

A woman with long dark hair, wearing a bright orange textured sweater, is shown in profile from the chest up. She is holding a dark grey laptop with both hands 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.

kovecta

Politique-cadre de conformité

Politiques corporatives 2025

Table des matières

01

OBJET

02

CHAMP D'APPLICATION

03

PRINCIPES GÉNÉRAUX D'ACTION

04

MISE À JOUR ET RÉVISION

05

ANNEXE 1. POLITIQUE DE PREVENTION DE LA CORRUPTION, DES POTS-DE-VIN ET DU BLANCHIMENT DE CAPITAUX

06

ANNEXE 2. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE ET DE PROTECTION DES DONNEES

07

**ANNEXE 3. POLITIQUE EN MATIERE DE
SECURITE ET DE CYBERSECURITE DES
SYSTEMES D'INFORMATION**

08

**ANNEXE 4. POLITIQUE DE GESTION ET DE
GOUVERNANCE DE L'INTELLIGENCE
ARTIFICIELLE**

09

ANNEXE 5. POLITIQUE FISCALE

10

ANNEXE 6. POLITIQUE DE FINANCEMENT

01 Objet

La présente Politique-cadre de conformité (ci-après dénommée « la Politique ») a pour objectif d'établir et de divulguer les règles de base et générales de Konecta, groupe multinational de sociétés spécialisées dans la fourniture de services et de solutions numériques de gestion de la relation client (ci-après dénommé « Konecta », « l'Entreprise », « la Société » ou « la Compagnie ») en matière de conformité à la réglementation applicable, y compris la réglementation pénale, afin d'encourager le développement d'un comportement professionnel honnête, intègre et transparent, conforme aux droits de l'homme, ainsi que pour proclamer haut et clair son refus de toute irrégularité, quand bien même celle-ci procurerait un avantage à l'entreprise.

À cet égard, l'Organe d'administration de Konecta a œuvré à la mise en place d'un Modèle de conformité et de prévention des risques pénaux (ci-après dénommé « Modèle de conformité » ou « Modèle »), qui renforce et encourage une culture éthique et entrepreneuriale pour la mise en place de mécanismes de contrôle et de gestion adéquats dans le domaine de la détection et de la prévention des risques et manquements à la réglementation, que ce soit de manière directe ou indirecte, et qui bannit expressément tout acte illicite ou contraire à l'éthique.

Le système de gouvernance d'entreprise de Konecta s'inspire et repose sur l'engagement envers les principes éthiques, l'intégrité et le leadership dans l'application des meilleures pratiques, et le conjugue sur la défense de l'intérêt social et la création de valeur durable pour l'Entreprise, ses employés, ses fournisseurs et ses clients. À ce titre, la présente Politique prolonge le cadre normatif de Konecta et répond aux attentes de ses parties prenantes (employés, clients, associés et actionnaires, investisseurs, institutions financières, fournisseurs, administration publique et organismes de réglementation), afin d'assurer le respect scrupuleux des lois et réglementations en vigueur dans chaque pays, de ses propres exigences et des normes internationales.

La présente Politique développe les dispositions du Code d'éthique, ainsi que les politiques, manuels et procédures internes édictés en la matière dans l'entreprise.

02

Champ d'application

La présente Politique s'applique à l'échelle mondiale à toutes les entités de Konecta dans le cadre de son Programme de conformité et elle est soutenue par la Direction générale de l'Entreprise.

Quiconque faisant partie de la Société est tenu de promouvoir sur son lieu de travail les principes et les engagements énoncés ici. Par conséquent, cette Politique est à respecter par tous les employés de Konecta, indépendamment du poste ou des fonctions qu'ils exercent au sein de l'organisation ou de leur situation géographique, pour ce qui concerne l'activité qu'ils exercent et qui est considérée comme étant exposée à certains risques d'ordre pénal.

Sans préjudice de ce qui précède, Konecta demande à toutes les personnes physiques et/ou morales liées à l'entreprise par une relation autre que celle relevant du droit du travail : fournisseurs, sous-traitants et travailleurs de la chaîne d'approvisionnement, et partenaires commerciaux, de respecter la présente Politique conformément à la loi et avec la diligence requise.

Étant donné que de nombreuses sociétés de Konecta ont leur siège social en dehors de l'Union européenne, la réglementation interne sera adaptée, le cas échéant, à la réglementation de l'État concerné, dans le respect et le souci des principes fondamentaux énoncés ici.

Outre la présente Politique, il existe une matrice de risques pénaux qui recense les comportements visés à l'article 31 bis du Code pénal espagnol, lequel prévoit qu'une personne morale peut faire l'objet de poursuites en Espagne au chef d'infractions commises au nom ou pour le compte de ladite personne morale et à son profit direct ou indirect, (i) par ses représentants légaux et dirigeants de fait ou de droit, ou (ii) par les personnes soumises à son autorité, lorsque la commission de l'infraction, dans ce second cas, résulte d'un contrôle approprié insuffisant au regard des circonstances particulières de l'affaire.



03

Principes généraux d'action

Konecta a misé décidément sur une culture éthique et de conformité, de respect de la réglementation applicable et des engagements pris volontairement, ainsi que sur l'adoption des meilleures pratiques en matière de conformité de sorte à assurer un comportement professionnel diligent. Elle condamne sans ambages la commission d'actes illicites, quelle que soit la nature de ces actes, y compris pénale, qui sont injustifiables même s'ils procurent un avantage à l'Entreprise.

Le Modèle de conformité de Konecta énonce les critères d'action et les éléments de contrôle de l'organisation visant à prévenir dans son domaine d'activité les manquements aux obligations et aux engagements. Sans préjudice des dispositions du Code d'éthique, le Modèle de conformité et de prévention des risques pénaux de Konecta s'inspire des principes généraux suivants, qui constituent la base fondamentale tant de la réglementation interne de l'entreprise que de l'action de ses employés :

Promouvoir une culture préventive fondée sur le principe de « tolérance zéro » envers la commission d'irrégularités quelle que soit la réglementation concernée, notamment en encourageant l'application des principes d'éthique et de comportement responsable par tous les professionnels agissant au nom et/ou pour le compte de Konecta.

- Rejet absolu de tout acte susceptible de constituer une infraction pénale : Konecta s'engage fermement à veiller au respect de la réglementation pénale en vigueur et ne tolère aucune infraction à celle-ci.
- Rejet absolu de tout type de comportement susceptible de constituer de la corruption : tant dans le cadre des relations avec les fonctionnaires et les administrations publiques qu'avec les tiers auprès desquels des relations commerciales sont entretenues.

Respect de la légalité et de la réglementation interne : Konecta, et notamment son organe d'administration et ses dirigeants, agissent et exigent de tous les travailleurs qu'ils agissent à tout moment conformément aux dispositions de la législation en vigueur et au modèle de conformité et de prévention des risques pénaux.

- Respect des obligations comptables et d'information financière: les informations financières de Konecta sont établies avec fiabilité et rigueur, dans le respect de toutes les procédures de contrôle interne instituées pour assurer une comptabilisation correcte des transactions et leur reflet adéquat dans les informations financières de Konecta.
- Respect de la propriété intellectuelle et industrielle: les employés de Konecta sont tenus de respecter la propriété intellectuelle et le droit d'utilisation de l'Entreprise en ce qui concerne les cours, projets, programmes et systèmes informatiques, connaissances, processus, technologie, savoir-faire et, de façon générale, autres œuvres et travaux développés ou créés par Konecta ou un tiers.
- Protection des données personnelles: les employés de Konecta sont tenus de protéger les données personnelles, tant celles des employés que celles des autres personnes dont les données seraient accessibles dans le cadre de l'activité de Konecta, conformément à la réglementation applicable et dans le respect des processus internes de l'entreprise.

- Secret et confidentialité: les employés de Konecta sont tenus de respecter le secret professionnel concernant toutes les données ou informations non publiques dont ils ont connaissance dans le cadre de l'exercice de leur activité professionnelle, qu'elles proviennent ou concernent des clients, des fournisseurs, Konecta, des employés, des dirigeants ou tout autre tiers.
- Égalité des chances et non-discrimination: en matière d'accès, de promotion, de formation, de rémunération et autres conditions de travail, le principe d'objectivité doit prévaloir dans toutes les actions et décisions.

Relations avec les tiers:

Établir un cadre réglementaire et de conformité auprès des tiers avec lesquels nous serions amenés à nouer des relations commerciales, afin de garantir des pratiques intègres et honnêtes dans le cadre de la libre concurrence.

Garantir l'engagement de Konecta auprès de ses clients par la création de services de qualité qui contribuent à satisfaire leurs exigences et leurs attentes.

À cet égard, le Groupe rejette catégoriquement tout type d'activité publicitaire, commerciale ou promotionnelle qui induirait ou pourrait induire en erreur ses clients, et s'engage à fournir des informations claires sur ses services.

- Promouvoir des processus d'auto-contrôle dans les actions et la prise de décision des membres de Konecta, de manière à ce qu'ils prennent en compte quatre principes fondamentaux:
 - (I) l'action doit être conforme au Code d'éthique;
 - (II) elle doit être légalement valable;
 - (III) elle doit répondre aux objectifs stratégiques de l'entreprise; IV) elle doit relever du domaine de compétence du membre qui l'entreprend, lequel par conséquent doit en assumer la responsabilité.
- Instituer des procédures spécifiques pour la prévention, la détection et la gestion des manquements, telles que des audits internes, des contrôles périodiques ou des évaluations des risques, afin d'anticiper les éventuelles infractions et d'y répondre de manière structurée et efficace.
- Prévention des risques pénaux: L'Entreprise s'engage à prévenir les risques, y compris ceux de nature pénale. À cette fin et conformément à la législation espagnole, Konecta a mis en place un Modèle de prévention des risques pénaux.
- Renforcer l'autorité et l'indépendance du Comité de conformité en tant qu'organe chargé de garantir le bon fonctionnement du Modèle de conformité, ainsi que du reste de la réglementation interne applicable.
- Diffuser auprès des membres de l'organisation les règles, politiques et procédures qui doivent régir leur action au sein du Groupe, ainsi que les instruments nécessaires à cet effet.
- Sensibiliser, former et faire prendre conscience (le cas échéant) les membres de l'organisation ainsi que la chaîne de valeur sur l'importance d'agir

conformément à la législation en vigueur et de respecter les engagements pris volontairement par Konecta dans l'exercice de leurs fonctions.

- Mettre à la disposition de tous les membres de l'organisation les canaux d'information appropriés et les avertir de l'obligation d'informer et de signaler de bonne foi tout comportement irrégulier dont ils auraient connaissance ou dont ils soupçonneraient l'existence. Konecta garantit, dans tous les cas, la confidentialité des personnes signalées et des lanceurs d'alerte, ainsi que l'absence de représailles à l'encontre des lanceurs d'alerte de bonne foi.
- Protection de l'environnement: Konecta s'engage activement et de manière responsable en faveur de la préservation de l'environnement, notamment elle s'engage à respecter les exigences légales et s'efforce de réduire l'impact environnemental de ses activités.
- Prévention des risques professionnels: Konecta est consciente de l'importance de la sécurité et de la santé des travailleurs, et considère leur bien-être physique, mental et social un pilier fondamental de la culture préventive de l'entreprise.

Ces principes d'action répondent aux impacts, risques et opportunités (IRO) découlant des thématiques matérielles afférentes à la gouvernance d'entreprise.

Fondements du Modèle

Le Modèle de conformité et de prévention des risques pénaux de Konecta (ci-après dénommé « le Modèle ») compile les procédures et contrôles mis en place au sein du Groupe et qui visent à prévenir, détecter ou réagir face à la commission d'infractions et qui s'intègre dans le Programme de conformité de Konecta. Il se compose pour l'essentiel des éléments suivants:

- Comité de conformité: il s'agit de l'organe chargé de garantir le bon fonctionnement du Modèle et il est doté de l'indépendance et de l'autorité nécessaires à l'exercice de ses fonctions.
- Statut de la Fonction de conformité : y sont énoncés les bases de la Fonction de conformité, des organes et des responsables de celle-ci, ainsi que de ses relations avec d'autres services et parties prenantes. Y sont définis notamment les principes d'action et le régime interne.
- Politique-cadre de conformité: elle affirme le bannissement par le Groupe de tout comportement illicite et son engagement en faveur de l'éthique et de la conformité par l'adoption de pratiques permettant le développement d'une action intègre de la part de l'organisation et de ses membres.
- Code d'éthique: Konecta dispose d'un Code d'éthique consultable par tous ses employés. Y sont énoncés les valeurs, les principes et les règles de conduite qui doivent présider au comportement des professionnels du Groupe.
- Code d'éthique pour les fournisseurs: il définit les règles minimales et l'engagement que doivent respecter les fournisseurs de l'entreprise en matière d'éthique, d'honnêteté et de professionnalisme.

