



OCA Instituto de Certificación, S.L.U.

Certifica el sistema de gestión de la seguridad de la información de:

GRUPO SERVINFORM

Ver anexo

conforme con la norma:

UNE-EN ISO/IEC 27001:2023

aplicable a:

Ver anexo

S.O.A Declaración de Aplicabilidad Versión 1.0 de 15/01/2025

Certificado principal nº: **34/5700/25/06330**

Certificación inicial emitida por otra certificadora: 04/11/2015

Fecha certificación ciclo actual: 04/11/2024

Fecha de caducidad: 04/11/2027

Fecha auditoría renovación: 14, 15, 16, 17, 18 y 21/10/2024

Fecha de emisión de certificado: 13/08/2025

David Lao
Director General

Este certificado anula el certificado con fecha de emisión: 26/06/2025



COMPROBAR
VIGENCIA



Cualquier aclaración adicional relativa tanto al alcance de este certificado como a la aplicabilidad de los requisitos de la norma se puede obtener consultando a la organización. Vía de las Dos Castillas, 7 · Ed. OCA Global · 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

Pg. 1/11

CERTIFICADO

Entidades Constituyentes de: **GRUPO SERVIFORM****SERVIFORM, S.A.**

ACTIVIDAD: Los sistemas de información que soportan los mecanismos de seguridad de la información de los procesos de negocio y los activos de información empleados para el desarrollo, gestión, prestación, mantenimiento, mejora y continuidad en cuanto a la prestación de los servicios de:

- Process outsourcing (PO) para servicios de subcontratación o externalización de procesos de negocio de gestión documental, atención presencial de clientes, back office (sectoriales), procesos globales de gestión de proveedores, gestión hipotecaria, procesos legales y carga de tarifas (turismo).

- Digital transformation (DT) para customer communications management (CCM), robotización de procesos (RPA) extendida con componentes de AI/IDP (artificial intelligence/intelligent document processing), desarrollo de chatbots y voicebots, firma electrónica, onboarding digital y fraude, desarrollo e integración de soluciones software de negocio y consultoría TIC.

- Customer experience (CX) con centro de atención al cliente (CAC) y atención al usuario (CAU) para servicios de recobros, atención a negocios y empresas, información al cliente, banca telefónica, asistencia nivel I y II, cita previa, gestión de averías, gestión de incidencias, consultoría, reversión y verificación contable, centro de ventas omnicanal (venta cruzada, venta directa, upselling, televenta, concertación de citas y encuestas) y los servicios integrales de relación con clientes.

- Asset management (AM) para servicios de gestión non-performing loans (NPLs), concesión y cierre de hipotecas, conversión y admisión de real estate owned (REOs) y gestión patrimonial.

Pol. Ind. PISA. C/ Manufactura, 5, 7, 11. 41927 Mairena del Aljarafe (Sevilla)

Avda. de los Premios Nobel, 37. 28850 Torrejón de Ardoz (Madrid)

C/ Julián Camarillo, 16. 28037 Madrid

Pol. Ind. PISA, C/ Artesanía, 22-26. 41927 Mairena del Aljarafe (Sevilla)

Paseo de la Zona Franca, 191. 08038 Barcelona

Pol. Ind. del Mediterráneo. C/ Fila, 8. 46550 Albuixech (Valencia)

Pol. Ind. Leguizamón. C/ Gorbeia, 1. 48450 Etxebarri (Bilbao)

Parque Tecnológico de Andalucía. C/ Severo Ochoa, 23. 29590 Campanillas (Málaga)

Este documento solo puede ser reproducido en su totalidad y nunca de manera parcial.
La existencia y la validez de este anexo están supeditadas a la existencia y validez del certificado principal.

Anexo al certificado principal nº: 34/5700/25/06330

Certificación inicial emitida por otra certificadora: 04/11/2015

Fecha certificación ciclo actual: 04/11/2024

Fecha de caducidad: 04/11/2027

Fecha auditoría renovación: 14, 15, 16, 17, 18 y 21/10/2024

Fecha de emisión de certificado: 13/08/2025



David Lao
Director General

Este certificado anula el certificado con fecha de emisión: 26/06/2025



Entidades Constituyentes de: **GRUPO SERVINFORM****SELLING INSURANCE COMPANY, S.L.**

ACTIVIDAD: Los sistemas de información que soportan los mecanismos de seguridad de la información de los procesos de negocio y los activos de información empleados para el desarrollo, gestión, prestación, mantenimiento, mejora y continuidad en cuanto a la prestación de los servicios de:

- Process outsourcing (PO) para servicios de subcontratación o externalización de procesos de negocio de gestión documental, atención presencial de clientes, back office (sectoriales), procesos globales de gestión de proveedores, gestión hipotecaria, procesos legales y carga de tarifas (turismo).

