

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

konnecta

Politica quadro di conformità

Politiche Aziendali 2025

Indice

01

FINALITÀ

02

AMBITO DI APPLICAZIONE

03

PRINCIPI GENERALI DI ATTUAZIONE

04

AGGIORNAMENTO E REVISIONE

05

ALLEGATO 1. POLITICA DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE, DELLA CONCUSSIONE E DEL RICICLAGGIO DI DENARO

06

ALLEGATO 2. POLITICA PER LA PRIVACY E LA RISERVATEZZA

07

ALLEGATO 3. POLITICA PER LA SICUREZZA E LA CYBERSICUREZZA DEI SISTEMI INFORMATICI

08

**ALLEGATO 4. POLITICA DI GESTIONE E
GOVERNANCE DELL'INTELLIGENZA
ARTIFICIALE**

09

ALLEGATO 5. POLITICA FISCALE

10

**ALLEGATO 6. POLITICA DI
FINANZIAMENTO**

01

Finalità

L'obiettivo della presente Politica quadro di conformità (di seguito, la "Politica") è quello di stabilire e diffondere le norme di base e generali 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 conformità alla normativa applicabile, tra cui quella penale, per consentire lo sviluppo di una condotta professionale onesta, integra e trasparente in linea con i diritti umani, nonché mostrare un fermo rifiuto nei confronti di qualsiasi tipo di irregolarità, senza che, in nessun caso, la sua commissione possa essere giustificata sulla base di un beneficio per l'organizzazione.

In tal senso, l'Organo di amministrazione di Konecta ha lavorato all'implementazione di un Modello di conformità e prevenzione dei rischi penali (di seguito, "Modello di conformità" o il "Modello"), rafforzando e promuovendo così una cultura etico-aziendale che basa i propri meccanismi adeguati di controllo e gestione nell'ambito dell'individuazione e della prevenzione dei rischi normativi e delle violazioni, sia dirette che indirette, lasciando espressamente traccia del rifiuto di qualsiasi atto illecito o non etico.

Il sistema di governance societaria di Konecta si ispira e si basa sull'impegno nei confronti dei principi etici, dell'integrità e della leadership nell'applicazione delle migliori pratiche, articolandosi attorno alla tutela dell'interesse sociale e alla creazione di valore sostenibile per l'azienda, i suoi dipendenti, i fornitori e i clienti. Pertanto, la presente Politica è un'estensione del quadro normativo di Konecta e risponde alle 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, nonché dei suoi requisiti e degli standard internazionali.

La presente Politica sviluppa quanto stabilito nel Codice etico, nonché nelle politiche, manuali e procedure aziendali interne esistenti.

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.

Ogni persona che fa parte dell'azienda è responsabile della promozione dei principi e degli impegni qui contenuti sul posto di lavoro. Di conseguenza, è necessario che tutte le lavoratrici e i lavoratori di Konecta la rispettino, indipendentemente dalla posizione o dalla funzione che ricoprono all'interno dell'organizzazione o dalla loro ubicazione geografica, per quanto riguarda l'attività svolta e per la quale si ritiene che sussista un'esposizione a determinati rischi penali.

Fatto salvo quanto sopra, Konecta promuoverà l'applicazione della presente Politica a tutte le persone fisiche e/o giuridiche legate all'azienda da un rapporto diverso da quello lavorativo: fornitori, appaltatori, lavoratrici e lavoratori della catena di approvvigionamento, nonché partner commerciali, in conformità alla legge e come dimostrazione della due diligence.

Dato che molte delle società di Konecta hanno sede legale al di fuori dell'Unione europea, la normativa interna verrà, se necessario, adattata alla normativa propria di ciascun Stato, nel rispetto e nella tutela dei principi fondamentali qui enunciati.

Oltre alla presente Politica, esiste una serie di rischi penali che raccoglie i comportamenti descritti nell'articolo 31 bis del Codice penale spagnolo e in base alla quale le società potrebbero essere indagate in Spagna per reati commessi in nome o per conto delle società e a loro diretto o indiretto vantaggio, (i) dai loro rappresentanti legali e amministratori di fatto o di diritto, o (ii) dalle persone soggette alla loro autorità, qualora il reato, in questo secondo caso, fosse il risultato di una mancanza del dovuto controllo, tenendo conto delle circostanze specifiche del caso.