- Cartographie des risques pénaux: elle constitue la base pour repérer les risques pénaux auxquels Konecta est exposée en raison de son activité.
- Canaux d'information: Konecta dispose d'un canal de communication qui permet aux employés de signaler les irrégularités potentiellement graves d'après eux et qui portent atteinte aux principes énoncés dans le Modèle de conformité et de prévention des risques pénaux.
- Système de surveillance et de suivi: le système de surveillance et de suivi permet de valider en permanence la mise en œuvre du Modèle, en vérifiant périodiquement l'efficacité des politiques, procédures et contrôles mis en place, ainsi que leur évolution. Il procure à l'Entreprise une vue d'ensemble de l'activité réalisée dans ce domaine, et lui permet d'adopter les mesures nécessaires pour garantir leur adéquation et leur efficacité dans les fonctions de prévention, de gestion et de contrôle des risques.
- Modèle de gestion économique et financière: Konecta dispose d'une série de contrôles et de procédures dans le domaine financier et économique qui garantissent la transparence et la fidélité de ses livres comptables, de ses transactions et, en général, de la gestion économique du groupe.
- Système disciplinaire: tous les employés de Konecta sont tenus de respecter le Code d'éthique, les politiques et les procédures de l'entreprise ; par conséquent, tout manquement à cette obligation donnera lieu au prononcé de mesures disciplinaires conformément à la réglementation interne de Konecta, lesquelles devront être conformes en tout état de cause aux dispositions du droit de travail applicables.

Rôles et responsabilités

- Tous les employés auxquels la présente Politique est applicable doivent s'y conformer et prendre les mesures nécessaires à son application, eu égard à leurs fonctions et à leurs responsabilités, ainsi que suivre les formations auxquelles ils sont convoqués, en rapport avec celle-ci et les principes d'action y préconisés.
- Conseil d'administration et Comités du Conseil: approbation ou modification des politiques et stratégies générales de Konecta.
- La présente Politique réaffirme l'engagement de l'Organe d'administration et de la Haute direction de Konecta pour le respect de la légalité, ainsi que la communication et la divulgation des principes énoncés dans le Modèle de conformité et de prévention des risques pénaux.
- Du fait de sa proximité des objectifs stratégiques et opérationnels et de sa position hiérarchique, la Haute direction se doit de guider et de soutenir tous les membres du Groupe dans l'exercice de leurs obligations de conformité, notamment elle doit garantir l'affectation de ressources adéquates et suffisantes pour la mise en œuvre efficace des mesures.
 - o Elle participe aux processus d'analyse et d'évaluation des risques pénaux lorsque cela est nécessaire.

- Comité de conformité:
 - Il s'agit de l'organe chargé de garantir le bon fonctionnement du Modèle. Il est doté de l'indépendance et de l'autorité nécessaires à l'accomplissement de ses fonctions.
 - Il révisé la matrice des risques pénaux.
 - Il veille au traitement diligent des signalements de manquements au Modèle de conformité et garantit à tout moment la confidentialité des informations.
- Service de conformité:
 - Il veille à la mise en œuvre effective de la présente Politique en adoptant pour ce faire les mesures appropriées, y compris un système de suivi.
 - Il promeut la formation et la sensibilisation à la présente Politique.
 - Il soutient les différents services de l'Entreprise dans la mise en œuvre de la présente Politique.

Communication et formation

La Présente politique sera affichée sur le site web de l'entreprise (www.Konecta.com).

Prévention et responsabilité

Les travailleurs et les tiers qui soupçonnent ou ont connaissance d'un éventuel manquement, quel qu'il soit, à la présente Politique, peuvent transmettre leurs informations, leurs doutes ou leurs craintes à cet égard, de manière confidentielle et sans crainte de représailles, par le biais des Canaux d'information disponibles sur le site web de l'entreprise Konecta (<https://Konecta.integrityline.com>), conformément à la procédure PG COR 26 Canaux d'information, disponible sur le même site, qui précise les différents canaux disponibles et la nature des communications qui peuvent être effectuées par leur intermédiaire.

Ce canal est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Aucune mesure de représailles ne sera tolérée à l'encontre de quiconque ayant signalé, de bonne foi, des faits susceptibles de constituer une violation de la présente Politique, et les garanties et protections prévues par la réglementation et la loi applicables seront appliquées aux auteurs de ces communications.

Les mesures disciplinaires pertinentes seront prononcées en cas de violation du Code d'éthique, conformément aux règlements internes, sans préjudice des sanctions administratives ou pénales qui, le cas échéant, seraient prononcées par l'autorité compétente au motif d'une telle violation.

04

Mise à jour et révision

La Politique-cadre de conformité est révisée et mise à jour périodiquement ainsi que toutes fois que nécessaire, afin de l'adapter aux changements du modèle d'entreprise, ou susceptibles de se produire dans le domaine d'activité de Konecta ou à la suite de l'adoption de réglementations directement applicables, afin d'en garantir l'efficacité et la conformité.

REMARQUE : la présente Politique a été révisée et approuvée le 16 décembre 2025 par la plus haute instance dirigeante et remplace toute version antérieure de celle-ci, le présent document étant le seul valable à compter de ladite date.

Contrôle des versions

Version	Date de révision	Révisé	Validé	Approuvé	Motif de la modification
1	19/12/2022	Conformité Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Édition initiale
2	16/12/2025	Conformité Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Adaptation aux exigences légales
					Adaptation au nouveau format et à l'image de marque
					Consolidation de la politique-cadre et de ses politiques dépendantes en un seul document

A woman with long dark hair, wearing round glasses and a green button-down shirt, is looking down at a keyboard. The background is dark and out of focus.

kovecta

Annexe 1. Politique de prevention de la corruption, des pots-de-vin et du blanchiment de capitaux

Politiques corporatives 2025

Table des matières

ANNEXE 1. POLITIQUE DE PRÉVENTION DE LA CORRUPTION, DES POTS-DE-VIN ET DU BLANCHIMENT DE CAPITAUX

OBJET

CHAMP D'APPLICATION

PRINCIPES GÉNÉRAUX D'ACTION

MISE À JOUR ET RÉVISION

Objet

Annexe 1

La présente Politique de prévention de la corruption, des pots-de-vin et du blanchiment de capitaux (ci-après dénommée « la Politique »), qui fait partie de la Politique-cadre de conformité, a pour objectif de définir et de divulguer les règles de base et générales de Konecta, groupe multinational de sociétés spécialisées dans la fourniture de services et de solutions numériques de gestion de la relation client, (ci-après dénommé « Konecta », « l'Entreprise », « la Société » ou « la Compagnie ») visant à éviter les pratiques commerciales corrompues et le blanchiment de capitaux. Elle contribue également à la transparence commerciale et à améliorer la compétitivité de l'Entreprise dans un contexte de concurrence loyale.

En tant que signataire du Pacte mondial des Nations unies, auquel l'Entreprise a adhéré en 2004, Konecta s'engage à respecter le principe n° 10, qui prône la lutte contre la corruption sous toutes ses formes. De même, afin de contribuer au programme défini par les Nations unies pour le développement durable, Konecta fait sien les Objectifs de développement durable dans le cadre de l'Agenda 2030.



Champ d'application

Annexe 1

La présente Politique s'inscrit dans le champ d'application de la Politique-cadre de conformité et s'applique à toutes les entités de Konecta. Elle est soutenue par la Direction générale de l'Entreprise.

Par conséquent, cette Politique est à respecter par tous les employés de Konecta, indépendamment du poste ou des fonctions qu'ils exercent au sein de l'organisation ou de leur situation géographique.

Sans préjudice de ce qui précède, son champ d'application peut être élargi, si cela s'avère nécessaire et possible eu égard à la nature de la relation, à toutes les personnes physiques et/ou morales liées à Konecta sur le plan commercial ou professionnel, par une relation autre que celle relevant du droit du travail : fournisseurs, sous-traitants et travailleurs de la chaîne d'approvisionnement, et partenaires commerciaux.

Étant donné que de nombreuses sociétés de Konecta ont leur siège social en dehors de l'Union européenne, la réglementation interne sera adaptée à la réglementation propre à chaque État, tout en respectant et en garantissant les principes fondamentaux énoncés ici.



Principes généraux d'action

Annexe 1

Konecta applique une politique de tolérance zéro à l'égard de toute forme de corruption, de pots-de-vin, de fraude, de détournement de fonds et d'autres avantages indus, qu'ils impliquent des fonctionnaires ou des particuliers. Ce principe est absolu et prévaut sur tout avantage potentiel pour l'Entreprise ou ses parties prenantes dès lors qu'un tel avantage serait issu d'une transaction irrégulière, illicite ou contraire à la loi ou au Code d'éthique.

Dans le constat que chacun des pays dans lesquels l'Entreprise opère présente un contexte social et des besoins spécifiques, la présente Politique de prévention de la corruption, des pots-de-vin et du blanchiment de capitaux se conjugue sous forme de plans et d'actions conformes aux principes y énoncés et adaptés à la réalité de chacun de ces territoires, en tenant compte de l'adéquation sociale du comportement et conformément à la législation du pays.

Konecta a adopté une série de principes, énoncés dans la liste ci-dessous et qui n'est pas exhaustive, qui constituent des outils importants pour lutter de façon efficace, dans le cadre de son activité commerciale, contre la corruption. Ces principes contribuent directement à la transparence et au respect de la concurrence loyale tout en générant de la valeur:

- Respect des principes de bonne gouvernance d'entreprise.
- Promulgation d'un Code d'éthique dans l'Entreprise.
- Lancement d'un Programme de conformité réglementaire.
- Mise en place de canaux d'information (canal d'alerte) pour signaler d'éventuelles violations des règles internes de l'Entreprise et/ou de la légalité.
- Information publique sur les passations de marché dans le secteur public et information sur les activités subventionnées par des aides publiques.
- Informations publiques relatives aux politiques d'entreprise.
- Prévention des pratiques de favoritisme et de corruption dans le secteur privé.
- Prévention des pratiques de corruption des fonctionnaires étrangers dans les transactions internationales.
- Respect des obligations fiscales.

Comportements de corruption interdits

Corruption de fonctionnaires et de particuliers

Il est interdit de remettre, de promettre ou d'offrir des paiements, des commissions, des cadeaux ou des rémunérations, quels qu'ils soient, aux autorités, aux fonctionnaires publics ou aux employés ou dirigeants d'entreprises ou d'organismes publics, que ce soit directement ou bien encore indirectement par l'intermédiaire de personnes ou de sociétés qui leur sont liées ou qui servent d'intermédiaires, et que le destinataire soit le fonctionnaire ou l'employé public lui-même ou une autre personne désignée par lui.

Cette interdiction est à respecter également par les employés, les dirigeants ou les administrateurs d'autres entreprises ou entités. Par conséquent, il leur est interdit de favoriser de façon indue, directement ou indirectement, Konecta par rapport à ses concurrents, lors de la commande de produits, de services ou de l'achat de biens.

De tels paiements, promesses ou offres sont interdits, qu'ils soient effectués directement par une société de Konecta ou indirectement par l'intermédiaire d'associés, de collaborateurs, d'agents, d'intermédiaires, de courtiers, de conseillers ou autres personnes interposées.