- Digital transformation (DT) para customer communications management (CCM), robotización de procesos (RPA) extendida con componentes de AI/IDP (artificial intelligence/intelligent document processing), desarrollo de chatbots y voicebots, firma electrónica, onboarding digital y fraude, desarrollo e integración de soluciones software de negocio y consultoría TIC.

- Customer experience (CX) con centro de atención al cliente (CAC) y atención al usuario (CAU) para servicios de recobros, atención a negocios y empresas, información al cliente, banca telefónica, asistencia nivel I y II, cita previa, gestión de averías, gestión de incidencias, consultoría, reversión y verificación contable, centro de ventas omnicanal (venta cruzada, venta directa, upselling, televenta, concertación de citas y encuestas) y los servicios integrales de relación con clientes.

- Asset management (AM) para servicios de gestión non-performing loans (NPLs), concesión y cierre de hipotecas, conversión y admisión de real estate owned (REOs) y gestión patrimonial.

Avda. de los Premios Nobel, 37. 28850 Torrejón de Ardoz (Madrid)

SVF FINANCE, S.L.

ACTIVIDAD: Los sistemas de información que soportan los mecanismos de seguridad de la información de los procesos de negocio y los activos de información empleados para el desarrollo, gestión, prestación, mantenimiento, mejora y continuidad en cuanto a la prestación de los servicios de:

- Process outsourcing (PO) para servicios de subcontratación o externalización de procesos de negocio de gestión documental, atención presencial de clientes, back office (sectoriales), procesos globales de gestión de proveedores, gestión hipotecaria, procesos legales y carga de tarifas (turismo).

- Digital transformation (DT) para customer communications management (CCM), robotización de procesos (RPA) extendida con componentes de AI/IDP (artificial intelligence/intelligent document processing), desarrollo de chatbots y voicebots, firma electrónica, onboarding digital y fraude, desarrollo e integración de soluciones software de negocio y consultoría TIC.

- Customer experience (CX) con centro de atención al cliente (CAC) y atención al usuario (CAU) para servicios de recobros, atención a negocios y empresas, información al cliente, banca telefónica, asistencia nivel I y II, cita previa, gestión de averías, gestión de incidencias, consultoría, reversión y verificación contable, centro de ventas omnicanal (venta cruzada, venta directa, upselling, televenta, concertación de citas y encuestas) y los servicios integrales de relación con clientes.

- Asset management (AM) para servicios de gestión non-performing loans (NPLs), concesión y cierre de hipotecas, conversión y admisión de real estate owned (REOs) y gestión patrimonial.

Avda. de los Premios Nobel, 37. 28850 Torrejón de Ardoz (Madrid)

Este documento solo puede ser reproducido en su totalidad y nunca de manera parcial.
La existencia y la validez de este anexo están supeditadas a la existencia y validez del certificado principal.

Anexo al certificado principal nº: 34/5700/25/06330

Certificación inicial emitida por otra certificadora: 04/11/2015

Fecha certificación ciclo actual: 04/11/2024

Fecha de caducidad: 04/11/2027

Fecha auditoría renovación: 14, 15, 16, 17, 18 y 21/10/2024

Fecha de emisión de certificado: 13/08/2025



David Lao
Director General

Este certificado anula el certificado con fecha de emisión: 26/06/2025



COMPROBAR
VIGENCIA



Cualquier aclaración adicional relativa tanto al alcance de este certificado como a la aplicabilidad de los requisitos de la norma se puede obtener consultando a la organización.
Vía de las Dos Castillas, 7 · Ed. OCA Global · 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

Entidades Constituyentes de: **GRUPO SERVIFORM**

BETAN, S.A.