03

Principi generali di attuazione

Konecta ha fatto propria la volontà di promuovere una cultura etica e di conformità, di rispetto delle normative applicabili e degli impegni assunti volontariamente, nonché di adeguamento alle migliori pratiche in materia di conformità che consentano lo sviluppo di una condotta professionale diligente, dimostrando la ferma condanna dell'azienda nei confronti di qualsiasi tipo di atto illecito, penale o di qualsiasi altra natura, che in nessun caso può essere giustificato sulla base di un beneficio per l'organizzazione.

Il Modello di conformità di Konecta include i criteri di azione e gli elementi di controllo dell'organizzazione che prevedono il rispetto degli obblighi e degli impegni nel suo ambito di attività. Fatto salvo quanto stabilito nel Codice etico, il Modello di conformità e prevenzione dei rischi penali di Konecta si ispira ai seguenti principi generali, che costituiscono la base fondamentale sia della normativa interna dell'azienda che dell'agire dei suoi collaboratori:

Promozione di una cultura della prevenzione basata sul principio della "tolleranza zero" nei confronti della commissione di irregolarità in qualsiasi ambito normativo, promuovendo l'applicazione dei principi di etica e di comportamento responsabile da parte di tutti i professionisti che agiscono in nome e/o per conto di Konecta.

- Rifiuto assoluto di qualsiasi atto che possa essere considerato un reato: Konecta è fermamente impegnata a garantire il rispetto della normativa penale vigente e non accetta alcun tipo di violazione in relazione ad essa.
- Rifiuto assoluto di qualsiasi comportamento che possa essere interpretato come corruzione: sia nell'ambito dei rapporti con funzionari e amministrazioni pubbliche, sia con altri terzi con cui si intrattengono rapporti commerciali.

Rispetto della legalità e delle norme interne: Konecta, e in particolare il suo organo amministrativo e i suoi dirigenti, agiranno e richiederanno a tutte le lavoratrici e i lavoratori di agire in ogni momento in conformità con le disposizioni della legislazione vigente e del Modello di conformità e prevenzione dei rischi penali.

- Rispetto degli obblighi contabili e di informazione finanziaria: le informazioni finanziarie di Konecta saranno elaborate con affidabilità e rigore, nel rispetto di tutte le procedure di controllo interno stabilite per garantire la corretta contabilizzazione delle transazioni e la loro adeguata rappresentazione nelle informazioni finanziarie di Konecta.
- Rispetto della proprietà intellettuale e industriale: i collaboratori di Konecta rispetteranno la proprietà intellettuale e il diritto d'uso che spetta all'azienda in relazione a corsi, progetti, programmi e sistemi informatici, conoscenze, processi, tecnologia, know-how e, in generale, altre opere e lavori sviluppati o creati da Konecta o da terzi.
- Protezione dei dati personali: i collaboratori di Konecta proteggeranno i dati personali, sia dei collaboratori sia di qualunque altra persona ai cui dati si possa avere accesso in conseguenza dell'attività di Konecta, in conformità alla normativa applicabile e nel rispetto dei processi interni dell'azienda.
- Segretezza e riservatezza: i collaboratori di Konecta manterranno il segreto professionale in merito a tutti i dati o le informazioni non pubbliche di cui vengano a conoscenza nell'esercizio della loro attività professionale, sia che

provengano da o si riferiscano a clienti, fornitori, Konecta, collaboratori, dirigenti o terzi.

- Pari opportunità e non discriminazione: nell'accesso, nella promozione, nella formazione, nella retribuzione e in altre condizioni di lavoro, deve prevalere il principio di obiettività in tutte le azioni e le decisioni.