Il est précisé que les situations suivantes ne sont pas concernées par cette interdiction, à condition qu'elles respectent les directives établies en la matière et que, en raison de leur fréquence, leurs caractéristiques ou leurs circonstances, elles ne puissent être interprétées par un observateur objectif comme ayant pour but d'influencer le jugement impartial du destinataire:

- Les objets publicitaires de faible valeur.
- Les invitations normales qui ne dépassent pas les limites considérées comme raisonnables dans les usages habituels, sociaux et de courtoisie.
- Les présents occasionnels pour des raisons spécifiques et exceptionnelles (telles que les cadeaux de Noël), à condition qu'ils ne consistent pas en numéraire et que leur valeur reste modérée et raisonnable.
- Les invitations à des événements sportifs ou culturels parrainés par Konecta.

Les personnes soumises au Code doivent refuser et signaler au Comité de conformité toute demande émanant de tiers concernant des paiements, des commissions, des cadeaux ou des rémunérations tels que visés au premier paragraphe.

Agents, intermédiaires et conseillers

Le recours à des agents, intermédiaires ou conseillers dans le cadre de transactions ou de contrats impliquant d'une manière ou d'une autre une administration publique, un organisme public ou une entreprise publique, est subordonné à l'adoption des mesures suivantes:

- Dans la mesure du possible, il convient de recourir à des agents, intermédiaires ou conseillers jouissant d'une renommée reconnue sur le marché ou dans le secteur concerné et, si possible, à des entreprises de premier plan, en particulier lorsque la rémunération de l'agent, de l'intermédiaire ou du conseiller est liée au succès de la transaction ou du contrat.
- Des mécanismes de diligence raisonnable sont mis en place afin de connaître, dans la mesure du possible, les personnes impliquées et leurs collaborateurs, de manière à pouvoir choisir les plus aptes, en s'assurant raisonnablement qu'ils sont dignes de confiance et qu'ils ne mènent pas, par conséquent, des activités pouvant entraîner des risques, des préjudices économiques ou compromettre la réputation et la bonne image de Konecta.

3.2. Prévention du blanchiment de capitaux

Konecta mise sur l'efficacité de la sécurité mise en place, étayée par les principes suivants qui en constituent le guide d'action:

- La Direction de l'Entreprise doit connaître les risques liés au blanchiment de capitaux et au financement du terrorisme, et s'assurer que les mesures nécessaires sont prises pour atténuer efficacement ces risques.

- La communication entre les différents services de Konecta doit être constante afin de détecter tout comportement pouvant présenter un risque et de mettre en place les mesures nécessaires pour l'atténuer.
- Les protocoles de prévention doivent être établis conformément au principe d'universalité.
- Les procédures mises en place doivent être entièrement adaptées à l'activité de Konecta, dans le but de connaître l'origine des fonds et la cohérence des transactions effectuées, et sont révisées périodiquement.

Plus précisément, les employés doivent veiller, dans le cadre de leurs activités, au respect des politiques et procédures visant à prévenir et à contrôler le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, en tenant compte des éléments suivants:

- Veiller à ce que les clients liés à l'Entreprise satisfont à des exigences de qualité et de caractère prouvant suffisamment leur intégrité morale et la nature licite et transparente de leur activité. La capacité économique des clients doit être cohérente par rapport à leur activité et avec les mouvements ou opérations qu'ils effectuent au sein de l'entité.
- Si des informations sur l'activité suspecte d'un client ou d'un fournisseur leur parviennent et qu'elles considèrent que la relation commerciale entre celui-ci et l'Entreprise ne doit pas se poursuivre, ils doivent en aviser immédiatement leurs supérieurs afin d'harmoniser les critères, éviter des conséquences nuisibles et envoyer les rapports correspondants à l'autorité compétente.
- Garantir le respect des règles visant à prévenir et à contrôler les comportements liés à ce phénomène, et éviter ainsi les risques dans le fonctionnement de l'Entreprise.

Les employés doivent faire primer les principes éthiques sur les objectifs commerciaux.

Contrôles

- Relations commerciales intègres: l'Entreprise privilégie les relations commerciales avec des partenaires et des entités qui font preuve d'intégrité, d'une bonne réputation et d'un engagement solide en faveur des critères sociaux, environnementaux et de bonne gouvernance.
- Comptabilité rigoureuse: les opérations, transactions et actes de l'Entreprise doivent être fidèlement et correctement reflétés dans les livres et registres comptables.
- Conflits d'intérêts: une attention particulière est accordée aux situations susceptibles de générer des conflits d'intérêts entre le personnel, les partenaires et l'entreprise.
- Obligations fiscales: les pratiques illicites d'évasion fiscale et l'utilisation de structures opaques à des fins fiscales doivent être évitées.

Formation et collaboration:

- Formation : des programmes de formation et de sensibilisation sont proposés, en mettant particulièrement l'accent sur les rôles les plus exposés, afin de garantir la connaissance et l'application de la présente Politique.

- Collaboration active : la Société collabore de bonne foi aux audits et enquêtes internes et externes menés dans ce domaine.

Ces principes d'action répondent aux impacts, risques et opportunités (IRO) découlant des thématiques matérielles concernées : conformité et éthique d'entreprise, gestion des fournisseurs, communication et transparence avec les parties prenantes.

Les travailleurs ainsi que les tiers qui soupçonnent ou ont connaissance d'un éventuel manquement, quel qu'il soit, à la présente Politique ou au Code d'éthique peuvent transmettre leurs informations, leurs doutes ou leurs craintes à cet égard, de manière confidentielle et sans crainte de représailles, par le biais des Canaux d'information disponibles sur le site web de l'Entreprise via l'URL : <https://Konecta.integrityline.com>, en fonction de la nature de la situation, conformément à la procédure PG COR 26 Canaux d'information, disponible sur le même site, qui précise les différents canaux disponibles et la nature des communications qui peuvent être effectuées par leur intermédiaire.

Ce canal est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Aucune mesure de représailles ne sera tolérée à l'encontre de quiconque ayant signalé, de bonne foi, des faits susceptibles de constituer une violation de la présente Politique, et les garanties et protections prévues par la réglementation et la loi applicables seront appliquées aux auteurs de ces communications.

Les mesures disciplinaires pertinentes seront prononcées en cas de violation de la présente Politique, conformément aux règlements internes, sans préjudice des sanctions administratives ou pénales qui, le cas échéant, seraient prononcées par l'autorité compétente au motif d'une telle violation.



Mise à jour et révision

Annexe 1

La Politique de prévention de la corruption, des pots-de-vin et du blanchiment de capitaux est révisée périodiquement ainsi que toutes les fois que nécessaire, afin de l'adapter aux changements dans le modèle d'entreprise, à l'adoption de nouvelles réglementations ou aux meilleures pratiques internationales, afin d'en garantir l'efficacité et la conformité.

REMARQUE : la présente Politique a été révisée et approuvée le 16 décembre 2025 par la plus haute instance dirigeante et remplace toute version antérieure de celle-ci, le présent document étant le seul valable à compter de ladite date.

Contrôle des versions

Version	Date de révision	Révisé	Validé	Approuvé	Motif de la modification
1	22/06/2021	Conformité Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Révision générale de la politique
2	19/12/2022	Conformité Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Révision générale de la politique
3	16/12/2025	Conformité Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Adaptation aux exigences légales Adaptation au nouveau format et à l'image de marque

A woman with curly hair is shown in profile, looking down and writing in a small notebook. She is wearing a dark green button-down shirt. The background is a plain, light-colored wall. The overall tone is professional and focused.

kovecta

Annexe 2. Politique de confidentialite et de protection des donnees

Politiques corporatives 2025

Table des matières

ANNEXE 2. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE ET DE PROTECTION DES DONNEES

OBJET

CHAMP D'APPLICATION

PRINCIPES GÉNÉRAUX D'ACTION

MISE À JOUR ET RÉVISION

Objet

Annexe 2

La présente Politique de confidentialité et de protection des données (ci-après dénommée « la Politique »), qui fait partie de la Politique-cadre de conformité, a pour objectif de définir et de divulguer les règles de base et générales de Konecta, groupe multinational de sociétés spécialisées dans la fourniture de services et de solutions numériques de gestion de la relation client (ci-après dénommé « Konecta », « l'Entreprise », « la Société » ou « la Compagnie »), pour la responsabilité préventive et proactive du principe de sécurité et de rendre compte, afin de garantir la confidentialité et le droit fondamental à la protection des données personnelles dont Konecta est redevable, ainsi que celles auxquelles elle a accès en tant que sous-traitant dans le cadre des services qu'elle fournit à ses clients, en garantissant, dans tous les cas, le respect scrupuleux de la législation applicable.

En tant que signataire du Pacte mondial des Nations unies, auquel elle a adhéré en 2004, Konecta s'engage à respecter les principes 1 et 2, qui mettent l'accent sur le respect et la non-violation des droits de l'homme, la confidentialité et la protection des données étant considérées comme un droit humain fondamental à l'ère numérique. De même, afin de contribuer au programme défini par les Nations unies pour le développement durable, l'Entreprise a adhéré aux Objectifs de développement durable dans le cadre de l'Agenda 2030.



Champ d'application

Annexe 2

Par conséquent, cette Politique est à respecter par tous les employés de Konecta, indépendamment du poste ou des fonctions qu'ils exercent au sein de l'organisation ou de leur situation géographique.

Sans préjudice de ce qui précède, son champ d'application peut être élargi, si cela s'avère nécessaire et possible eu égard à la nature de la relation, à toutes les personnes physiques et/ou morales liées à Konecta sur le plan commercial ou professionnel, par une relation autre que celle relevant du droit du travail : fournisseurs, sous-traitants et travailleurs de la chaîne d'approvisionnement, et partenaires commerciaux.

Étant donné que de nombreuses sociétés de Konecta ont leur siège social en dehors de l'Union européenne, la réglementation interne sera adaptée à la réglementation propre à chaque État, tout en respectant et en garantissant les principes fondamentaux énoncés ici.



Principes généraux d'action

Annexe 2

Konecta apprécie et respecte le secret des affaires, aussi bien le sien que celui de ses clients, ainsi que les droits de propriété industrielle et intellectuelle. C'est pourquoi elle considère que la confidentialité constitue un outil de gestion de sa compétitivité commerciale et qui protège les informations allant des données commerciales relatives aux clients et aux fournisseurs aux plans commerciaux et aux études ou stratégies de marché, entre autres.

Dans le constat que chacun des pays dans lesquels l'entreprise opère présente un contexte social et des besoins spécifiques, la présente Politique de confidentialité et de protection des données se conjugue sous forme de plans et d'actions conformes aux principes y énoncés et adaptés à la réalité de chacun de ces territoires.

Conformément au respect maximal de Konecta de la législation applicable en matière de protection des données personnelles, les principes généraux d'action, en ce qui concerne le traitement des données, sont les suivants:

- **Licéité, loyauté et transparence** : les données à caractère personnel sont traitées de manière licite, loyale et transparente, de sorte que la personne concernée soit informée du traitement qui sera éventuellement effectué sur ses données.
- **Limitation de la finalité** : les données à caractère personnel ne sont collectées que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne sont pas traitées ultérieurement de manière incompatible avec ces finalités.
- **Minimisation des données** : les données à caractère personnel sont adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est strictement nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont utilisées.
- **Exactitude** : les données à caractère personnel sont exactes et, si nécessaire, mises à jour. Toutes les mesures raisonnables sont prises pour que les données à caractère personnel qui sont inexactes eu égard aux finalités pour lesquelles elles sont traitées soient effacées ou rectifiées sans retard.
- **Limitation de la durée de conservation** : les données à caractère personnel sont conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.
- **Intégrité et confidentialité** : les données à caractère personnel sont traitées de manière à garantir leur sécurité appropriée, y compris la protection contre le traitement non autorisé ou illicite et contre leur perte, leur destruction ou les dégâts d'origine accidentelle, à l'aide de mesures techniques ou organisationnelles appropriées. Tout cela conformément à la législation applicable et aux dispositions des règles internes obligatoires en matière de sécurité de l'information.
- **Information** : le traitement des données à caractère personnel est transparent vis-à-vis de la personne concernée, en lui fournissant des informations compréhensibles et accessibles sur le traitement de ses données, lorsque la loi applicable l'exige. Afin de garantir un traitement loyal et transparent, la société doit informer les personnes concernées ou intéressées dont les données sont susceptibles d'être collectées des circonstances relatives au traitement conformément à la réglementation applicable.
- **Accountability /Responsabilité** : Konecta est responsable du respect des principes exigés dans la présente Politique et dans la réglementation applicable

en matière de protection des données personnelles et de confidentialité, et doit être en mesure de le démontrer si ladite réglementation l'exige.