ACTIVIDAD: Los sistemas de información que soportan los mecanismos de seguridad de la información de los procesos de negocio y los activos de información empleados para el desarrollo, gestión, prestación, mantenimiento, mejora y continuidad en cuanto a la prestación de los servicios de:

- Process outsourcing (PO) para servicios de subcontratación o externalización de procesos de negocio de gestión documental, atención presencial de clientes, back office (sectoriales), procesos globales de gestión de proveedores, gestión hipotecaria, procesos legales y carga de tarifas (turismo).

- Digital transformation (DT) para customer communications management (CCM), robotización de procesos (RPA) extendida con componentes de AI/IDP (artificial intelligence/intelligent document processing), desarrollo de chatbots y voicebots, firma electrónica, onboarding digital y fraude, desarrollo e integración de soluciones software de negocio y consultoría TIC.

- Customer experience (CX) con centro de atención al cliente (CAC) y atención al usuario (CAU) para servicios de recobros, atención a negocios y empresas, información al cliente, banca telefónica, asistencia nivel I y II, cita previa, gestión de averías, gestión de incidencias, consultoría, reversión y verificación contable, centro de ventas omnicanal (venta cruzada, venta directa, upselling, televenta, concertación de citas y encuestas) y los servicios integrales de relación con clientes.

- Asset management (AM) para servicios de gestión non-performing loans (NPLs), concesión y cierre de hipotecas, conversión y admisión de real estate owned (REOs) y gestión patrimonial.

C/ Julián Camarillo, 16. 28037 Madrid

SVFM PT UNIPessoal LDA (SERVIFORM PORTUGAL)

ACTIVIDAD: Los sistemas de información que soportan los mecanismos de seguridad de la información de los procesos de negocio y los activos de información empleados para el desarrollo, gestión, prestación, mantenimiento, mejora y continuidad en cuanto a la prestación de los servicios de:

- Process outsourcing (PO) para servicios de subcontratación o externalización de procesos de negocio de gestión documental, atención presencial de clientes, back office (sectoriales), procesos globales de gestión de proveedores, gestión hipotecaria, procesos legales y carga de tarifas (turismo).

- Digital transformation (DT) para customer communications management (CCM), robotización de procesos (RPA) extendida con componentes de AI/IDP (artificial intelligence/intelligent document processing), desarrollo de chatbots y voicebots, firma electrónica, onboarding digital y fraude, desarrollo e integración de soluciones software de negocio y consultoría TIC.

- Customer experience (CX) con centro de atención al cliente (CAC) y atención al usuario (CAU) para servicios de recobros, atención a negocios y empresas, información al cliente, banca telefónica, asistencia nivel I y II, cita previa, gestión de averías, gestión de incidencias, consultoría, reversión y verificación contable, centro de ventas omnicanal (venta cruzada, venta directa, upselling, televenta, concertación de citas y encuestas) y los servicios integrales de relación con clientes.

- Asset management (AM) para servicios de gestión non-performing loans (NPLs), concesión y cierre de hipotecas, conversión y admisión de real estate owned (REOs) y gestión patrimonial.

Avda. D. Joao II, 36. Parque das Nacoes. 1998-017 Lisboa (Portugal)

Este documento solo puede ser reproducido en su totalidad y nunca de manera parcial.
La existencia y la validez de este anexo están supeditadas a la existencia y validez del certificado principal.

Anexo al certificado principal nº: 34/5700/25/06330

Certificación inicial emitida por otra certificadora: 04/11/2015

Fecha certificación ciclo actual: 04/11/2024

Fecha de caducidad: 04/11/2027

Fecha auditoría renovación: 14, 15, 16, 17, 18 y 21/10/2024

Fecha de emisión de certificado: 13/08/2025



David Lao
Director General

Este certificado anula el certificado con fecha de emisión: 26/06/2025



COMPROBAR
VIGENCIA



Cualquier aclaración adicional relativa tanto al alcance de este certificado como a la aplicabilidad de los requisitos de la norma se puede obtener consultando a la organización.
Vía de las Dos Castillas, 7 · Ed. OCA Global · 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

Entidades Constituyentes de: **GRUPO SERVINFORM****DIAGONAL COMPANY SERVICES & SOLUTIONS, S.L.**

ACTIVIDAD: Los sistemas de información que soportan los mecanismos de seguridad de la información de los procesos de negocio y los activos de información empleados para el desarrollo, gestión, prestación, mantenimiento, mejora y continuidad en cuanto a la prestación de los servicios de:

- Process outsourcing (PO) para servicios de subcontratación o externalización de procesos de negocio de gestión documental, atención presencial de clientes, back office (sectoriales), procesos globales de gestión de proveedores, gestión hipotecaria, procesos legales y carga de tarifas (turismo).

