

A woman with long dark hair, wearing a bright orange knitted sweater, is shown in profile from the chest up. She is holding a dark grey laptop under her left arm and looking off to the right. The background is a blurred city skyline at sunset, with warm orange and yellow light. A wooden railing is visible in the lower right foreground.

kovecta

Política de cumplimiento

Políticas corporativas 2025

Índice

01

FINALIDAD

02

ÁMBITO DE APLICACIÓN

03

PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

04

ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN

01

Finalidad

El objetivo de la presente Política de Cumplimiento (en adelante, la “Política”) es establecer y difundir las normas básicas y generales de Konecta, grupo multinacional de sociedades especializadas en la prestación de servicios y soluciones digitales de *customer management* (en adelante, Konecta, la Empresa, la Sociedad o la Compañía), en materia de cumplimiento de la normativa de aplicación, entre ellas, la penal, que permita el desarrollo de una conducta profesional honesta, íntegra y transparente alineada con los derechos humanos, así como mostrar un firme rechazo ante cualquier clase de irregularidad, sin que, en ningún caso, su comisión pueda justificarse sobre la base de un beneficio para la organización.

En este sentido, el Órgano de Administración de Konecta ha trabajado en la implantación de un Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales (en adelante, “Modelo de Cumplimiento” o el “Modelo”), reforzando e impulsando así una cultura ético-empresarial que asienta sus mecanismos de control y gestión adecuados en el ámbito de la detección y prevención de riesgos normativos e incumplimientos, ya sea de forma directa o indirecta, dejando expresa constancia del rechazo a cualquier acto ilícito o no ético.

El sistema de gobierno corporativo de Konecta se inspira y fundamenta en el compromiso con los principios éticos, la integridad y el liderazgo en la aplicación de las mejores prácticas, articulándose en torno a la defensa del interés social y la creación de valor sostenible para la compañía, sus personas trabajadoras, proveedores y clientes. Tanto así, la presente Política es una extensión del marco normativo de Konecta y da respuesta a las expectativas de sus grupos de interés (empleados, clientes, socios y accionistas, inversores, entidades financieras, proveedores, Administración pública y entidades regulatorias), velando por el escrupuloso cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes en cada país, requerimientos propios y estándares internacionales. Esta Política estará disponible en la web corporativa (www.konecta.com) para garantizar que pueda ser consultada por todas las partes interesadas.

La presente Política desarrolla lo establecido en el Código Ético, así como en las políticas, manuales y procedimientos internos existentes en la compañía sobre la materia.

02

Ámbito de aplicación

La presente Política es de aplicación global para todas las entidades de Konecta como parte de su Programa de Cumplimiento y está respaldada por la dirección general de la compañía.

Cualquier persona que integra la compañía es responsable de promover los principios y compromisos aquí recogidos en su lugar de trabajo. En consecuencia, es de necesaria observancia para todas las personas trabajadoras de Konecta, independientemente del cargo o función que ocupen dentro de la organización o su ubicación geográfica, en lo referente a la actividad que desarrollan y sobre la que se haya considerado que existe exposición a ciertos riesgos penales.

Sin perjuicio de lo anterior, Konecta fomentará la aplicación de esta Política a todas las personas físicas y/o jurídicas vinculadas con la empresa por una relación distinta de la laboral: proveedores, contratistas y trabajadores de la cadena de suministro, y socios comerciales, en cumplimiento de la Ley y como muestra de diligencia debida.

Dado que muchas de las sociedades de Konecta tienen su domicilio social fuera de la Unión Europea, se adaptará la regulación interna a la normativa propia de cada Estado en caso necesario, respetando y velando por los principios básicos aquí recogidos.

Además de esta Política, existe una matriz de riesgos penales donde se recogen las conductas tipificadas en el artículo 31 bis del Código penal español y según el cual las sociedades podrían ser investigadas en España por delitos cometidos en nombre o por cuenta de las sociedades y en su beneficio directo o indirecto, (i) por sus representantes legales y administradores de hecho o de derecho, o (ii) por las personas sometidas a su autoridad, cuando la comisión del delito, en este segundo supuesto, sea fruto de una ausencia del debido control, atendidas las circunstancias concretas del caso.