- Transferts internationaux de données : tout traitement de données à caractère personnel soumis à la réglementation de l'Union européenne qui implique un transfert de données en dehors de l'Espace économique européen doit être effectué dans le strict respect des exigences établies par la loi applicable dans le territoire d'origine.
- Approche fondée sur les risques : lorsqu'une activité implique le traitement de données à caractère personnel susceptible de présenter un risque élevé pour les droits et libertés de la personne concernée, dans la mesure et de la manière requises par la réglementation, Konecta est tenue d'évaluer les risques et l'impact sur la protection des données à caractère personnel et la confidentialité avant de procéder au traitement.
- Droits des personnes concernées : l'Entreprise doit permettre aux personnes concernées d'exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, de portabilité et d'opposition applicables dans chaque territoire, en établissant à cet effet les procédures internes nécessaires pour satisfaire, au minimum, aux exigences légales applicables dans chaque cas.

Konecta informe à tout moment les personnes concernées dans un langage clair et simple sur la manière dont leurs données sont traitées, et leur précise que toutes les données à caractère personnel sont conservées de manière confidentielle et avec la sécurité appropriée au regard de leurs caractéristiques.

Le rôle que Konecta adopte lorsqu'elle fournit des services à ses clients revêt une importance particulière : sous-traitant.

Ces principes d'action répondent aux impacts, risques et opportunités (IRO) découlant des thématiques matérielles concernées : conformité et éthique d'entreprise, gestion des fournisseurs, communication et transparence avec les parties prenantes.

Les travailleurs ainsi que les tiers qui soupçonnent ou ont connaissance d'un éventuel manquement, quel qu'il soit, à la présente Politique ou au Code d'éthique peuvent transmettre leurs informations, leurs doutes ou leurs craintes à cet égard, de manière confidentielle et sans crainte de représailles, par le biais des Canaux d'information disponibles sur le site web de l'entreprise Konecta (<https://Konecta.integrityline.com>) en fonction de la nature de la situation, conformément à la procédure PG COR 26 Canaux d'information, disponible sur le même site, qui précise les différents canaux disponibles et la nature des communications qui peuvent être effectuées par leur intermédiaire.

Ce canal est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Aucune mesure de représailles ne sera tolérée à l'encontre de quiconque ayant signalé, de bonne foi, des faits susceptibles de constituer une violation de la présente Politique, et les garanties et protections prévues par la réglementation et la loi applicables seront appliquées aux auteurs de ces communications.

Les mesures disciplinaires pertinentes seront prononcées en cas de violation de la présente Politique, conformément aux règlements internes, sans préjudice des sanctions administratives ou pénales qui, le cas échéant, seraient prononcées par l'autorité compétente au motif d'une telle violation.

Mise à jour et révision

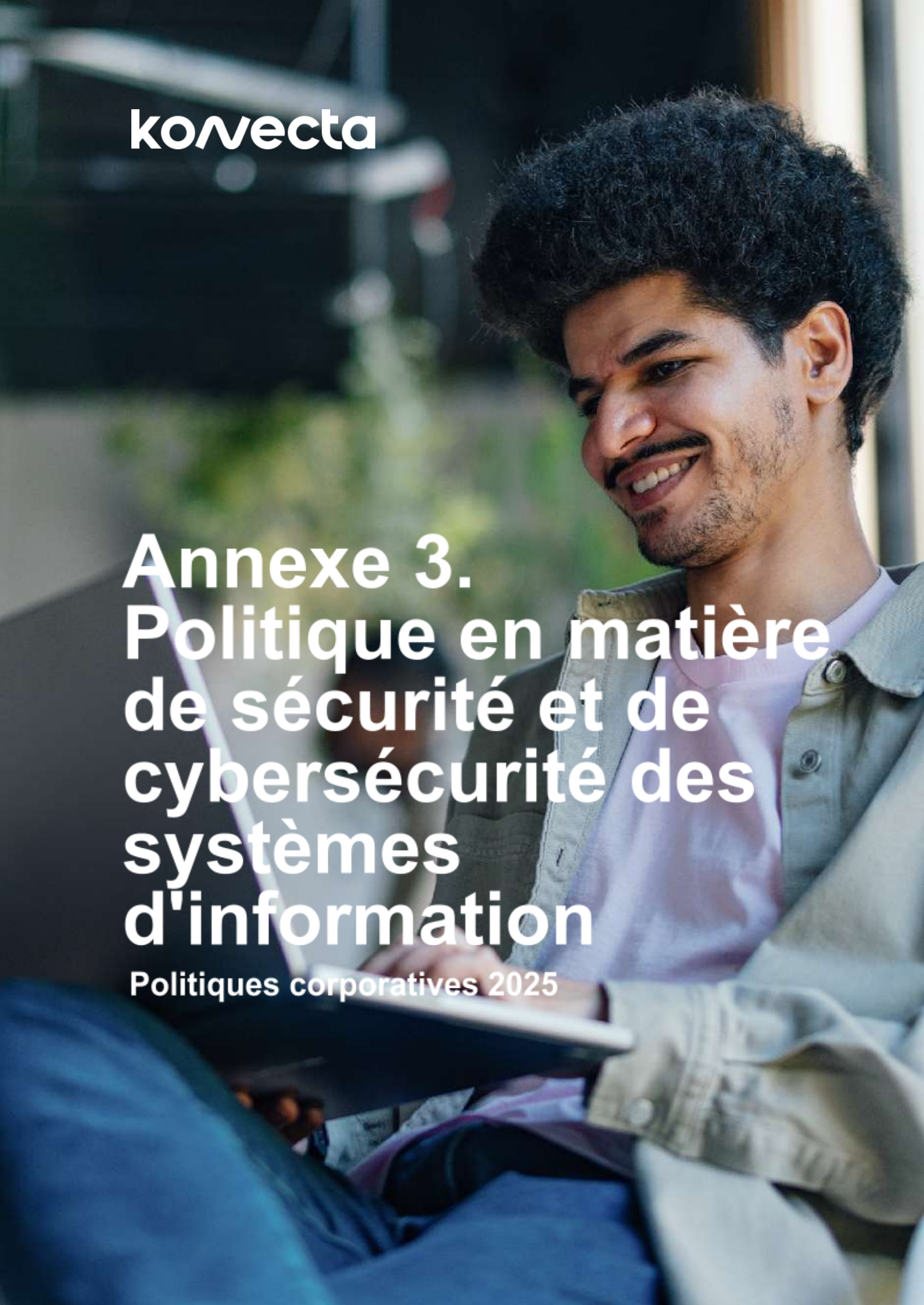
Annexe 2

La Politique de confidentialité et de protection des données est révisée de façon périodique ou toutes fois que nécessaire pour l'adapter aux changements dans le modèle d'entreprise, à l'adoption de nouvelles réglementations ou aux meilleures pratiques internationales, afin d'en garantir l'efficacité et la conformité.

REMARQUE: La présente Politique a été révisée et approuvée le 16 décembre 2025 par la plus haute instance dirigeante et remplace toute version antérieure de celle-ci, le présent document étant le seul valable à compter de ladite date.

Contrôle des versions

Version	Date de révision	Révisé	Validé	Approuvé	Motif de la modification
2	22/06/2021	Conformité Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Révision générale de la politique
3	19/12/2022	Conformité Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Révision générale de la politique
4	16/12/2025	Conformité Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Adaptation aux exigences légales Adaptation au nouveau format et à l'image de marque

A young man with dark, curly hair and a light beard is smiling while looking at a laptop screen. He is wearing a light blue button-down shirt over a purple t-shirt. The background is blurred, showing what appears to be an outdoor setting with greenery and a building.

konnecta

Annexe 3. Politique en matière de sécurité et de cybersécurité des systèmes d'information

Politiques corporatives 2025

Table des matières

ANNEXE 3. POLITIQUE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET DE CYBERSÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION

OBJET

CHAMP D'APPLICATION

PRINCIPES GÉNÉRAUX D'ACTION

MISE À JOUR ET RÉVISION

Objet

Annexe 3

La présente Politique en matière de sécurité et de cybersécurité des systèmes d'information (ci-après dénommée « la Politique »), qui fait partie de la Politique-cadre de conformité, a pour objectif de définir et de divulguer les fondements et les règles générales de Konecta, groupe multinational de sociétés spécialisées dans la fourniture de services et de solutions numériques de gestion de la relation client (ci-après dénommé « Konecta », « l'Entreprise », « la Société » ou « la Compagnie »), afin de garantir l'intégrité, la confidentialité et la sécurité des informations, conformément à la législation en vigueur en la matière, en évaluant les risques et en assurant une utilisation efficace des ressources, le tout sur la base de critères de proportionnalité dans la gestion.

L'utilisation massive des technologies de l'information et des télécommunications (TIC) dans tous les domaines de la société a créé un nouvel espace, le cyberspace, où des conflits et des agressions peuvent se produire, et où il existe des cybermenaces qui peuvent nuire à Konecta et à ses différentes sociétés.

La présente Politique établit un cadre de référence qui pose les principes visant à assurer la protection des systèmes d'information de Konecta contre les accès non autorisés, les pertes ou les dommages lors du traitement des informations et autres types de cybermenaces, garantissant ainsi la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des informations et des données gérées par Konecta.

Cette Politique est conçue pour établir le cadre de référence pour les parties prenantes internes de Konecta (employés, actionnaires, investisseurs, dirigeants) et externes (clients, fournisseurs, auditeurs, gouvernements, organismes de réglementation, médias, concurrents et institutions financières), de sorte à renforcer la confiance dans les systèmes d'information de l'Entreprise tout en veillant au respect scrupuleux de la réglementation en vigueur dans tous les pays, des exigences propres et des normes internationales.

Cette Politique sera affichée sur le site web de l'entreprise (Konecta.com) de sorte à ce toutes les parties prenantes puissent la consulter.



Champ d'application

Annexe 3

La présente Politique s'inscrit dans le champ d'application de la Politique-cadre de conformité. Elle s'applique à toutes les entités de Konecta et elle est soutenue par la direction générale de l'Entreprise.

Par conséquent, cette Politique est à respecter par tous les employés de Konecta, indépendamment du poste ou des fonctions qu'ils exercent au sein de l'organisation ou de leur situation géographique.

Sans préjudice de ce qui précède, son champ d'application peut être élargi, si cela s'avère nécessaire et possible eu égard à la nature de la relation, à toutes les personnes physiques et/ou morales liées à Konecta sur le plan commercial ou professionnel, par une relation autre que celle relevant du droit du travail : fournisseurs, sous-traitants et travailleurs de la chaîne d'approvisionnement, et partenaires commerciaux.

Étant donné que de nombreuses sociétés de Konecta ont leur siège social en dehors de l'Union européenne, la réglementation interne sera adaptée à la réglementation propre à chaque État, tout en respectant et en garantissant les principes fondamentaux énoncés ici.



Principes généraux d'action

Annexe 3

La Politique en matière de sécurité et de cybersécurité des systèmes d'information traduit l'engagement explicite de l'Entreprise à définir et à établir les lignes directrices et le soutien appropriés pour la gestion de la sécurité des informations qu'elle traite, conformément à ses propres exigences et aux lois et réglementations en vigueur.

Konecta veille à garantir « une utilisation sûre des réseaux et des systèmes d'information en renforçant nos capacités de prévention, de défense, de détection, d'analyse, d'enquête, de récupération et de réponse face aux cyberattaques » qui pourraient se produire.

Konecta mise sur une utilisation sécurisée des systèmes d'information et des télécommunications, tout en restant en phase avec la stratégie et les objectifs de l'Entreprise. Dans cette optique, elle s'est fixée les objectifs spécifiques suivants, cohérents par rapport au contexte dans lequel l'Entreprise mène ses activités:

- Promouvoir la sécurité et la résilience des réseaux et des systèmes d'information utilisés.
- Sensibiliser l'ensemble du personnel de l'Entreprise aux risques liés au cyberspace.
- Former et maintenir les connaissances, les compétences, l'expérience et les capacités technologiques nécessaires pour soutenir les objectifs de Konecta en matière de cybersécurité.