- Digital transformation (DT) para customer communications management (CCM), robotización de procesos (RPA) extendida con componentes de AI/IDP (artificial intelligence/intelligent document processing), desarrollo de chatbots y voicebots, firma electrónica, onboarding digital y fraude, desarrollo e integración de soluciones software de negocio y consultoría TIC.

- Customer experience (CX) con centro de atención al cliente (CAC) y atención al usuario (CAU) para servicios de recobros, atención a negocios y empresas, información al cliente, banca telefónica, asistencia nivel I y II, cita previa, gestión de averías, gestión de incidencias, consultoría, reversión y verificación contable, centro de ventas omnicanal (venta cruzada, venta directa, upselling, televenta, concertación de citas y encuestas) y los servicios integrales de relación con clientes.

- Asset management (AM) para servicios de gestión non-performing loans (NPLs), concesión y cierre de hipotecas, conversión y admisión de real estate owned (REOs) y gestión patrimonial.

Pol. Ind. PISA. C/ Manufactura, 5, 7, 11. 41927 Mairena del Aljarafe (Sevilla)

C/ Julián Camarillo, 16. 28037 Madrid

Paseo de la Zona Franca, 191. 08038 Barcelona

Pol. Ind. del Mediterráneo. C/ Fila, 8. 46550 Albuixech (Valencia)

C/ Labastida, 10-12, 1ª planta, nave 4. 28034 Madrid

C/ Varela Silvari, 9-11 bajo. 15001 A Coruña

C/ Uria, 70, 1ºB. 33003 Oviedo

Pol. Ind. La Celulosa. Prolongación Camino de la Goleta, 2. 04007 Almería

C/ Auso y Monzo, 16, 7ªA. 03006 Alicante

C/ Clunia, 15, 1ºC. 09005 Burgos

C/ Don Cristian, 18, 1ºB. 29007 Málaga

C/ Juan de Astria, 62. 11100 San Fernando (Cádiz)

Paseo Milicias de Garachico, 1-5, 62. 38002 Santa Cruz de Tenerife

Avda. César Augusto, 5, A-1. 50004 Zaragoza

C/ Gran Vía Asima, 20-3. 07009 Palma de Mallorca

Este documento solo puede ser reproducido en su totalidad y nunca de manera parcial.
La existencia y la validez de este anexo están supeditadas a la existencia y validez del certificado principal.

Anexo al certificado principal nº: 34/5700/25/06330

Certificación inicial emitida por otra certificadora: 04/11/2015

Fecha certificación ciclo actual: 04/11/2024

Fecha de caducidad: 04/11/2027

Fecha auditoría renovación: 14, 15, 16, 17, 18 y 21/10/2024

Fecha de emisión de certificado: 13/08/2025



David Lao
Director General

Este certificado anula el certificado con fecha de emisión: 26/06/2025



OCA Instituto de Certificación, S.L.U.

Informa que la actividad:

- Los sistemas de información que soportan los mecanismos de seguridad de la información de los procesos de negocio y los activos de información empleados para el desarrollo, gestión, prestación, mantenimiento, mejora y continuidad en cuanto a la prestación de los servicios de:
- Process outsourcing (PO) para servicios de subcontratación o externalización de procesos de negocio de gestión documental, atención presencial de clientes, back office (sectoriales), procesos globales de gestión de proveedores, gestión hipotecaria, procesos legales y carga de tarifas (turismo).
 - Digital transformation (DT) para customer communications management (CCM), robotización de procesos (RPA) extendida con componentes de AI/IDP (artificial intelligence/intelligent document processing), desarrollo de chatbots y voicebots, firma electrónica, onboarding digital y fraude, desarrollo e integración de soluciones software de negocio y consultoría TIC.
 - Customer experience (CX) con centro de atención al cliente (CAC) y atención al usuario (CAU) para servicios de recobros, atención a negocios y empresas, información al cliente, banca telefónica, asistencia nivel I y II, cita previa, gestión de averías, gestión de incidencias, consultoría, reversión y verificación contable, centro de ventas omnicanal (venta cruzada, venta directa, upselling, televenta, concertación de citas y encuestas) y los servicios integrales de relación con clientes.
 - Asset management (AM) para servicios de gestión non-performing loans (NPLs), concesión y cierre de hipotecas, conversión y admisión de real estate owned (REOs) y gestión patrimonial.

realizada por:

SERVIFORM, S.A.