03

Principios generales de actuación

Konecta ha hecho suya la voluntad de promover una cultura ética y de cumplimiento, de respeto a la normativa aplicable y a los compromisos asumidos de manera voluntaria, así como de adaptación a las mejores prácticas en materia de cumplimiento que permitan el desarrollo de una conducta profesional diligente, dando muestra de la firme condena de la compañía ante la comisión de cualquier clase de acto ilícito, penal o de cualquier otra índole, sin que en ningún caso se pueda justificar sobre la base de un beneficio para la organización.

El Modelo de Cumplimiento de Konecta incluye los criterios de actuación y los elementos de control de la organización que previenen el incumplimiento de las obligaciones y compromisos en su ámbito de actividad. Sin perjuicio de lo establecido en el Código Ético, el Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales de Konecta se inspira en los siguientes principios generales, los cuales constituyen la base fundamental, tanto de la normativa interna de la compañía, como de actuación de sus personas trabajadoras:

Fomentar una cultura preventiva basada en el principio de “tolerancia cero” hacia la comisión de irregularidades de cualquier ámbito normativo, promoviendo la aplicación de los principios de ética y comportamiento responsable de todos los profesionales que actúen en nombre y/o representación de Konecta.

- Rechazo absoluto a cualquier acto que pueda ser considerado un delito: Konecta es firme en su compromiso de velar por el cumplimiento de la normativa penal vigente y no acepta ningún tipo de infracción en relación con la misma.
- Rechazo absoluto a cualquier tipo de conducta que pueda ser entendida como corrupta: tanto en el ámbito de la relación con funcionarios y administraciones públicas, como con otros terceros con los que se mantienen relaciones de negocio.

Cumplimiento de la legalidad y de la normativa interna: Konecta y especialmente su Órgano de Administración y sus directivos, actuarán y exigirán a todas las personas trabajadoras que actúen en todo momento conforme a lo dispuesto en la legislación vigente y en el Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales.

- Cumplimiento de las obligaciones contables e información financiera: la información financiera de Konecta se elaborará con fiabilidad y rigor, cumpliendo con todos los procedimientos de control interno establecidos para garantizar una correcta contabilización de las transacciones y su adecuado reflejo en la información financiera de Konecta.
- Respeto a la propiedad intelectual e industrial: las personas trabajadoras de Konecta respetarán la propiedad intelectual y el derecho de uso que corresponde a la compañía en relación con los cursos, proyectos, programas y sistemas informáticos, conocimientos, procesos, tecnología, know-how y, en general, demás obras y trabajos desarrollados o creados por Konecta o algún tercero.
- Protección de los datos personales: las personas trabajadoras de Konecta protegerán los datos personales, tanto de empleados como de cualesquiera otras personas a cuyos datos se pueda tener acceso derivado de la actividad de Konecta, de conformidad con la normativa aplicable, así como en cumplimiento de los procesos internos de la compañía.
- Secreto y confidencialidad: las personas trabajadoras de Konecta guardarán secreto profesional respecto a cuantos datos o información no públicos

conozcan como consecuencia del ejercicio de su actividad profesional, ya procedan o se refieran a clientes, proveedores, a Konecta, empleados, directivos o cualquier tercero.

- Igualdad de oportunidades y no discriminación: en el acceso, promoción, formación, retribución y demás condiciones laborales, debiendo primar el principio de objetividad en todas las actuaciones y decisiones.

Relaciones con terceros:

- Proporcionar un marco normativo y de cumplimiento con aquellos terceros con los que podamos mantener relaciones de negocio, con el fin de asegurar prácticas íntegras y honestas dentro del marco de la libre competencia.
- Garantizar el compromiso de Konecta con sus clientes a través la creación de servicios de calidad que contribuyan a satisfacer los requisitos y las expectativas de los clientes.

En este marco, desde el Grupo se rechaza de manera absoluta cualquier tipo de actividad publicitaria, comercial o promocional que induzca o pueda inducir a error a sus clientes, apostando por facilitar información clara sobre sus servicios.

