

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 under her left arm and looking off to the right. The background is a blurred city skyline at sunset, with warm orange and yellow light. A wooden railing is visible in the lower right foreground.

konecta

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

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