Pol. Ind. PISA. C/ Manufactura, 5, 7, 11. 41927 Mairena del Aljarafe (Sevilla)
Avda. de los Premios Nobel, 37. 28850 Torrejón de Ardoz (Madrid)
C/ Julián Camarillo, 16. 28037 Madrid

Pol. Ind. PISA, C/ Artesanía, 22-26. 41927 Mairena del Aljarafe (Sevilla)
Paseo de la Zona Franca, 191. 08038 Barcelona

Pol. Ind. del Mediterráneo. C/ Fila, 8. 46550 Albuixech (Valencia)

Pol. Ind. Leguizamón. C/ Gorbeia, 1. 48450 Etxebarri (Bilbao)

Parque Tecnológico de Andalucía. C/ Severo Ochoa, 23. 29590 Campanillas (Málaga)

está cubierta por el certificado principal otorgado a GRUPO SERVIFORM, en el que se certifica el sistema de gestión según la norma UNE-EN ISO/IEC 27001:2023

La existencia y la validez de este anexo técnico está supeditada a la existencia y validez del certificado principal. Ambos documentos deben ser considerados de manera conjunta.

Certificado principal nº: 34/5700/25/06330

Anexo técnico nº: 34/5700/25/06330-1

Certificación inicial emitida por otra certificadora: 04/11/2015

Fecha certificación ciclo actual: 04/11/2024

Fecha de caducidad: 04/11/2027

Fecha auditoría renovación: 14, 15, 16, 17, 18 y 21/10/2024

Fecha de emisión de certificado: 13/08/2025



David Lao
Director General

Este certificado anula el certificado con fecha de emisión: 26/06/2025



COMPROBAR
VIGENCIA



Cualquier aclaración adicional relativa tanto al alcance de este certificado como a la aplicabilidad de los requisitos de la norma se puede obtener consultando a la organización. Vía de las Dos Castillas, 7 · Ed. OCA Global · 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

OCA Instituto de Certificación, S.L.U.

Informa que la actividad:

- Los sistemas de información que soportan los mecanismos de seguridad de la información de los procesos de negocio y los activos de información empleados para el desarrollo, gestión, prestación, mantenimiento, mejora y continuidad en cuanto a la prestación de los servicios de:
- Process outsourcing (PO) para servicios de subcontratación o externalización de procesos de negocio de gestión documental, atención presencial de clientes, back office (sectoriales), procesos globales de gestión de proveedores, gestión hipotecaria, procesos legales y carga de tarifas (turismo).
 - Digital transformation (DT) para customer communications management (CCM), robotización de procesos (RPA) extendida con componentes de AI/IDP (artificial intelligence/intelligent document processing), desarrollo de chatbots y voicebots, firma electrónica, onboarding digital y fraude, desarrollo e integración de soluciones software de negocio y consultoría TIC.
 - Customer experience (CX) con centro de atención al cliente (CAC) y atención al usuario (CAU) para servicios de recobros, atención a negocios y empresas, información al cliente, banca telefónica, asistencia nivel I y II, cita previa, gestión de averías, gestión de incidencias, consultoría, reversión y verificación contable, centro de ventas omnicanal (venta cruzada, venta directa, upselling, televenta, concertación de citas y encuestas) y los servicios integrales de relación con clientes.
 - Asset management (AM) para servicios de gestión non-performing loans (NPLs), concesión y cierre de hipotecas, conversión y admisión de real estate owned (REOs) y gestión patrimonial.

realizada por:

SELLING INSURANCE COMPANY, S.L.

Avda. de los Premios Nobel, 37. 28850 Torrejón de Ardoz (Madrid)

está cubierta por el certificado principal otorgado a GRUPO SERVIFORM, en el que se certifica el sistema de gestión según la norma UNE-EN ISO/IEC 27001:2023

La existencia y la validez de este anexo técnico está supeditada a la existencia y validez del certificado principal. Ambos documentos deben ser considerados de manera conjunta.