- Promover procesos de autocontrol en las actuaciones y toma de decisiones por parte de los miembros de Konecta, de manera que tengan en cuenta la concurrencia de cuatro premisas básicas:
 - (I) que la actuación sea conforme al Código Ético;
 - (II) que sea legalmente válida;
 - (III) que esté alineada con los objetivos estratégicos de la compañía; IV) que se encuentre dentro del ámbito de sus competencias y que, por tanto, deba asumir la responsabilidad sobre ella.
- Desarrollar procedimientos específicos para la prevención, detección y gestión de incumplimientos tales como auditorías internas, controles periódicos o evaluaciones de riesgo, con el fin de anticiparse a posibles infracciones y responder de forma estructurada y eficaz.
- Prevención de riesgos penales: la compañía está comprometida con la prevención de riesgos, incluyendo los de naturaleza penal. Para ello y, de conformidad con la legislación española, Konecta ha implantado un Modelo de Prevención de Riesgos Penales.
- Reforzar la autoridad e independencia del Comité de Cumplimiento como órgano encargado de garantizar el correcto funcionamiento del Modelo de Cumplimiento, así como del resto de normativa interna de aplicación.
- Divulgar entre los miembros de la organización las normas, políticas y procedimientos que deben regir su actuación en el Grupo y de los instrumentos necesarios para ello.
- Concienciar, formar y sensibilizar (según proceda en cada caso) tanto a los miembros de la organización como a la cadena de valor de la importancia de actuar conforme a la legislación vigente y de cumplir con los compromisos asumidos de manera voluntaria por Konecta en el desarrollo de sus funciones.

- Poner a disposición de todos los miembros de la organización los canales adecuados de información, estableciendo el deber de informar y denunciar de buena fe, cualquier conducta irregular de la que tengan conocimiento o sospecha. Konecta garantiza, en todo caso, la confidencialidad de los denunciados y los denunciantes, así como la ausencia de represalias a los denunciantes de buena fe.
- Protección del medioambiente: Konecta se compromete activa y responsablemente con la conservación del medio ambiente, respetando las exigencias legales e intentando reducir el impacto medioambiental de sus actividades.
- Prevención de riesgos laborales: Konecta es consciente de la importancia que tiene la seguridad y salud de las personas trabajadoras, estableciendo como pilar fundamental el logro del bienestar físico mental y social dentro de la cultura preventiva de la compañía.

Estos principios de actuación dan respuesta a los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) derivados de los temas materiales relacionados con el gobierno corporativo.

Bases del Modelo

El Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales de Konecta (en adelante, el Modelo) es la compilación de los procedimientos y controles existentes en el Grupo que previenen, detectan o permiten reaccionar frente a la comisión de posibles ilícitos y que se integra en el Programa de Cumplimiento de Konecta. Fundamentalmente cuenta con los siguientes elementos:

- Comité de Cumplimiento: es el órgano encargado de garantizar el correcto funcionamiento del Modelo, contando con la independencia y autoridad necesaria para el cumplimiento de sus funciones.
- Estatuto de la Función de Cumplimiento: establece las bases de la Función de Cumplimiento, de los órganos y responsables de la misma, así como de su interrelación con otras áreas y partes interesadas, definiendo sus principios de actuación y régimen interno.
- Política Marco de Cumplimiento: pone de manifiesto el rechazo del Grupo a cualquier comportamiento ilícito y su compromiso con la ética y el cumplimiento a través de la adopción de aquellas prácticas que permitan el desarrollo de una actuación íntegra por parte de la organización y sus miembros.
- Código Ético: Konecta dispone de un Código Ético accesible para todas sus personas trabajadoras, donde se recogen los valores, principios y pautas de conducta que han de presidir en el comportamiento profesional del Grupo.
- Código Ético para Proveedores: tiene como finalidad establecer las pautas mínimas y el compromiso que deben mantener los proveedores de la compañía con los principios básicos de ética, honradez y profesionalidad.
- Mapa de riesgos penales: constituye el fundamento para la identificación de los riesgos penales a los que está expuesta Konecta por su actividad.

- **Canales de Información:** Konecta cuenta con un canal de comunicación que permite a las personas trabajadoras comunicar cualquier irregularidad de potencial trascendencia que, en su opinión, suponga una vulneración de los principios recogidos en el Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales.
- **Sistema de supervisión y seguimiento:** el sistema de supervisión y seguimiento permite validar de forma continua la implantación del Modelo, comprobando de forma periódica la eficacia de las políticas, procedimientos y controles existentes, así como la evolución de los mismos, para que la compañía disponga de una visión general de la actividad realizada en esta materia, permitiéndole tomar las acciones necesarias para asegurar su adecuación y eficacia en el desarrollo de sus funciones de prevención, gestión y control de riesgos.
- **Modelo de gestión económico-financiero:** Konecta cuenta con una serie de controles y procedimientos en el ámbito financiero y económico que dotan de plena transparencia y fidelidad a sus libros contables, sus transacciones y, en general, a la gestión económica del Grupo.
- **Sistema disciplinario:** todas las personas trabajadoras de Konecta están obligadas a cumplir con el Código Ético, las políticas y procedimientos de la compañía; por tanto, cualquier conducta contraria a esta obligación supondrá la aplicación de medidas disciplinarias de conformidad con la normativa interna de Konecta, que en ningún caso serán contrarias a la normativa laboral aplicable.