À cet égard, Konecta s'engage à atteindre les objectifs suivants:

- Considérer les informations et les systèmes qui les supportent comme des actifs stratégiques. Konecta exprime ainsi sa détermination à atteindre les niveaux de sécurité requis pour garantir les exigences de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité des informations traitées au sein de l'organisation et des ressources des systèmes d'information qui les traitent, les stockent ou les distribuent.
- Veiller à la divulgation de la réglementation définie au soutien de cette Politique, de sorte à inculquer au personnel de Konecta un niveau de sensibilisation et de formation en matière de sécurité de l'information qui garantisse l'application de pratiques appropriées dans ce domaine, en tant qu'élément essentiel à l'exercice de leurs fonctions.
- Promouvoir la mise en place des niveaux de sécurité de l'information requis, dans le cadre d'un processus permanent d'amélioration et de progrès constants, fondé sur la définition des objectifs et des exigences à respecter, la mise en œuvre des processus et mesures appropriés, la vérification de leur efficacité, de leur efficacité et de leur performance, et l'adoption des corrections et modifications jugées appropriées.
- La présente Politique doit être le principal outil permettant de garantir de manière adéquate la sécurité de l'information, notamment en encourageant et en assurant son respect au sein des différents services.
- Veiller à l'opérationnalité des mécanismes nécessaires pour assurer la continuité des activités critiques de l'entreprise qui reposent sur les systèmes d'information afin de garantir leur récupération dans un délai acceptable.
- Maximiser la qualité des services fournis.
- Réduire ou éliminer autant que possible les dangers et les risques liés aux actifs, aux processus et aux services fournis par Konecta.

- Édicter les mesures essentielles de sécurité de l'information que Konecta doit adopter pour se protéger de manière appropriée contre les menaces susceptibles de nuire à un degré ou un autre à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité de l'information.

Les objectifs de la présente Politique sont mis en œuvre sur la base d'une stratégie à long terme. Les activités visant à atteindre ces objectifs doivent être maintenues dans le temps.

En ce qui concerne les risques liés à la sécurité, les plans d'action doivent être définis et ajustés chaque année (contrôles de sécurité, définition des projets de sécurité, surveillance continue, etc.).

Les plans de transition nécessaires sont mis en place afin de réduire tout impact sur les activités et/ou les ressources de Konecta. En outre, celle-ci veille à ce que les employés:

- ... connaissent et appliquent les procédures internes et les protocoles en matière de sécurité de l'information de Konecta.
- ... disposent d'outils leur permettant d'accéder facilement aux procédures opérationnelles internes (Intranet). De plus, des canaux de communication alternatifs seront mis en place pour communiquer certains processus, mesures spéciales ou mises à jour des procédures.
- ... soient conscients qu'ils ne doivent traiter que les informations pour lesquelles ils ont été autorisés et utiliser les actifs de Konecta uniquement dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions professionnelles. Les employés doivent se conformer aux règles de base d'accès aux applications et/ou aux équipements donnant accès aux données à caractère personnel.
- ... connaissent les procédures existantes dans l'entreprise afin de savoir comment agir face à toutes actions ou menaces susceptibles de mettre en péril la sécurité des informations, et sachent qu'ils doivent informer de celles-ci au service Technologie et au Directeur de la sécurité (CISO).

Dans le constat que chacun des pays dans lesquels l'entreprise opère présente un contexte social et des besoins spécifiques, la présente Politique se conjugue sous forme de plans et d'actions conformes aux principes y énoncés et adaptés à la réalité de chacun de ces territoires.

Ces principes d'action répondent aux impacts, risques et opportunités (IRO) découlant des thématiques matérielles concernées : sécurité de l'information, transformation numérique, conformité et éthique d'entreprise, et gestion des fournisseurs.

Les travailleurs et les tiers qui soupçonnent ou ont connaissance d'un éventuel manquement, quel qu'il soit, à la présente Politique ou au Code d'éthique, peuvent transmettre leurs informations, leurs doutes ou leurs craintes à cet égard, de manière confidentielle et sans crainte de représailles, par le biais des Canaux d'information disponibles sur le site web de Konecta (<https://Konecta.integrityline.com>), conformément à la procédure PG COR 26 Canaux d'information, disponible sur le même site, qui précise les différents canaux disponibles et la nature des communications qui peuvent être effectuées par leur intermédiaire.

Ce canal est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Aucune mesure de représailles ne sera tolérée à l'encontre de quiconque ayant signalé, de bonne foi, des faits susceptibles de constituer une violation de la présente Politique, et les garanties et

protections prévues par la réglementation et la loi applicables seront appliquées aux auteurs de ces communications.

Les mesures disciplinaires pertinentes seront prononcées en cas de violation de la présente Politique, conformément aux règlements internes, sans préjudice des sanctions administratives ou pénales qui, le cas échéant, seraient prononcées par l'autorité compétente au motif d'une telle violation.



Mise à jour et révision

Annexe 3

La présente Politique établit les bases de la conformité aux normes suivantes:

- ISO/IEC 27001:2022 Technologies de l'information - Techniques de sécurité - Systèmes de management de la sécurité de l'information - Exigences.
- ISO/IEC 27701 - Extension de la norme ISO 27001 en matière de management de la sécurité de la vie privée.
- ISO/IEC 27002:2022 Technologies de l'information - Techniques de sécurité - Code de bonnes pratiques pour les contrôles de sécurité de l'information.
- Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement général sur la protection des données) (Texte pertinent aux fins de l'EEE).
- Lois en matière de protection des données à caractère personnel applicables dans chaque pays.

La Politique en matière de sécurité et de cybersécurité des systèmes d'information est révisée et mise à jour périodiquement ainsi que toutes fois que nécessaire, afin de l'adapter aux changements du modèle d'entreprise, ou susceptibles de se produire dans le domaine d'activité de Konecta ou à la suite de l'adoption de réglementations directement applicables, afin d'en garantir l'efficacité et la conformité.

REMARQUE : la présente Politique a été révisée et approuvée le 16 décembre 2025 par la plus haute instance dirigeante et remplace toute version antérieure de celle-ci, le présent document étant le seul valable à compter de ladite date.

Contrôle des versions

Version	Date de révision	Révisé	Validé	Approuvé	Motif de la modification
2	22/06/2021	IT_Sécurité de l'information Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Révision générale de la politique
3	19/12/2022	IT_Sécurité de l'information Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Révision générale de la politique
4	16/12/2025	IT_Sécurité de l'information Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Adaptation aux exigences légales Adaptation au nouveau format et à l'image de marque



kovecta

Annexe 4. Politique de gestion et de gouvernance de l'intelligence artificielle

Politiques corporatives 2025

Table des matières

ANNEXE 4. POLITIQUE DE GESTION ET DE GOUVERNANCE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

INTRODUCTION

- Objet
- Définition et portée

CHAMP D'APPLICATION

- Engagement de la Direction

PRINCIPES DIRECTEURS APPLICABLES AUX CAS D'USAGE

- Confidentialité et sécurité
- Impact positif
- Égalité et inclusion
- Observabilité, surveillance et transparence
- Robustesse technique et contextuelle
- Transparence et explicabilité
- Durabilité et réduction de l'impact environnemental
- Traçabilité
- Engagement des tiers et des partenaires
- Innovation responsable
- Droit de réclamation et de réparation

PRATIQUES INTERDITES

MAÎTRISE DE L'IA

GOUVERNANCE DE LA POLITIQUE

- Titularité de la Politique
- Interprétation
- Date de validité et révision de la Politique

MISE À JOUR ET RÉVISION

Objet

Annexe 4

La présente Politique de gestion et de gouvernance de l'intelligence artificielle (ci-après dénommée « la Politique ») a pour objectif de garantir une mise en œuvre éthique, responsable et sûre des technologies qui composent l'intelligence artificielle (ci-après dénommée « IA ») au sein de Konecta, groupe multinational de sociétés spécialisées dans la fourniture de services et de solutions numériques de gestion de la relation client (ci-après dénommé « Konecta »).

À cette fin, un cadre de gouvernance solide a été mis en place afin d'identifier, d'évaluer et d'atténuer les risques pouvant découler de la mise sur le marché, de la mise en service, de l'utilisation et, le cas échéant, de l'abandon des systèmes d'IA (conformément à la définition énoncée dans la présente Politique). La présente Politique a pour objectif de protéger les intérêts publics, la sécurité et la santé, ainsi que les droits fondamentaux protégés par l'ordre juridique applicable à Konecta et aux territoires sur lesquels elle opère¹.

Définition et portée

L'IA représente une technologie stratégique pour la transformation numérique de Konecta. Toutefois, son développement et son adoption exigent de garantir un équilibre adéquat entre innovation et contrôle, conformément aux valeurs éthiques de l'Entreprise et au cadre réglementaire en vigueur.

C'est dans ce contexte que la présente Politique est édictée, dans le but d'établir un cadre réglementaire interne et transversal pour l'utilisation des systèmes d'IA (génératifs et non génératifs) en adoptant une approche fondée sur les risques .

Aux fins de la présente politique, on entend par:

- « Algorithme » : logique mathématique permettant de créer des modèles capables de faire des prédictions, de classer des données, de reconnaître des modèles et même de prendre des décisions.
- « Cas d'usage » : combinaison de technologies utilisant l'IA pour résoudre un problème spécifique au sein de Konecta ou liées à des systèmes d'IA conçus dans un but spécifique et destinés à un groupe d'utilisateurs déterminé, ayant accès à un type d'informations spécifique. Les Cas d'usage peuvent intégrer un ou plusieurs Modèles d'IA dans le cadre de la fonctionnalité du Système d'IA.
- « Distributeur » : toute personne physique ou morale faisant partie de la chaîne d'approvisionnement et vendant un système d'IA, autre que le fournisseur ou l'importateur.
- « Outils d'intelligence artificielle » (« OIA ») : applications logicielles ou plateformes qui utilisent l'IA et des techniques d'apprentissage automatique pour effectuer des tâches spécifiques ou résoudre des problèmes particuliers.
- « Importateur » : toute personne physique ou morale qui met sur le marché un système d'IA portant le nom ou la marque d'une personne physique ou morale d'un autre pays.
- « Entrées » : données, contenus ou informations introduits dans un OIA à des fins de formation et de traitement. Il peut s'agir de textes, d'images, de chiffres ou autres types d'informations pouvant être utilisées par l'OIA.