Certificado principal nº: **34/5700/25/06330**

Anexo técnico nº: **34/5700/25/06330-2**

Certificación inicial emitida por otra certificadora: 04/11/2015

Fecha certificación ciclo actual: 04/11/2024

Fecha de caducidad: 04/11/2027

Fecha auditoría renovación: 14, 15, 16, 17, 18 y 21/10/2024

Fecha de emisión de certificado: 13/08/2025



David Lao
Director General

Este certificado anula el certificado con fecha de emisión: 26/06/2025



COMPROBAR
VIGENCIA



Cualquier aclaración adicional relativa tanto al alcance de este certificado como a la aplicabilidad de los requisitos de la norma se puede obtener consultando a la organización. Vía de las Dos Castillas, 7 · Ed. OCA Global · 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

OCA Instituto de Certificación, S.L.U.

Informa que la actividad:

- Los sistemas de información que soportan los mecanismos de seguridad de la información de los procesos de negocio y los activos de información empleados para el desarrollo, gestión, prestación, mantenimiento, mejora y continuidad en cuanto a la prestación de los servicios de:
- Process outsourcing (PO) para servicios de subcontratación o externalización de procesos de negocio de gestión documental, atención presencial de clientes, back office (sectoriales), procesos globales de gestión de proveedores, gestión hipotecaria, procesos legales y carga de tarifas (turismo).
 - Digital transformation (DT) para customer communications management (CCM), robotización de procesos (RPA) extendida con componentes de AI/IDP (artificial intelligence/intelligent document processing), desarrollo de chatbots y voicebots, firma electrónica, onboarding digital y fraude, desarrollo e integración de soluciones software de negocio y consultoría TIC.
 - Customer experience (CX) con centro de atención al cliente (CAC) y atención al usuario (CAU) para servicios de recobros, atención a negocios y empresas, información al cliente, banca telefónica, asistencia nivel I y II, cita previa, gestión de averías, gestión de incidencias, consultoría, reversión y verificación contable, centro de ventas omnicanal (venta cruzada, venta directa, upselling, televenda, concertación de citas y encuestas) y los servicios integrales de relación con clientes.
 - Asset management (AM) para servicios de gestión non-performing loans (NPLs), concesión y cierre de hipotecas, conversión y admisión de real estate owned (REOs) y gestión patrimonial.

realizada por:

SVF FINANCE, S.L.

Avda. de los Premios Nobel, 37. 28850 Torrejón de Ardoz (Madrid)

está cubierta por el certificado principal otorgado a GRUPO SERVIFORM, en el que se certifica el sistema de gestión según la norma UNE-EN ISO/IEC 27001:2023

La existencia y la validez de este anexo técnico está supeditada a la existencia y validez del certificado principal. Ambos documentos deben ser considerados de manera conjunta.

Certificado principal nº: **34/5700/25/06330**

Anexo técnico nº: **34/5700/25/06330-3**

Certificación inicial emitida por otra certificadora: 04/11/2015

Fecha certificación ciclo actual: 04/11/2024

Fecha de caducidad: 04/11/2027

Fecha auditoría renovación: 14, 15, 16, 17, 18 y 21/10/2024

Fecha de emisión de certificado: 13/08/2025



David Lao
Director General

Este certificado anula el certificado con fecha de emisión: 26/06/2025



COMPROBAR
VIGENCIA



Cualquier aclaración adicional relativa tanto al alcance de este certificado como a la aplicabilidad de los requisitos de la norma se puede obtener consultando a la organización. Vía de las Dos Castillas, 7 · Ed. OCA Global · 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

OCA Instituto de Certificación, S.L.U.

Informa que la actividad:

- Los sistemas de información que soportan los mecanismos de seguridad de la información de los procesos de negocio y los activos de información empleados para el desarrollo, gestión, prestación, mantenimiento, mejora y continuidad en cuanto a la prestación de los servicios de:
- Process outsourcing (PO) para servicios de subcontratación o externalización de procesos de negocio de gestión documental, atención presencial de clientes, back office (sectoriales), procesos globales de gestión de proveedores, gestión hipotecaria, procesos legales y carga de tarifas (turismo).
 - Digital transformation (DT) para customer communications management (CCM), robotización de procesos (RPA) extendida con componentes de AI/IDP (artificial intelligence/intelligent document processing), desarrollo de chatbots y voicebots, firma electrónica, onboarding digital y fraude, desarrollo e integración de soluciones software de negocio y consultoría TIC.
 - Customer experience (CX) con centro de atención al cliente (CAC) y atención al usuario (CAU) para servicios de recobros, atención a negocios y empresas, información al cliente, banca telefónica, asistencia nivel I y II, cita previa, gestión de averías, gestión de incidencias, consultoría, reversión y verificación contable, centro de ventas omnicanal (venta cruzada, venta directa, upselling, televenta, concertación de citas y encuestas) y los servicios integrales de relación con clientes.
 - Asset management (AM) para servicios de gestión non-performing loans (NPLs), concesión y cierre de hipotecas, conversión y admisión de real estate owned (REOs) y gestión patrimonial.