Roles y responsabilidades

- Todas las personas trabajadoras a las que les aplica esta Política: deben cumplir con la misma y tomar las acciones necesarias para su seguimiento, atendiendo a sus funciones y responsabilidades, así como realizar las formaciones a las que sean convocados, relacionadas con la misma y los principios de actuación que propugna.
- **Consejo de Administración y Comisiones del Consejo:** aprobación o modificación de las políticas y estrategias generales de Konecta.
- La presente Política refuerza el compromiso del Órgano de Administración y la Alta Dirección de Konecta en la defensa del cumplimiento de la legalidad, así como en la comunicación y difusión de los principios contenidos en el Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales.
- Por su proximidad a los objetivos estratégicos y operacionales y su posición jerárquica, la Alta Dirección es responsable de dirigir y apoyar a todos los miembros del Grupo en el ejercicio de sus obligaciones de cumplimiento, garantizando la disponibilidad de los recursos adecuados y suficientes para la ejecución eficaz de las medidas.
 - Participa en los procesos de análisis y evaluación de los riesgos penales cuando es requerido para ello.

- **Comité de Cumplimiento:**
 - Es el órgano encargado de garantizar el correcto funcionamiento del Modelo, contando con la independencia y autoridad necesaria para el cumplimiento de sus funciones.
 - Revisar la matriz de riesgos penales.
 - Velar por la tramitación diligente de las comunicaciones sobre incumplimientos del Modelo de Cumplimiento, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información.
- **Departamento de *Compliance*:**
 - Velar por la implantación de manera efectiva la presente Política mediante las medidas oportunas, incluido el desarrollo de un sistema de seguimiento.
 - Promover la formación y concienciación sobre esta Política.
 - Apoyar a las distintas áreas de la compañía para la implantación de esta Política.

Comunicación y formación

La presente Política estará disponible en la web corporativa (www.konecta.com).

Prevención y responsabilidad

Tanto las personas trabajadoras como cualquier tercero que sospechen la existencia de cualquier potencial incumplimiento vinculado a la presente Política, podrán transmitir sus informaciones, dudas o inquietudes en esta materia, de manera confidencial y sin temor a represalias, a través de los Canales de Información disponibles en la web corporativa de Konecta (<https://konecta.integrityline.com>), de conformidad con el procedimiento PG COR 26 Canales de Información, disponible en el mismo espacio, en el cual se especifican los diferentes canales disponibles y la naturaleza de la comunicación que se puede realizar a través de los mismos.

Este canal se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. No se tolerará ninguna represalia contra quien, de buena fe, comunique hechos que pudieran constituir un incumplimiento de esta política y aplicará a los comunicantes las garantías y protecciones establecidas por la normativa y legislación aplicable.

El incumplimiento del Código Ético estará sujeto a las medidas disciplinarias correspondientes acorde con las normas y procedimiento internos, sin perjuicio de las sanciones administrativas o penales que, en su caso, puedan también resultar de ello y que sean impuestas por la autoridad competente.

04

Actualidad y revisión

La Política Marco de Cumplimiento se revisará y actualizará periódicamente, o cuando sea necesario, para ajustarlo a los cambios que sufra el modelo de negocio, o que puedan producirse en el campo de actuación de Konecta, o a consecuencia de la aprobación de normativa de directa aplicación, velando por la efectividad de esta y su cumplimiento.

NOTA: La presente Política ha sido revisada y aprobada el 16 de diciembre de 2025 por el máximo órgano de gobierno y sustituye a cualquier versión anterior del mismo, siendo válido solo este documento a partir de la fecha.

Control de ediciones

Edición	Fecha de revisión	Revisado	Validado	Aprobado	Motivo del cambio
1	19/12/2022	Compliance Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Edición inicial
2	16/12/2025	Compliance Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Adaptación requisitos legales
					Adecuación al nuevo formato y a la marca
					Consolidación de la Política marco y sus políticas dependientes en un documento

