



kovecta

Politica per la qualità

Politiche Aziendali 2025

Indice

01

FINALITÀ

02

AMBITO DI APPLICAZIONE

03

PRINCIPI GENERALI DI ATTUAZIONE

04

AGGIORNAMENTO E REVISIONE

01

Finalità

L'obiettivo della presente Politica per la qualità (di seguito, la "Politica") è stabilire i principi fondamentali di Konecta, gruppo multinazionale di società specializzate nella fornitura di servizi e soluzioni digitali di customer management (di seguito, Konecta, l'Azienda, la Società o la Compagnia), in materia di qualità, adeguati agli scopi e alle esigenze dell'azienda.

La presente Politica è un'estensione del quadro normativo di Konecta e sviluppa quanto stabilito nella sezione "Impegni in materia di qualità" del Codice etico. Allo stesso modo, soddisfa le aspettative dei suoi gruppi di interesse (collaboratori, clienti, soci e azionisti, investitori, enti finanziari, fornitori, pubblica amministrazione ed enti regolatori), garantendo il rigoroso rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti in ciascun Paese, dei suoi requisiti e degli standard internazionali. La presente Politica sarà disponibile sul sito web aziendale (www.konecta.com) per garantirne la consultazione da parte di tutte le parti interessate.

Konecta si occupa principalmente dell'outsourcing dei processi aziendali (*Business Process Outsourcing*, BPO), compresa la fornitura di servizi e soluzioni digitali. Offre soluzioni *end-to-end* che coprono l'intero ciclo di vita dei clienti, con un'offerta *omnicanales*, integrata e digitale, volta a migliorare l'efficienza dei loro processi e ad accompagnare l'evoluzione dei suoi servizi.

A tal fine, l'azienda si adatta costantemente alle esigenze del mercato attraverso:

- L'orientamento al cliente e la capacità di crescere con lui, rispondendo alle sue esigenze in ogni momento;
- La costante volontà di innovare e adattare agilmente nuove soluzioni.



02

Ambito di applicazione

La presente Politica è applicabile a livello globale a tutte le entità di Konecta, come parte del suo Programma di conformità, ed è sostenuta dalla Direzione generale dell'azienda.

Di conseguenza, il suo contenuto è di obbligatoria osservanza per tutti i lavoratori di Konecta, indipendentemente dalla posizione o dalla funzione ricoperte all'interno dell'organizzazione, nonché dalla loro ubicazione geografica.

Fatto salvo quanto sopra, il suo ambito di applicazione potrà essere esteso, quando necessario e possibile in base alla natura del rapporto, a tutte le persone fisiche e/o giuridiche legate a Konecta a livello aziendale o professionale, per un rapporto diverso da quello lavorativo: fornitori, appaltatori e lavoratori della catena di approvvigionamento e partner commerciali.

Dato che molte delle società di Konecta hanno sede legale al di fuori dell'Unione europea, la normativa interna sarà adattata a quella propria di ciascun Stato, rispettando e garantendo i principi fondamentali qui riportati, con l'obiettivo di migliorare costantemente le procedure e le operazioni esistenti per lo svolgimento della propria attività.



03

Principi generali di attuazione

Konecta dispone nella maggior parte delle aree geografiche di un sistema di gestione della qualità basato sulla norma ISO 9001, orientato a;

- Garantire che i servizi forniti soddisfino i requisiti e le aspettative dei clienti;
- Garantire la comunicazione interna dei requisiti del cliente;
- Disporre di un piano di formazione accessibile ai lavoratori di Konecta;
- Garantire un controllo di qualità dei servizi che assicuri il rispetto dei requisiti concordati con ciascun cliente;
- Promuovere la partecipazione dei lavoratori allo sviluppo e all'applicazione del Sistema di gestione;
- Garantire il rispetto della legislazione e dei regolamenti applicabili, nonché di qualsiasi altro impegno assunto volontariamente;
- Mantenere un contatto permanente con clienti e fornitori per collaborare al miglioramento dei servizi forniti.

Questi impegni si concretizzeranno in obiettivi e traguardi specifici, nell'ambito di un processo di miglioramento continuo, in linea con le risorse disponibili e con l'impatto generato.



04

Aggiornamento e revisione

La Politica per la qualità sarà riveduta periodicamente, o quando necessario, per adeguarla ai cambiamenti subiti dal modello di business di Konecta o in seguito all'approvazione di normative di diretta applicazione, garantendone l'efficacia e il rispetto.

NOTA: La presente Politica è stata riveduta e approvata il 16 dicembre 2025 dal massimo organo di governance e sostituisce qualsiasi versione precedente; a partire dalla data odierna sarà ritenuto valido esclusivamente questo documento.

Controllo delle revisioni

Edizione	Data di revisione	Revisionato	Validato	Approvato	Motivo della modifica
2	22/06/2021	Qualità & Ambiente Organizzazione e Procedure	Consulenza Legale	Consiglio di Amministrazione	Generale Revisione delle Politiche.
3	19/12/2022	Qualità & Ambiente Organizzazione e Procedure	Consulenza Legale	Consiglio di Amministrazione	Generale Revisione delle Politiche.
4	16/12/2025	Qualità Organizzazione e Procedure	Consulenza Legale	Consiglio di Amministrazione	Adeguamento ai requisiti di legge. Adeguamento al nuovo formato e al marchio.