Relazioni con terzi:

- Fornire un quadro normativo e di conformità con i terzi con cui possiamo intrattenere rapporti commerciali, al fine di garantire pratiche integre e oneste, nel rispetto della libera concorrenza.
- Garantire l'impegno di Konecta nei confronti dei propri clienti attraverso la creazione di servizi di qualità che soddisfino i requisiti e le aspettative dei clienti. In questo contesto, il Gruppo rifiuta assolutamente qualsiasi attività pubblicitaria, commerciale o promozionale che induca o possa indurre in errore i propri clienti, impegnandosi a fornire informazioni chiare sui propri servizi.
- Promuovere processi di autocontrollo nelle azioni e nel processo decisionale da parte dei membri di Konecta, in modo che tengano conto della concomitanza di quattro premesse fondamentali:
 - (I) che l'azione sia conforme al Codice etico;
 - (II) che sia legalmente valida;
 - (III) che sia in linea con gli obiettivi strategici dell'azienda; IV) che rientri nell'ambito delle proprie competenze e che, pertanto, se ne debba assumere la responsabilità.
- Sviluppare procedure specifiche per la prevenzione, l'individuazione e la gestione delle violazioni, quali audit interni, controlli periodici o valutazioni periodiche dei rischi, al fine di anticipare possibili infrazioni e rispondere in modo strutturato ed efficace.
- Prevenzione dei rischi penali: l'azienda è impegnata nella prevenzione dei rischi, inclusi quelli penali. A tal fine e in conformità alla legislazione spagnola, Konecta ha implementato un Modello di prevenzione dei rischi penali.
- Rafforzare l'autorità e l'indipendenza del Comitato di conformità, organo incaricato di garantire il corretto funzionamento del Modello di conformità e delle altre norme interne applicabili.
- Diffondere tra i membri dell'organizzazione le norme, le politiche e le procedure che devono regolare la loro attività nel Gruppo e gli strumenti necessari a tal fine.
- Rendere consapevoli, formare e sensibilizzare (a seconda dei casi) sia i membri dell'organizzazione sia la catena del valore sull'importanza di agire in conformità con la legislazione vigente e di rispettare gli impegni volontariamente assunti da Konecta nello svolgimento delle sue funzioni.
- Mettere a disposizione di tutti i membri dell'organizzazione canali di informazione adeguati, stabilendo l'obbligo di segnalare e denunciare, in buona fede, qualsiasi comportamento irregolare di cui siano a conoscenza o che sospettino. Konecta garantisce, in ogni caso, la riservatezza dei denunciati e

dei denuncianti, nonché l'assenza di ritorsioni nei confronti dei denuncianti (informatori) in buona fede.

- Protezione dell'ambiente: Konecta si impegna attivamente e responsabilmente nella tutela dell'ambiente, rispettando i requisiti legali e cercando di ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività.
- Prevenzione dei rischi sul lavoro: Konecta è consapevole dell'importanza della sicurezza e della salute delle lavoratrici e dei lavoratori, stabilendo come pilastro fondamentale il conseguimento del benessere fisico, mentale e sociale all'interno della cultura aziendale per la prevenzione.

Questi principi di azione rispondono agli impatti, ai rischi e alle opportunità (IRO) derivanti dalle questioni materiali relative alla governance aziendale.

Basi del Modello

Il Modello di conformità e prevenzione dei rischi penali di Konecta (di seguito, il Modello) è la raccolta delle procedure e dei controlli esistenti nel Gruppo che prevencono, individuano o consentono di reagire a possibili reati e illeciti e che è integrato nel Programma di conformità di Konecta. Si compone fondamentalmente dei seguenti elementi:

- Comitato di conformità: è l'organo incaricato di garantire il corretto funzionamento del Modello, dotato dell'indipendenza e dell'autorità necessarie per l'adempimento delle sue funzioni.
- Statuto della Funzione di conformità: stabilisce le basi della Funzione di conformità, degli organi e dei responsabili della stessa, nonché della sua interrelazione con altri reparti e parti interessate, definendone i principi di attuazione e il regime interno.
- Politica quadro di conformità: evidenzia il rifiuto del Gruppo di qualsiasi comportamento illecito e il suo impegno per l'etica e la conformità, attraverso l'adozione di pratiche che favoriscano lo sviluppo di un'azione integra da parte dell'organizzazione e dei suoi membri.
- Codice etico: Konecta dispone di un Codice etico, accessibile a tutti i suoi collaboratori, che racchiude i valori, i principi e le linee guida di condotta che devono orientare il comportamento professionale del Gruppo.
- Codice etico per i fornitori: ha lo scopo di stabilire le linee guida minime e l'impegno che i fornitori dell'azienda devono assicurarsi di mantenere nei confronti dei principi fondamentali di etica, onestà e professionalità.
- Mappa dei rischi penali: costituisce la base per l'identificazione dei rischi penali cui Konecta è esposta in relazione alla sua attività.
- Canali di informazione: Konecta dispone di un canale di comunicazione che consente a lavoratrici e lavoratori di segnalare qualsiasi irregolarità di rilevanza potenziale che, a loro avviso, costituisca una violazione dei principi contenuti nel Modello di conformità e prevenzione dei rischi penali.
- Sistema di supervisione e monitoraggio: il sistema di supervisione e monitoraggio consente di convalidare continuamente l'attuazione del Modello, verificando periodicamente l'efficacia delle politiche, delle procedure e dei