realizada por:

BETAN, S.A.

C/ Julián Camarillo, 16. 28037 Madrid

está cubierta por el certificado principal otorgado a **GRUPO SERVIFORM**, en el que se certifica el sistema de gestión según la norma **UNE-EN ISO/IEC 27001:2023**

La existencia y la validez de este anexo técnico está supeditada a la existencia y validez del certificado principal. Ambos documentos deben ser considerados de manera conjunta.

Certificado principal nº: **34/5700/25/06330**

Anexo técnico nº: **34/5700/25/06330-4**

Certificación inicial emitida por otra certificadora: 04/11/2015

Fecha certificación ciclo actual: 04/11/2024

Fecha de caducidad: 04/11/2027

Fecha auditoría renovación: 14, 15, 16, 17, 18 y 21/10/2024

Fecha de emisión de certificado: 13/08/2025



David Lao
Director General

Este certificado anula el certificado con fecha de emisión: 26/06/2025



COMPROBAR
VIGENCIA



Cualquier aclaración adicional relativa tanto al alcance de este certificado como a la aplicabilidad de los requisitos de la norma se puede obtener consultando a la organización. Vía de las Dos Castillas, 7 · Ed. OCA Global · 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

OCA Instituto de Certificación, S.L.U.

Informa que la actividad:

- Los sistemas de información que soportan los mecanismos de seguridad de la información de los procesos de negocio y los activos de información empleados para el desarrollo, gestión, prestación, mantenimiento, mejora y continuidad en cuanto a la prestación de los servicios de:
- Process outsourcing (PO) para servicios de subcontratación o externalización de procesos de negocio de gestión documental, atención presencial de clientes, back office (sectoriales), procesos globales de gestión de proveedores, gestión hipotecaria, procesos legales y carga de tarifas (turismo).
 - Digital transformation (DT) para customer communications management (CCM), robotización de procesos (RPA) extendida con componentes de AI/IDP (artificial intelligence/intelligent document processing), desarrollo de chatbots y voicebots, firma electrónica, onboarding digital y fraude, desarrollo e integración de soluciones software de negocio y consultoría TIC.
 - Customer experience (CX) con centro de atención al cliente (CAC) y atención al usuario (CAU) para servicios de cobros, atención a negocios y empresas, información al cliente, banca telefónica, asistencia nivel I y II, cita previa, gestión de averías, gestión de incidencias, consultoría, reversión y verificación contable, centro de ventas omnicanal (venta cruzada, venta directa, upselling, televenda, concertación de citas y encuestas) y los servicios integrales de relación con clientes.
 - Asset management (AM) para servicios de gestión non-performing loans (NPLs), concesión y cierre de hipotecas, conversión y admisión de real estate owned (REOs) y gestión patrimonial.

realizada por:

SVFM PT UNIPessoal LDA (SERVINFORM PORTUGAL)

Avda. D. Joao II, 36. Parque das Nacoes. 1998-017 Lisboa (Portugal)

está cubierta por el certificado principal otorgado a GRUPO SERVINFORM, en el que se certifica el sistema de gestión según la norma UNE-EN ISO/IEC 27001:2023

La existencia y la validez de este anexo técnico está supeditada a la existencia y validez del certificado principal. Ambos documentos deben ser considerados de manera conjunta.

Certificado principal nº: **34/5700/25/06330**

Anexo técnico nº: **34/5700/25/06330-5**

Certificación inicial emitida por otra certificadora: 04/11/2015

Fecha certificación ciclo actual: 04/11/2024

Fecha de caducidad: 04/11/2027

Fecha auditoría renovación: 14, 15, 16, 17, 18 y 21/10/2024

Fecha de emisión de certificado: 13/08/2025



David Lao
Director General

Este certificado anula el certificado con fecha de emisión: 26/06/2025



COMPROBAR
VIGENCIA



Cualquier aclaración adicional relativa tanto al alcance de este certificado como a la aplicabilidad de los requisitos de la norma se puede obtener consultando a la organización. Vía de las Dos Castillas, 7 · Ed. OCA Global · 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

OCA Instituto de Certificación, S.L.U.