¹ Considérant 5, règlement sur l'IA (règlement (UE) 2024/1689 sur l'intelligence artificielle)

- « Modèle d'IA à usage général (« modèle d'IA ») : un modèle d'IA, également formé à partir d'un grand volume de données à l'aide d'une auto-supervision à grande échelle, qui présente un degré considérable de généralité et est capable d'effectuer de manière compétente un large éventail de tâches différentes, quelle que soit la manière dont le modèle est mis sur le marché, et qui peut être intégré dans divers systèmes ou applications ultérieurs, à l'exception des modèles d'IA utilisés pour des activités de recherche, de développement ou de prototypage avant leur mise sur le marché. Les modèles d'IA à usage général sont intégrés dans des systèmes d'IA, mais ne sont pas des systèmes en soi.
- « Sorties » : il s'agit des résultats ou des informations générés par un système d'IA après avoir traité les entrées. Ceux-ci peuvent prendre différentes formes, telles que du texte, des graphiques, des décisions ou des recommandations, en fonction de la fonction de l'IA.
- « Fournisseur » : toute personne physique ou morale qui crée un système d'IA. Ce fournisseur peut être une entreprise, un organisme public ou même une personne physique. Le fournisseur commercialise le système d'IA ou l'utilise sous son propre nom ou sa propre marque, que ce soit à titre onéreux ou gratuit.
- « Règlement » : règlement (UE) 2024/1689 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 établissant des règles harmonisées en matière d'intelligence artificielle et modifiant les règlements (CE) n° 300/2008, (UE) n° 167/2013, (UE) n° 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 et (UE) 2019/2144 et les directives 2014/90/UE, (UE) 2016/797 et (UE) 2020/1828.
- « Mandataire » : toute personne physique ou morale autorisée par écrit par un fournisseur d'IA pour s'acquitter en son nom des obligations et procédures.
- « Responsable du déploiement » ou encore « déployeur » : toute personne physique ou morale ou organisation qui utilise un système d'IA sous sa propre autorité. L'utilisation de l'IA dans le cadre d'activités personnelles à caractère non professionnel est exclue de cette définition.
- « Biais » dans l'IA : toute tendance ou inclination systématique qui apparaît dans les résultats générés par un OIA et qui semble basée sur des données biaisées, des hypothèses incorrectes ou des algorithmes reproduisant des préjugés. Ce biais peut conduire à des décisions injustes ou inexactes lorsqu'il est appliqué à différents groupes de personnes ou de situations.
- « Système d'intelligence artificielle » (« système d'IA ») : système automatisé contenant des données, des algorithmes et des modèles, conçu pour fonctionner avec différents niveaux d'autonomie et pouvant faire preuve d'une capacité d'adaptation après son déploiement, et qui, pour des objectifs explicites ou implicites, déduit, à partir des entrées qu'il reçoit, la manière de générer des sorties telles que des prédictions, du contenu, des recommandations ou des décisions pouvant influencer des environnements physiques ou virtuels. (Sont exclus les systèmes logiciels dont les capacités sont inférieures à celles spécifiées ci-dessus, tels que les systèmes logiciels ou les approches de programmation traditionnels et plus simples, et qui n'incluent pas les systèmes basés sur des règles définies uniquement par des personnes physiques pour exécuter automatiquement des opérations).

- « Décisions automatisées » : prise de décision par des moyens technologiques sans intervention humaine.
- « Traçabilité » : capacité à suivre et à documenter la manière dont un OIA parvient à une conclusion spécifique ou génère certains résultats. Cela inclut la compréhension et la documentation des données d'entrée, des algorithmes, des processus et autres facteurs influençant les résultats. La traçabilité est essentielle pour garantir la transparence et déterminer la responsabilité dans l'utilisation des OIA.
- « Transparence » : degré auquel les processus et les décisions prises par un OIA sont clairs, compréhensibles et explicables pour les utilisateurs et les autres parties prenantes.
- « Utilisateur » : toute personne, salariée ou non, ayant un lien professionnel ou contractuel avec Konecta et ayant recours à un OIA pour communiquer avec elle. L'Utilisateur peut être interne (un employé) ou externe (un client, un superviseur ou un fournisseur).
- « Mécanismes de contrôle » : processus systématique d'examen et d'évaluation (audit) de la méthodologie, des opérations et des résultats d'un OIA afin de garantir sa conformité avec les normes éthiques, juridiques et organisationnelles de Konecta. Les mécanismes de contrôle sont essentiels pour identifier les risques et les biais et garantir la responsabilité et la transparence.

En tant que signataire du Pacte mondial des Nations unies, auquel elle a adhéré en 2004, Konecta s'engage à respecter les principes 1 et 2, qui mettent l'accent sur le respect et la non-violation des droits de l'homme, la confidentialité et la protection des données étant considérées comme un droit humain fondamental à l'ère numérique. De même, afin de contribuer au programme défini par les Nations unies pour le développement durable, l'entreprise adhère aux Objectifs de développement durable dans le cadre de l'Agenda 2030.

Champ d'application

Annexe 4

La présente Politique, de nature sociétale, relève du champ d'application de la Politique-cadre de conformité et s'applique à toutes les sociétés qui font partie du groupe Konecta, avec le soutien de la Direction générale de l'Entreprise. Elle constitue le cadre réglementaire interne pour la gestion et l'application responsable de l'IA, tant générative que non générative.

Conformément à ce qui précède, la présente Politique s'applique à toutes les parties prenantes (employés, fournisseurs, sous-traitants, consultants, personnel intérimaire et tiers) qui opèrent dans l'environnement des sociétés du Groupe Konecta, sans préjudice du respect des autres réglementations et documents internes en vigueur, et doit être interprétée en harmonie avec la réglementation sectorielle, territoriale et extraterritoriale applicable à tout moment aux différentes entités qui composent Konecta, ainsi qu'avec le reste de la réglementation interne relative à ce sujet, comme, par exemple, la Procédure de gestion et de mise en œuvre responsable de l'IA.

Notamment, cette Politique définit les exigences minimales auxquelles doivent satisfaire les Cas d'usage fondés sur l'IA, en fonction du niveau de risque qu'ils présentent.

En ce sens, la gestion des risques liés à l'intelligence artificielle (IA) est intrinsèquement liée à l'appétit global pour le risque de l'organisation. C'est pourquoi le développement, l'acquisition et le déploiement de systèmes d'IA ne peuvent être autorisés que dans les limites et les tolérances de risque fixées par la Direction. Cela garantit que tous les risques résiduels inhérents à l'IA (y compris les risques opérationnels, éthiques, de conformité et de réputation) restent directement alignés sur la capacité et la volonté de l'Entreprise à les accepter. Cela assure que les initiatives d'IA contribuent aux objectifs stratégiques sans compromettre la solidité financière ou la réputation.

Le respect de la présente Politique ne fait pas pour autant disparaître l'obligation de respecter les autres règles internes ou externes, comme par exemple la Procédure de gestion et de mise en œuvre responsable de l'IA de Konecta et/ou les autres règles applicables à chaque Cas d'usage, dont celles relatives à la protection des données personnelles, à la propriété intellectuelle et industrielle, à la confidentialité des secrets d'affaires, à la cybersécurité ou à d'autres obligations réglementaires sectorielles ou transversales.

Les entités de Konecta doivent transposer ses principes et exigences dans le cadre de leurs réglementations internes respectives, et sont responsables de leur développement, de leur interprétation et de leur respect. À cette fin, elles doivent approuver (au sein de leurs organes de gouvernance) les règles internes pour rendre possible l'application de la présente Politique.

La présente Politique s'applique dans tous les pays où Konecta opère, quel que soit le degré de développement de la réglementation locale en matière d'IA.

De même et en ce qui concerne les territoires où il n'existe pas encore de réglementation spécifique sur l'IA, cette Politique constitue une référence minimale. Si par la suite le pays concerné adopte une réglementation sur l'IA, la présente Politique sera applicable pour autant qu'elle ne contrevienne pas à cette réglementation locale. En cas de divergence entre les règles, la disposition la plus stricte ou la plus

protectrice des droits fondamentaux, de la sécurité ou des intérêts publics doit prévaloir en tout état de cause.

Engagement de la Direction

Consciente de l'importance d'une gestion adéquate de l'IA tout au long de son cycle de vie et conformément à la Planification stratégique de l'entreprise, la Haute direction de Konecta s'engage:

- Au modèle de gestion de l'IA
- À garantir l'affectation des ressources nécessaires au bon fonctionnement du système d'IA.
- À respecter les objectifs de l'organisation en matière d'IA.
- À garantir les processus de gestion de l'IA et à la fiabilité des systèmes d'IA, ainsi que la protection, la sécurité, l'équité, la transparence, la qualité des données et la qualité des systèmes d'IA tout au long de leur cycle de vie.
- À respecter toutes les exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables.
- À informer, former et sensibiliser toutes les parties prenantes aux fonctions, obligations et devoirs en matière d'IA.
- À réduire les risques associés aux questions de l'IA, grâce à une procédure d'analyse, d'évaluation et de traitement de ceux-ci. Aucun Cas d'usage de l'IA ne sera mis en œuvre s'il n'a pas au préalable fait l'objet et satisfait à une analyse de risque préliminaire.
- À améliorer en permanence le modèle de gestion de l'IA.
- À la désignation, aux démarches et aux décisions adoptées par le Forum de gouvernance et de qualité des données
- À garantir la disponibilité et l'accès à cette Politique à toutes les parties prenantes.

Principes directeurs applicables aux cas d'usage

Annexe 4

Afin de garantir un cadre d'utilisation de l'IA éthique, sûr et juridiquement solide, Konecta encourage l'application des principes fondamentaux suivants tout au long du cycle de vie des Cas d'usage fondés sur l'IA.

Confidentialité et sécurité

Konecta s'engage à ce que la conception, le développement et l'utilisation de ses Systèmes d'IA respectent les normes les plus strictes en matière de confidentialité et de protection des données personnelles. Ce principe inclut également l'adoption de mesures de cybersécurité appropriées pour prévenir l'utilisation abusive, la perte, l'altération ou l'accès non autorisé aux informations des clients, des employés et des autres parties prenantes.

Impact positif

Konecta utilise l'IA comme un outil pour générer de la valeur sociale et économique, en proposant des produits et des services adaptés aux besoins de ses parties prenantes. Pour ce faire, elle prône activement que les Systèmes d'IA contribuent au bien-être général et au développement durable des communautés dans lesquelles les entités qui composent Konecta opèrent.

Égalité et inclusion

Konecta conçoit et applique ses Systèmes d'IA selon les principes d'équité, de non-discrimination et d'inclusion. Des mesures spécifiques seront mises en œuvre pour identifier et atténuer les éventuels Biais algorithmiques, de sorte à garantir que les résultats des systèmes soient impartiaux et respectueux des droits fondamentaux de toutes les personnes, en particulier dans des contextes sensibles ou à fort impact.

Observabilité, surveillance et transparence

Tous les Cas d'usage comportent des Mécanismes de surveillance, de vérification et de modération afin de valider que le Système d'IA répond aux objectifs pour lesquels il a été conçu. De même, des informations claires, accessibles et compréhensibles seront fournies aux clients, aux employés, aux auditeurs et aux régulateurs sur le fonctionnement et l'objectif de ces systèmes.

Robustesse technique et contextuelle

Les Systèmes d'IA mis en œuvre par Konecta sont robustes non seulement d'un point de vue technique, mais aussi en termes d'adéquation à l'environnement social, juridique et organisationnel. Les Cas d'usage doivent minimiser les erreurs, prévenir les dommages involontaires et être résilients face aux défaillances ou aux scénarios défavorables.

Transparence et explicabilité

Konecta informe de manière adéquate les utilisateurs lorsqu'ils interagissent avec les Systèmes d'IA de Konecta. En outre, elle veille à ce que ces utilisateurs puissent comprendre, en termes simples, le raisonnement qui sous-tend les décisions automatisées susceptibles de les concerner, en particulier lorsque celles-ci ont un impact juridique ou économique important.

Durabilité et réduction de l'impact environnemental

Des mesures seront prises pour minimiser l'empreinte écologique associée au développement, à la formation et à l'exécution des systèmes d'IA, en encourageant l'utilisation efficace des ressources technologiques et les bonnes pratiques environnementales.

Traçabilité

Tous les Cas d'usage doivent garantir la traçabilité des données utilisées, des décisions prises, des modèles utilisés et des processus mis en œuvre, afin qu'ils puissent faire l'objet le cas échéant d'un audit interne ou externe, d'un examen réglementaire ou d'une analyse médico-légale.

Engagement des tiers et des partenaires

Konecta exige que les tiers impliqués dans le développement, la fourniture ou la mise en œuvre de Systèmes d'IA respectent les principes énoncés dans la présente politique, notamment qu'ils adoptant des pratiques équivalentes en matière de gouvernance, d'éthique et de sécurité.

Innovation responsable

L'IA doit être utilisée comme un moteur d'innovation, de créativité et d'amélioration continue en harmonie constante avec les valeurs éthiques de Konecta et dans le strict respect de la réglementation en vigueur, et en veillant à ce que la recherche d'efficacité ou de rentabilité ne compromette pas les droits fondamentaux ni l'intérêt public.

Droit de réclamation et de réparation

Konecta reconnaît le droit de toute personne à demander des informations, à déposer des réclamations ou à exiger réparation lorsqu'elle estime qu'un Système d'IA a porté atteinte à ses droits. À cette fin, des mécanismes accessibles, efficaces et transparents de traitement des réclamations sont mis en place, conformément aux principes de responsabilité et d'accès à la justice.

Ces principes d'action répondent aux impacts, risques et opportunités (IRO) découlant des thématiques matérielles concernées : diversité, égalité et inclusion, adaptation au changement climatique et atténuation de ses effets, sécurité de l'information, conformité et éthique d'entreprise, gestion des fournisseurs, communication et transparence avec les parties prenantes.

Pratiques interdites

Annexe 4

Conformément au règlement, ainsi qu'aux principes éthiques et de responsabilité auxquels a souscrit Konecta, il est expressément interdit toutes les sociétés de Konecta d'utiliser, de développer, de déployer ou d'acquérir des Systèmes d'IA lorsque cela est assimilable à l'une quelconque des pratiques considérées inacceptables ou interdites par ledit règlement.

Notamment, les utilisations suivantes sont interdites:

- L'utilisation de techniques subliminales ou manipulatrices qui, par le biais de stimuli agissant au-dessous du seuil de conscience ou de mécanismes d'influence indétectables, modifient le comportement des personnes physiques de manière à leur causer un préjudice physique ou psychologique important ou à les inciter à prendre des décisions contraires à leurs intérêts.
- Les systèmes de notation sociale (*social scoring*), c'est-à-dire ceux qui évaluent, classent ou notent les personnes physiques sur la base de leur comportement, de leur situation personnelle ou de leurs caractéristiques sociales, ce qui peut entraîner des conséquences défavorables injustifiées ou disproportionnées pour leur accès aux services, aux opportunités ou aux droits.
- Les systèmes d'inférence des émotions dans les environnements professionnels ou éducatifs, sauf s'il existe une justification légale expresse, telle que des fins de sécurité physique ou des diagnostics médicaux autorisés. Cette interdiction inclut les technologies visant à déduire l'état émotionnel, l'humeur ou les intentions des personnes physiques à partir de leurs expressions faciales, de leur voix ou de leurs signaux physiologiques.
- Les systèmes d'identification biométrique à distance et en temps réel dans les espaces publics à des fins de surveillance, sauf s'ils disposent d'une autorisation légale expresse délivrée par une autorité compétente et s'ils remplissent les conditions exceptionnelles prévues par le règlement.
- Le classement biométrique des personnes physiques dans le but de déduire des caractéristiques sensibles, telles que leur origine ethnique, leur orientation sexuelle, leurs convictions religieuses ou idéologiques, leur affiliation syndicale ou leur état de santé, lorsque cette déduction n'est pas légalement justifiée et autorisée conformément aux garanties prévues par la législation applicable.

Ces pratiques sont considérées comme incompatibles avec les principes fondamentaux du respect des droits de l'homme, de la non-discrimination, de l'autonomie individuelle, de la vie privée et de la dignité. Konecta se référera aux directives, rapports techniques et orientations émis par la Commission européenne, le Bureau de l'IA et d'autres autorités compétentes pour clarifier la portée et l'application pratique de ces interdictions.

En cas de doute, aucune entité de Konecta ne peut mettre en œuvre un Système d'IA susceptible de donner lieu, directement ou indirectement, à des pratiques décrites ci-dessus sans avoir obtenu au préalable la validation de sa légalité par les équipes internes responsables ou par les autorités réglementaires compétentes et sans avoir suivi le processus de validation établi dans la Procédure de gestion et de mise en œuvre responsable de l'IA.

Maîtrise de l'IA

Annexe 4

Les Fournisseurs et les Déployeurs des Systèmes d'IA doivent prendre des mesures pour garantir que leur personnel, ainsi que toute personne utilisant ou gérant ces Systèmes en leur nom, dispose d'un niveau suffisant de maîtrise de l'IA, adapté à leurs fonctions, à leur formation, à leur expérience et au contexte d'utilisation prévu.

La maîtrise de l'IA vise à fournir à tous les acteurs concernés les connaissances nécessaires pour prendre des décisions éclairées sur le développement, l'utilisation et l'impact des systèmes d'IA.

Conformément à ces dispositions et aux principes et objectifs définis dans la présente politique, les sociétés de Konecta doivent mettre en œuvre un ensemble d'actions stratégiques visant à garantir une utilisation responsable, sûre et éthique de l'IA dans toutes leurs entités. Ces mesures sont conformes à la législation en vigueur ainsi qu'aux meilleures pratiques internationales, y compris le répertoire des bonnes pratiques en matière de maîtrise de l'IA promu par la Commission européenne .

Les travailleurs de même que les tiers qui soupçonnent ou ont connaissance d'un éventuel manquement, quel qu'il soit, à la présente Politique peuvent transmettre leurs informations, leurs doutes ou leurs craintes à cet égard, de manière confidentielle et sans crainte de représailles, par le biais des Canaux d'information disponibles sur le site web de l'entreprise Konecta (<https://Konecra.integrityline.com>), en fonction de la nature de la situation, conformément à la procédure PG COR 26 Canaux d'information, disponible sur le même site, qui précise les différents canaux disponibles et la nature des communications qui peuvent être effectuées par leur intermédiaire.

Ce canal est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Aucune mesure de représailles ne sera tolérée à l'encontre de quiconque ayant signalé, de bonne foi, des faits susceptibles de constituer une violation de la présente Politique, et les garanties et protections prévues par la réglementation et la loi applicables seront appliquées aux auteurs de ces communications.

Les mesures disciplinaires pertinentes seront prononcées contre les personnes portant atteinte aux dispositions ci-dessus.

Gouvernance de la politique

Annexe 4

Titularité de la Politique

Le Service juridique compétent en matière de Gouvernance édicte, suit et met à jour la présente Politique. Ceci étant, l'approbation initiale et les éventuelles modifications de cette Politique relèvent de la compétence du Conseil d'administration.

Interprétation

L'interprétation officielle de la présente politique relève de la compétence du Conseil d'administration. En cas de divergence entre les différentes versions linguistiques, la version espagnole prévaudra toujours en tant que version authentique et contraignante à tous égards.



Mise à jour et révision

Annexe 4

La Politique de gestion et de gouvernance de l'intelligence artificielle est révisée de façon périodique ainsi que toutes fois que nécessaire, afin de l'adapter aux changements du modèle d'entreprise, à l'adoption de nouvelles réglementations ou aux meilleures pratiques internationales, afin d'en garantir l'efficacité et la conformité.

REMARQUE : La présente politique a été approuvée le 16 décembre 2025 par la plus haute instance dirigeante et remplace toute version antérieure de celle-ci, le présent document étant le seul valable à compter de ladite date.

Contrôle des versions

Version	Date de révision	Révisé	Validé	Approuvé	Motif de la modification
1	19/12/2022	IT_Sécurité de l'information Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Édition initiale

A portrait of a middle-aged man with a shaved head, a grey beard, and black-rimmed glasses. He is wearing a dark blue button-down shirt. The background is dark and out of focus. The lighting is soft, coming from the side, highlighting his face and the texture of his beard and shirt.

konnecta

Annexe 5.

Politique fiscale

Politiques corporatives 2025

Table des matières

ANNEXE 5. POLITIQUE FISCALE

OBJET

CHAMP D'APPLICATION

PRINCIPES GÉNÉRAUX D'ACTION

MISE À JOUR ET RÉVISION

Objet

Annexe 5

La présente Politique fiscale (ci-après dénommée « la Politique »), qui fait partie de la Politique-cadre de conformité, a pour objectif de définir les règles de développement et de mise en œuvre effective des principes directeurs en matière fiscale de Konecta, groupe multinational de sociétés spécialisées dans la prestation de services et de solutions numériques de gestion de la relation client (ci-après dénommé Konecta, l'Entreprise, la Société ou la Compagnie).

La présente Politique s'inscrit dans le prolongement du cadre réglementaire de l'Entreprise et vise à répondre aux attentes de ses parties prenantes (employés, clients, associés et actionnaires, investisseurs, institutions financières, fournisseurs, administration publique et organismes de réglementation), en veillant au respect scrupuleux des lois et réglementations en vigueur dans chaque pays, de ses propres exigences et des normes internationales. La présente Politique sera affichée sur le site web de l'entreprise (www.Konecta.com) de sorte à ce toutes les parties prenantes puissent la consulter.

À cet égard, Konecta s'engage à respecter la réglementation fiscale applicable et toutes les pratiques fiscales mises en œuvre conformément aux bonnes pratiques fiscales.



Champ d'application

Annexe 5

La présente Politique s'applique à toutes les entités de Konecta dans le cadre de son Programme-cadre de conformité. Elle est soutenue par la Direction générale de l'Entreprise.

Par conséquent, cette Politique est à respecter par tous les employés de Konecta, indépendamment du poste ou des fonctions qu'ils exercent au sein de l'organisation ou de leur situation géographique.

Sans préjudice de ce qui précède, son champ d'application peut être élargi, si cela s'avère nécessaire et possible eu égard à la nature de la relation, à toutes les personnes physiques et/ou morales liées à Konecta sur le plan commercial ou professionnel, par une relation autre que celle relevant du droit du travail : fournisseurs, sous-traitants et travailleurs de la chaîne d'approvisionnement, et partenaires commerciaux.

Les organes suivants sont investis de responsabilités plus spécifiques relevant de la présente Politique :

Le Conseil d'administration

- Autorise les investissements ou des opérations, quelle que soit leur nature, ayant une portée stratégique.

La Direction générale financière

- Surveille l'application des principes directeurs de la présente Politique.
- Coordonne et traite les informations relatives aux pratiques fiscales de Konecta.
- Encourage la communication entre le Service fiscal et les différents services intervenant dans les processus, quels qu'ils soient, présentant des aspects fiscaux.

La Direction du Service financier et fiscal

- Gère les questions fiscales, notamment il applique les bonnes pratiques fiscales et agit de manière transparente.
- Vérifie tout particulièrement que les entreprises de Konecta s'acquittent de leur obligation de régler les impôts exigibles dans les pays où elles opèrent.
- Concilie l'exécution scrupuleuse des obligations fiscales avec l'engagement de créer de la valeur pour les associés grâce à une gestion efficace des coûts et des avantages fiscaux.
- Contrôle la mise en œuvre effective des aspects fondamentaux de la politique fiscale dans tous les processus fiscaux ayant lieu au sein de l'Entreprise et définit pour ce faire les procédures et mesures de contrôle interne appropriées.
- Gère efficacement les coûts fiscaux et applique les incitations et avantages fiscaux autorisés par la loi applicable.
- Gère les questions fiscales de façon méthodique afin de garantir le respect des obligations fiscales et la gestion des impôts.

- Informe le Conseil d'administration sur la mise en œuvre de la stratégie et de la politique fiscale.
- Tient à jour une cartographie des risques identifiant spécifiquement les risques fiscaux découlant des politiques fiscales appliquées, des éventuels manquements, des litiges relatifs à l'application des lois ou de l'instabilité juridique.
- Transmet la cartographie des risques mise à jour à la Direction générale.
- Révise et met à jour la présente Politique fiscale et la soumet à l'approbation de la Direction générale financière et du Conseil d'administration.

Étant donné que de nombreuses sociétés de Konecta ont leur siège social en dehors de l'Union européenne, la réglementation interne sera adaptée à la réglementation propre à chaque État, tout en respectant et en garantissant les principes fondamentaux énoncés ici.



Principes généraux d'action

Annexe 5

Principes en matière de stratégie fiscale

La Direction financière de Konecta veille au respect des obligations fiscales notamment en se conformant aux bonnes pratiques fiscales et en acquittant les impôts exigibles conformément à l'ordonnancement juridique.

À cet égard, le Code d'éthique, que tous les employés de Konecta sont tenus de respecter, interdit les pratiques, quelles qu'elles soient, impliquant une évasion fiscale illégale au détriment du Trésor public, ainsi que le recours à des structures opaques du point de vue fiscal et conçues dans le but d'empêcher les autorités fiscales de connaître le responsable final des activités ou le bénéficiaire effectif des biens ou des droits concernés.

Les relations avec les autorités fiscales des pays dans lesquels Konecta est présente sont fondées sur les principes de transparence, de loyauté, de collaboration, de bonne foi et de confiance mutuelle. À cet égard, la société utilise autant que possible les mécanismes de coopération fiscale avec les autorités fiscales des différents pays dans lesquels elle opère, sans préjudice des litiges légitimes dans la défense de l'intérêt social qui peuvent se produire avec ces autorités concernant l'interprétation des règles applicables.

Konecta s'engage à respecter la réglementation fiscale applicable et toutes les pratiques fiscales mises en œuvre notamment en appliquant les bonnes pratiques fiscales.

Principes d'action

La Politique fiscale de Konecta repose sur les principes directeurs suivants:

- Konecta se conforme aux obligations fiscales des pays dans lesquels elle exerce ses activités et elle applique la réglementation fiscale conformément aux critères publiés et appliqués par les autorités compétentes. Elle considère que le paiement des impôts est un bienfait pour la société.
- Le Service commercial informe le Service fiscal sur les nouvelles activités, opérations et/ou lignes d'activité qu'il prévoit de lancer, afin que celui-ci analyse les conséquences fiscales qui pourraient en découler.
- Elle met en place des systèmes de contrôle interne pour tous les processus de nature fiscale afin de garantir le respect des obligations fiscales dans les termes établis dans les directives de la présente politique.
- Elle collabore avec les autorités fiscales pour résoudre toutes les questions pouvant survenir en rapport avec le respect et l'application des obligations fiscales.
- Si cela s'avère nécessaire, il est fait appel aux services de conseillers externes de renom afin de garantir le respect des obligations fiscales de Konecta.

Ces principes d'action répondent aux impacts, risques et opportunités (IRO) découlant des thématiques matérielles concernées : conformité et éthique d'entreprise, communication et transparence avec les parties prenantes.

Les travailleurs et les tiers qui soupçonnent ou ont connaissance d'un éventuel manquement, quel qu'il soit, à la présente Politique, peuvent transmettre leurs informations, leurs doutes ou leurs craintes à cet égard, de manière confidentielle et sans crainte de représailles, par le biais des Canaux d'information disponibles sur le site web de l'entreprise Konecta (<https://Konecta.integrityline.com>), conformément à la

procédure PG COR 26 Canaux d'information, disponible sur le même site, qui précise les différents canaux disponibles et la nature des communications qui peuvent être effectuées par leur intermédiaire.

Ce canal est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Aucune mesure de représailles ne sera tolérée à l'encontre de quiconque ayant signalé, de bonne foi, des faits susceptibles de constituer une violation de la présente Politique, et les garanties et protections prévues par la réglementation et la loi applicables seront appliquées aux auteurs de ces communications.

Les mesures disciplinaires pertinentes seront prononcées en cas de violation de la présente Politique, conformément aux règlements internes, sans préjudice des sanctions administratives ou pénales qui, le cas échéant, seraient prononcées par l'autorité compétente au motif d'une telle violation.



Mise à jour et révision

Annexe 5

La Politique fiscale est révisée de façon périodique ainsi que toutes les fois que nécessaire, pour l'adapter aux changements dans le modèle d'entreprise, à l'adoption de nouvelles réglementations ou aux meilleures pratiques internationales, afin d'en garantir à tout moment l'efficacité et la conformité.

REMARQUE: la présente Politique a été révisée et approuvée le 16 décembre 2025 par la plus haute instance dirigeante et remplace toute version antérieure de celle-ci, le présent document étant le seul valable à compter de ladite date.

Contrôle des versions

Version	Date de révision	Révisé	Validé	Approuvé	Motif de la modification
2	22/06/2021	Financier Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Révision générale de la politique
3	19/12/2022	Financier Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Révision générale de la politique
4	16/12/2025	Financier Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Adaptation aux exigences légales Adaptation au nouveau format et à l'image de marque

A woman with short, curly dark hair is smiling while talking on a black smartphone. She is wearing a white and grey vertically striped button-down shirt and a grey skirt. She is standing at a desk, holding a yellow highlighter in her right hand and looking down at a stack of papers. The background shows an office environment with shelves containing cardboard boxes and a large window letting in bright light.

konecta

Annexe 6. Politique de financement

Politiques corporatives 2025

Table des matières

ANNEXE 6. POLITIQUE DE FINANCEMENT

OBJET

CHAMP D'APPLICATION

PRINCIPES GÉNÉRAUX D'ACTION

MISE À JOUR ET RÉVISION

Objet

Annexe 6

La présente Politique de financement (ci-après dénommée « la Politique »), qui fait partie de la Politique-cadre de conformité de Konecta, groupe multinational de sociétés spécialisées dans la fourniture de services et de solutions numériques de gestion de la relation client (ci-après dénommé « Konecta », « l'Entreprise », « la Société » ou « la Compagnie »), a pour objectif de définir les bases d'une gestion prudente du risque de liquidité, fondée sur le maintien d'une trésorerie suffisante et la disponibilité de financements, grâce à un montant adéquat de facilités de crédit engagées afin de garantir une capacité optimale de liquidation des positions de marché.

La présente Politique s'inscrit dans le prolongement du cadre réglementaire de l'Entreprise et vise à répondre aux attentes de ses parties prenantes (employés, clients, associés et actionnaires, investisseurs, institutions financières, fournisseurs, administration publique et organismes de réglementation), en veillant au respect scrupuleux des lois et réglementations en vigueur dans chaque pays, de ses propres exigences et des normes internationales. La présente Politique sera affichée sur le site web de l'Entreprise (www.konecta.com) de sorte à ce toutes les parties prenantes puissent la consulter.

La présente Politique a pour objet de guider la prise de décisions en matière de financement de Konecta, dans un souci de durabilité dans ce domaine. Elle vise à une gestion du capital qui garantisse:

- Le fonctionnement normal des opérations et la poursuite des activités à long terme;
- Le financement de nouveaux investissements, afin de maintenir une croissance soutenue dans le temps;
- Le maintien d'une structure de capital appropriée qui tienne compte des cycles économiques ayant un impact sur l'activité et de la nature du secteur;
- La maximisation de la valeur de l'Entreprise en offrant un rendement adéquat à long terme aux actionnaires.

Pour atteindre les objectifs ci-dessus, trois piliers fondamentaux sont pris en compte:

Solidité financière:

- Indicateurs de crédit: il faut veiller à ce qu'ils restent à des niveaux adaptés à la structure de Konecta;
- Politique de dividendes: elle doit être prudente, notamment respecter le maintien des capitaux propres et les besoins de trésorerie de l'entité qui les distribue;
- Fonds liquides: leur montant doit être suffisant pour couvrir les engagements à court terme.

Allocation optimale du capital:

- La société mère veille à maintenir la dette nette des filiales à des niveaux raisonnables, conformément aux projets d'investissement approuvés;
- Les canaux d'endettement doivent être les plus avantageux, parmi toutes les options disponibles, en tenant compte des conditions en termes de délais, de

taux, des établissements financiers nationaux ou étrangers, de l'endettement direct résultant du placement de titres sur le marché, de la diversification des sources, etc. Les services financiers des filiales, sous le contrôle du service Corporate, planifient en temps utile les besoins afin d'anticiper l'accès aux marchés financiers et d'obtenir les meilleures conditions possibles;

- Les transferts de ressources financières vers les filiales doivent suivre les critères du marché.

Établissement stratégique des flux:

- Les échéances de la dette doivent être bien réparties dans le temps et raisonnablement établies en fonction des flux générés par les opérations;
- Il faut définir correctement la devise dans laquelle la dette est libellée afin de répondre aux flux et de minimiser les variations des taux de change;
- Couvrir les taux d'intérêt pour protéger les flux de trésorerie lorsque le secteur d'activité l'exige.



Champ d'application

Annexe 6

La présente Politique s'applique à toutes les entités de Konecta dans le cadre de son Programme-cadre de conformité. Elle est soutenue par la Direction générale de l'Entreprise.

Par conséquent, cette Politique est à respecter par tous les employés de Konecta, indépendamment du poste ou des fonctions qu'ils exercent au sein de l'organisation ou de leur situation géographique.

Étant donné que de nombreuses sociétés de Konecta ont leur siège social en dehors de l'Union européenne, la réglementation interne sera adaptée à la réglementation propre à chaque État, tout en respectant et en garantissant les principes fondamentaux énoncés ici.

En cas de survenance d'événements, d'incidents, de faits ou de changements inattendus ayant, séparément ou dans leur ensemble, un impact défavorable et significatif sur l'activité, la situation financière, les actifs, les résultats financiers ou opérationnels, les flux de trésorerie et/ou le respect des obligations contractuelles des entités du groupe Konecta, les directives établies dans la présente Politique seront le cas échéant révisées.



Principes généraux d'action

Annexe 6

Plans de contingence

En voici quelques exemples:

Niveaux d'endettement

Si les niveaux d'endettement dépassent ceux engagés par Konecta, une ou plusieurs mesures sont envisageables, notamment en matière de:

- Réduction des investissements.
- Efficacité opérationnelle.
- Politique de dividendes des entités de Konecta
- Vente d'actifs.
- Augmentation de capital.

Par ailleurs, si une filiale présente des indicateurs faibles, des mesures telles que celles-ci sont envisageables:

- Apporter du capital à la filiale.
- Modifier les dividendes de la filiale.

Échéances

Si le profil des échéances ne correspond pas aux paramètres convenus, il est recommandé de procéder comme suit:

- Refinancer de la dette.
- Rembourser de la dette avant terme.

Liquidité

Si la liquidité est inférieure aux prévisions, il est envisageable de contracter des emprunts, des lignes de crédit ou d'autres instruments permettant d'améliorer la liquidité.

Efficiences des ressources de financement

Coûts financiers réduits et meilleures conditions de prêt

Les canaux d'endettement doivent être les plus efficaces pour chaque échéance et les plus adaptés pour atteindre les objectifs de répartition des échéances. Les filiales de Konecta doivent analyser les ressources bancaires et publiques (le cas échéant) disponibles à l'heure de décider en matière de financement.

Dans le respect des conditions légales applicables, certaines entités de Konecta peuvent garantir des dettes contractées par des filiales et/ou des sociétés liées, à condition que cela ne mette pas en péril la stabilité financière de l'Entreprise et les indicateurs mentionnés dans la présente Politique. Il est tenu compte des garanties déjà engagées pour calculer ceux-ci.

Excédent de trésorerie et politique de dividendes dans les filiales

Les excédents de trésorerie non justifiés peuvent être prélevés de certaines filiales et mis à la disposition de la société mère afin de contribuer au financement ou au soutien d'opportunités commerciales au sein de celle-ci, ou de renforcer les filiales qui se trouvent dans une situation de crédit plus vulnérable. Les analyses de trésorerie tiennent compte, entre autres facteurs, de la nature de chaque filiale et des plans d'investissement respectifs.

Cela se traduira sous forme du versement de dividendes par les filiales à la société mère, qui varieront en fonction de la situation et des besoins de chacune d'entre elles à un moment donné. Il est dans l'intérêt de Konecta que les indicateurs de ses

principales filiales soient conformes aux exigences requises pour être qualifiée d'investissement sûr.

Les fonds collectés via les dividendes sont gérés par la société mère et investis et/ou distribués conformément à la stratégie d'investissement financier et de dividendes de l'Entreprise.

Par la suite, la société mère peut allouer des ressources à ses filiales à mesure que celles-ci en feraient la demande, sous réserve en tout état de cause de l'approbation du Service financier de l'Entreprise.

La distribution de dividendes ou le transfert de flux dans une devise autre que la devise fonctionnelle de Konecta donne lieu à une analyse préalable de la couverture du taux de change.



Mise à jour et révision

Annexe 6

La Politique de financement est révisée de façon périodique ainsi que toutes les fois que nécessaire, afin de l'adapter aux changements dans le modèle d'entreprise, à l'adoption de nouvelles réglementations ou aux meilleures pratiques internationales, afin d'en garantir à tout moment l'efficacité et la conformité.

REMARQUE : la présente Politique a été révisée et approuvée le 16 décembre 2025 par la plus haute instance dirigeante et remplace toute version antérieure de celle-ci, le présent document étant le seul valable à compter de ladite date.

Contrôle des versions

Version	Date de révision	Révisé	Validé	Approuvé	Motif de la modification
1	19/12/2022	Financier Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Édition initiale
2	16/12/2025	Financier Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Adaptation aux exigences légales Adaptation au nouveau format et à l'image de marque