controlli esistenti, nonché la loro evoluzione, in modo che l'azienda disponga di una visione d'insieme dell'attività svolta in questo ambito, consentendole di intraprendere le azioni necessarie per garantirne l'adeguatezza e l'efficacia nello svolgimento delle sue funzioni di prevenzione, gestione e controllo dei rischi.

- Modello di gestione economico-finanziaria: Konecta dispone di una serie di controlli e procedure in ambito economico-finanziario che garantiscono la piena trasparenza e fedeltà dei suoi libri contabili, delle sue transazioni e, in generale, della gestione economica del Gruppo.
- Sistema disciplinare: tutti i collaboratori di Konecta sono tenuti a rispettare il Codice etico, le politiche e le procedure dell'azienda; pertanto, qualsiasi comportamento contrario a tale obbligo comporterà l'applicazione di misure disciplinari in conformità al regolamento interno di Konecta, che, in nessun caso, saranno contrarie alla normativa lavorativa applicabile.

Ruoli e responsabilità

- Tutti i lavoratori e le lavoratrici a cui si applica la presente Politica devono rispettarla e adottare le misure necessarie al suo monitoraggio, in base alle loro funzioni e responsabilità, nonché seguire i corsi di formazione che si richieda loro di frequentare, relativi alla stessa e ai principi di attuazione che essa promuove.
- Consiglio di amministrazione e Commissioni del Consiglio di amministrazione: approvazione o modifica delle politiche e delle strategie generali di Konecta.
- La presente Politica rafforza l'impegno dell'Organo amministrativo e della Direzione generale di Konecta nella tutela del rispetto della legalità, nonché nella comunicazione e nella diffusione dei principi contenuti nel Modello di conformità e Prevenzione dei rischi penali.
- Per la sua vicinanza agli obiettivi strategici e operativi e per la sua posizione gerarchica, la Direzione generale è responsabile di guidare e supportare tutti i membri del Gruppo nell'esercizio dei loro obblighi di conformità, garantendo la disponibilità di risorse adeguate e sufficienti per l'efficace attuazione delle misure.
 - Partecipa ai processi di analisi e valutazione dei rischi penali quando richiesto.
- Comitato di conformità:
 - È l'organo incaricato di garantire il corretto funzionamento del Modello, dotato dell'indipendenza e dell'autorità necessarie per l'adempimento delle sue funzioni.
 - Rivede l'insieme dei rischi penali.
 - Vigila sul trattamento diligente delle comunicazioni relative alle violazioni del Modello di conformità, garantendo in ogni momento la riservatezza delle informazioni.

- Reparto conformità (compliance):
 - Garantisce l'efficace attuazione della presente Politica mediante misure adeguate, tra cui lo sviluppo di un sistema di monitoraggio.
 - Promuove la formazione e la sensibilizzazione in merito a questa Politica.
 - Supporta le diverse aree dell'azienda nell'attuazione della presente Politica.

Comunicazione e formazione

La presente Politica sarà disponibile sul sito web aziendale (www.Konecta.com).

Prevenzione e responsabilità

Tanto le lavoratrici e i lavoratori quanto qualsiasi terza parte che presuma l'esistenza di una potenziale violazione della presente Politica potranno trasmettere le loro informazioni, dubbi o preoccupazioni in materia, in via confidenziale e senza timore di ritorsioni, attraverso i Canali di Informazione disponibili sul sito web aziendale di Konecta (<https://Konecta.integrityline.com>), in conformità con la procedura PG COR 26 Canali di informazione, disponibile nello stesso spazio web, in cui sono specificati i diversi canali disponibili e la natura della comunicazione che può essere effettuata attraverso di essi.

Questo canale è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Non saranno tollerate ritorsioni contro chi, in buona fede, comunichi fatti che potrebbero costituire una violazione della presente politica e a chi effettua la comunicazione saranno applicate le garanzie e le tutele previste dalla normativa e dalla legislazione applicabile.

La violazione del Codice etico sarà soggetta alle misure disciplinari corrispondenti in conformità con le norme e le procedure interne, fatte salve le sanzioni amministrative o penali che, se del caso, potrebbero derivarne e che saranno imposte dall'autorità competente.

04

Aggiornamento e revisione

La Politica Quadro di conformità sarà riveduta e aggiornata periodicamente, o quando necessario, per adeguarla ai cambiamenti che subisca il modello di business, o che possano verificarsi nel campo di attività di Konecta, o a seguito dell'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 il presente documento.

Controllo delle revisioni

Edizione	Data di revisione	Revisionato	Validato	Approvato	Motivo della modifica
1	19/12/2022	Compliance Organizzazione e Procedure	Consulenza Legale	Consiglio di Amministrazione	Edizione iniziale
2	16/12/2025	Compliance Organizzazione e Procedure	Consulenza Legale	Consiglio di Amministrazione	Adeguamento ai requisiti di legge Adeguamento al nuovo formato e al marchio Consolidamento della Politica quadro e delle relative politiche dipendenti in un unico documento

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

koVecta

Allegato 1. Politica di prevenzione della corruzione, della concussione e del riciclaggio di denaro

Politiche Aziendali 2025

Indice

ALLEGATO 1. POLITICA DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE, DELLA CONCUSSIONE E DEL RICICLAGGIO DI DENARO

FINALITÀ
AMBITO DI APPLICAZIONE
PRINCIPI GENERALI DI ATTUAZIONE
AGGIORNAMENTO E REVISIONE

Finalità

Allegato 1

L'obiettivo della presente Politica di prevenzione della corruzione, della concussione e del riciclaggio di denaro (di seguito, la "Politica"), che fa parte della Politica quadro in materia di conformità, è quello di stabilire e diffondere le norme base e generali di Konecta, gruppo multinazionale di aziende specializzate nella fornitura di servizi e soluzioni digitali di customer management, (di seguito Konecta, l'Azienda, la Società o la Compagnia) per evitare pratiche aziendali corrotte e il riciclaggio di denaro, al fine di contribuire alla trasparenza aziendale, migliorando la competitività dell'azienda a favore di una concorrenza leale.

In qualità di firmataria del Patto Mondiale delle Nazioni Unite, a cui l'azienda ha aderito nel 2004, Konecta si impegna a rispettare il Principio n. 10, che sostiene la lotta contro la corruzione in tutte le sue forme. Inoltre, per contribuire all'agenda delle Nazioni Unite per lo sviluppo sostenibile, Konecta adotta gli Obiettivi di sviluppo sostenibile nell'ambito dell'Agenda 2030.



Ambito di applicazione

Allegato 1

La presente Politica rientra nell'ambito di applicazione della Politica quadro in materia di conformità e si estende a tutte le entità di Konecta, con il sostegno della Direzione generale dell'azienda.

Di conseguenza, il suo contenuto deve essere obbligatoriamente osservato da tutti i lavoratori di Konecta, indipendentemente dalla posizione o dalla funzione che ricoprono 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, lavoratrici e lavoratori della catena di approvvigionamento e partner commerciali.

Poiché molte delle società di Konecta hanno sede legale al di fuori dell'Unione Europea, la normativa interna sarà adattata alle normative specifiche di ciascuno Stato, se necessario, nel rispetto e nella tutela dei principi fondamentali qui enunciati.