Informa que la actividad:

- Los sistemas de información que soportan los mecanismos de seguridad de la información de los procesos de negocio y los activos de información empleados para el desarrollo, gestión, prestación, mantenimiento, mejora y continuidad en cuanto a la prestación de los servicios de:
- Process outsourcing (PO) para servicios de subcontratación o externalización de procesos de negocio de gestión documental, atención presencial de clientes, back office (sectoriales), procesos globales de gestión de proveedores, gestión hipotecaria, procesos legales y carga de tarifas (turismo).
 - Digital transformation (DT) para customer communications management (CCM), robotización de procesos (RPA) extendida con componentes de AI/IDP (artificial intelligence/intelligent document processing), desarrollo de chatbots y voicebots, firma electrónica, onboarding digital y fraude, desarrollo e integración de soluciones software de negocio y consultoría TIC.
 - Customer experience (CX) con centro de atención al cliente (CAC) y atención al usuario (CAU) para servicios de recobros, atención a negocios y empresas, información al cliente, banca telefónica, asistencia nivel I y II, cita previa, gestión de averías, gestión de incidencias, consultoría, reversión y verificación contable, centro de ventas omnicanal (venta cruzada, venta directa, upselling, televenta, concertación de citas y encuestas) y los servicios integrales de relación con clientes.
 - Asset management (AM) para servicios de gestión non-performing loans (NPLs), concesión y cierre de hipotecas, conversión y admisión de real estate owned (REOs) y gestión patrimonial.

realizada por:

DIAGONAL COMPANY SERVICES & SOLUTIONS, S.L.

Pol. Ind. PISA. C/ Manufactura, 5, 7, 11. 41927 Mairena del Aljarafe (Sevilla)
C/ Julián Camarillo, 16. 28037 Madrid
Paseo de la Zona Franca, 191. 08038 Barcelona
Pol. Ind. del Mediterráneo. C/ Fila, 8. 46550 Albuixech (Valencia)
C/ Labastida, 10-12, 1ª planta, nave 4. 28034 Madrid
C/ Varela Silvari, 9-11 bajo. 15001 A Coruña
C/ Uria, 70, 1ºB. 33003 Oviedo
Pol. Ind. La Celulosa. Prolongación Camino de la Goleta, 2. 04007 Almería
C/ Auso y Monzo, 16, 7ªA. 03006 Alicante
C/ Clunia, 15, 1ºC. 09005 Burgos
C/ Don Cristian, 18, 1ºB. 29007 Málaga
C/ Juan de Astria, 62. 11100 San Fernando (Cádiz)
Paseo Milicias de Garachico, 1-5, 62. 38002 Santa Cruz de Tenerife
Avda. César Augusto, 5, A-1. 50004 Zaragoza
C/ Gran Vía Asima, 20-3. 07009 Palma de Mallorca

está cubierta por el certificado principal otorgado a GRUPO SERVIFORM, en el que se certifica el sistema de gestión según la norma UNE-EN ISO/IEC 27001:2023

La existencia y la validez de este anexo técnico está supeditada a la existencia y validez del certificado principal. Ambos documentos deben ser considerados de manera conjunta.

Certificado principal nº: 34/5700/25/06330

Anexo técnico nº: 34/5700/25/06330-6

Certificación inicial emitida por otra certificadora: 04/11/2015

Fecha certificación ciclo actual: 04/11/2024

Fecha de caducidad: 04/11/2027

Fecha auditoría renovación: 14, 15, 16, 17, 18 y 21/10/2024

Fecha de emisión de certificado: 13/08/2025



David Lao
Director General

Este certificado anula el certificado con fecha de emisión: 26/06/2025



COMPROBAR
VIGENCIA



Cualquier aclaración adicional relativa tanto al alcance de este certificado como a la aplicabilidad de los requisitos de la norma se puede obtener consultando a la organización. Vía de las Dos Castillas, 7 · Ed. OCA Global · 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid)