Evaluación *in situ* de una muestra de controles incluidos en la memoria justificativa (solo en caso de que no se haya realizado auditoría previa)
- Elaboración de informe final y emisión del sello con la calificación obtenida

Una vez obtenido el sello, se ponen en funcionamiento los mecanismos de supervisión del esquema:

Resumen ejecutivo de calificación / Rating executive summary

Cliente/Servicio – Client/Service: ES0104/S001
Referencia - Reference: ES010400101465606
Fecha de validez – Valid until: 21/09/2023

- Canal de incidencias
- Monitorización en fuentes abiertas
- Auditorías aleatorias

Este nivel de calificación se obtiene sobre la base de las respuestas indicadas por el proveedor de servicios en cuanto a la aplicabilidad y, en su caso, existencia de los controles incluidos en la metodología de calificación en su versión 3.1 y las evidencias aportadas por el mismo u obtenidas por el equipo de la agencia durante la revisión *in situ* en las instalaciones del proveedor del servicio.

Rating proces

Rating and certification process have four steps:

- Preparation of a memory by the service provider or conducting an audit by an independent third party according to ISAE 3402.
- Documentary pre-assessment based on previous memory (or audit report) and require, if needed, correction or errors and/or clarifications.
- In situ assessment based on a sample of controls included in the memory.
- Preparation of final report and issue of the label and certification with the rating level obtained.

Once the label has been issued, supervision mechanisms come into place:

- Incident channel
- Cybersecurity online monitoring
- Random exhaustive audits

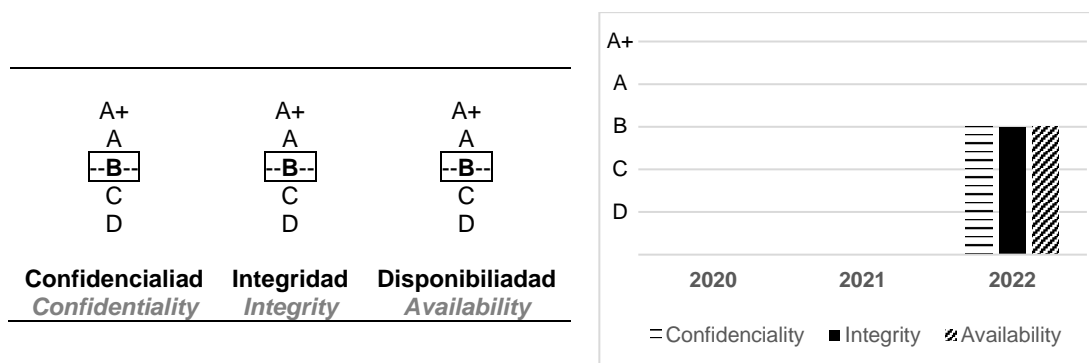
This report corresponds to the third step of the rating process and it shapes the final assessment of service rating, based on the answers that the service provider has included in the memory about applicability and implementation of controls included in rating methodology version 3.1 and evidences provided by the provider or obtained by the agency team during the onsite visit in service provider facilities.

Calificación

El nivel de calificación obtenido por el servicio una vez realizado el proceso de calificación mencionado y su evolución respecto a años anteriores se muestran en los gráficos siguientes:

Rating

The rating level obtained by the service and the comparison with previous years according to the qualification level after the aforementioned rating process has been carried out are the following:



Los criterios para asignar la calificación global, según se establece en la versión 3 de la metodología son, implantar:

- El 100% de las medidas generales y para la dimensión correspondiente de prioridad '1'.
- Al menos, el 85% de las medidas generales y para la dimensión correspondiente de prioridad '2'.
- Al menos, el 50% de las medidas generales y para la dimensión correspondiente de prioridad '3'.

Resumen ejecutivo de calificación / Rating executive summary

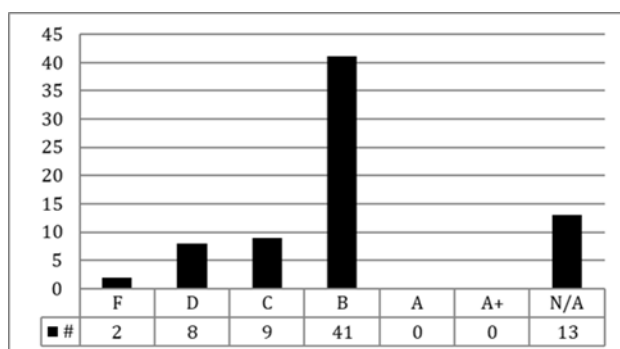
Cliente/Servicio – Client/Service: **ES0104/S001**
Referencia - Reference: **ES010400101465606**
Fecha de validez – Valid until: **21/09/2023**

La evaluación de las secciones individuales que se resumen en el gráfico adjunto considera el 100% de los controles (con independencia de su prioridad). La calificación cuantitativa es una suma ponderada (base mil) de los niveles en los que han sido evaluadas las secciones (con más peso de aquellas que más contribuyen a una seguridad más ágil).

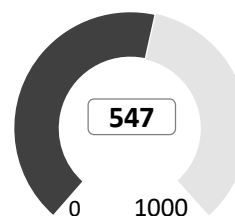
The criteria for assigning the global rating, as established in version 3 of the methodology are:

- 100% of the general measures and for the corresponding dimension of priority '1'.
- At least 85% of the general measures and for the corresponding dimension of priority '2'.
- At least 50% of the general measures and for the corresponding dimension of priority '3'.

The evaluation of individual sections considers 100% of the controls (regardless of their priority) and it is showed in the following diagram. Quantitative rating is a weighted sum (base thousand) of levels achieved by sections (with a higher weight of those with a closer relation to agile security).



Calificación cuantitativa /
Quantitative rating



Madrid, 22 de diciembre de 2022 / December 22th, 2022

D. Patricia López Casado
Rating Evaluation Team – Operations Direction

ANEXO / ANNEX

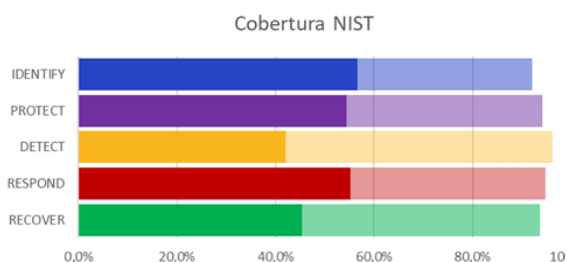
COBERTURA RESPECTO A ESTÁNDARES INTERNACIONALES INTERNATIONAL STANDARDS COVERAGE

Cobertura respecto a NIST

Este gráfico muestra el porcentaje de implementación de las prácticas aplicables en el servicio, para el nivel objetivo evaluado (barra decolorada) y con respecto al nivel máximo (barra de color intenso), por cada una de las cinco etapas del marco de ciberseguridad del National Institute of Standards and Technology (NIST)¹.

NIST coverage

This chart shows the implementation porcentaje of practices applicable in the service, for the goal level reviewed (discolored bar) and for the maximum level (intense bar) in each of the five steps of NIST Cybersecurity Framework.



Cobertura respecto a CIS

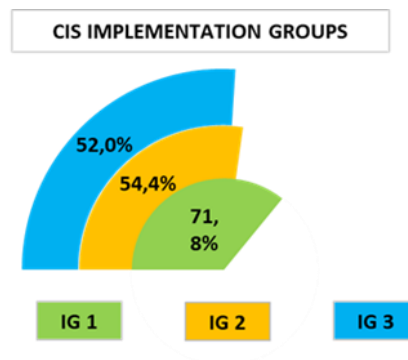
El Center for Internet Security (CIS) recoge y publica las prácticas de defensa frente a los ataques más comunes, conocidas como CIS Controls.

Los 20 controles de su versión 7² están divididos en tres grupos: *Basic*, *Foundational* y *Organizational*, que a su vez se clasifican en tres grupos de implementación: IG 1, IG 2 e IG 3, según el nivel de exigencia en seguridad que se marque la propia organización. El siguiente diagrama muestra su grado de implementación en el servicio evaluado.

CIS coverage

Center for Internet Security (CIS) collects and publishes the defense practices for most common attacks, known as CIS Controls.

The 20 controls of versión 7 are divided in three groups: Basic, Foundational and Organizational, that are also classified in three implementaton groups: IG1, IG2 and IG3 in growing order of demand. Following chart shows the implementation grade in the service in scope.



¹ <https://www.nist.gov/cyberframework>

² <https://www.cisecurity.org/controls/v7>

Resumen ejecutivo de calificación / Rating executive summary

Cliente/Servicio – *Client/Service*: ES0104/S001
Referencia - *Reference*: ES010400101465606
Fecha de validez – *Valid until*: 21/09/2023

INFORMACIÓN ANALÍTICA DE SU EVALUACIÓN
*ANALYTIC INFORMATION OF YOUR RATING***Resultado por áreas**

Los controles han sido clasificados según los principios de *security economics* lo que permite obtener los gráficos siguientes con el porcentaje de implementados por cada tipo respecto al nivel evaluado como objetivo.

Results by areas

Controls have been classified according to security economics principles which allows getting the attached diagram showing the percentage of practices implemented in relation to those required by your goal level.