Principi generali di attuazione

Allegato 1

Konecta mantiene una politica di tolleranza zero nei confronti di qualsiasi forma di corruzione, concussione, frode, appropriazione indebita e altri benefici indebiti che coinvolgano funzionari pubblici o privati. Questo principio è di carattere assoluto e prevale su qualsiasi potenziale beneficio per l'azienda o per i suoi gruppi di interesse, derivante da una transazione irregolare, illecita o contraria alla legge o al Codice etico.

Consapevole che ciascuno dei paesi in cui il Gruppo opera ha un contesto sociale ed esigenze diverse, la presente Politica di prevenzione della corruzione, della concussione e del riciclaggio di denaro si articola attraverso piani e azioni correlati ai principi in essa contemplati, adattati alla realtà di ciascuno dei suoi stabilimenti locali, tenendo conto dell'adeguatezza sociale della condotta e in conformità con le leggi del Paese.

Esistono determinati principi che, pur non essendo *numerus clausus*, costituiscono un importante punto di partenza che Konecta ha adottato per garantire, attraverso la sua attività imprenditoriale, un'adeguata prevenzione della corruzione, contribuendo così direttamente alla trasparenza e al rispetto della concorrenza leale e generando valore.

- Rispetto dei principi di buona governance societaria.
- Implementazione di un codice etico all'interno dell'azienda.
- Avvio di un programma di conformità alle normative.
- Implementazione dei canali di informazione, il whistleblowing channel, per segnalare possibili eventuali violazioni delle norme interne dell'azienda e/o delle norme legali.
- Informazioni pubbliche relative agli appalti con il settore pubblico e alle attività sovvenzionate con fondi pubblici.
- Informazioni pubbliche relative alle politiche aziendali.
- Prevenzione di pratiche di favoritismo e corruzione nel settore privato.
- Prevenzione di pratiche di corruzione da parte di funzionari stranieri nelle transazioni internazionali.
- Adempimento degli obblighi fiscali.

Comportamenti di corruzione vietati

Corruzione di funzionari pubblici e privati

È vietato consegnare, promettere o offrire qualsiasi tipo di pagamento, commissione, regalo o compenso a qualsiasi autorità, funzionario pubblico o dipendente o dirigente di aziende o enti pubblici, sia direttamente a loro che indirettamente tramite persone o società a loro collegate o intermediarie, sia che il destinatario sia il funzionario o dipendente pubblico stesso o un'altra persona da lui indicata.

Tale divieto si estende a qualsiasi dipendente, dirigente o amministratore di altre aziende o entità, direttamente o indirettamente, con lo scopo di favorire Konecta rispetto ai suoi concorrenti, violando i propri obblighi nella contrattazione di prodotti o servizi, o nella compravendita di beni.

Tali consegne, promesse o offerte sono vietate sia che siano effettuate direttamente da una società di Konecta sia che siano effettuate indirettamente tramite soci, collaboratori, agenti, intermediari, broker, consulenti o qualsiasi altro intermediario.

A meno che, per la loro frequenza, caratteristiche o circostanze, possano essere interpretate da un osservatore obiettivo come atti compiuti con l'intento di influenzare il giudizio imparziale del destinatario, non sono incluse in questo divieto le seguenti situazioni, purché siano conformi alle linee guida stabilite in materia:

- Oggetti promozionali di scarso valore.
- Inviti normali che non superino i limiti considerati ragionevoli nell'uso abituale, sociale e di cortesia.
- Attenzioni occasionali per motivi specifici ed eccezionali (come regali di Natale), purché non siano in denaro e rientrino in limiti modesti e ragionevoli.
- Gli inviti a eventi sportivi o culturali sponsorizzati da Konecta.

Le persone soggette al Codice devono rifiutare e segnalare al Comitato per la conformità qualsiasi richiesta da parte di terzi relativa a pagamenti, commissioni, regali o compensi del tipo menzionato nel primo paragrafo.

Agenti, intermediari e consulenti

Il ricorso ad agenti, intermediari o consulenti in transazioni o contratti che coinvolgano in qualche modo un'amministrazione pubblica, un ente pubblico o un'impresa pubblica richiederà l'adozione delle seguenti misure.

- Ove possibile, come agenti, intermediari o consulenti saranno utilizzati soggetti di comprovato prestigio nel mercato o nel settore di riferimento e, se fattibile, aziende di primo piano, in particolare quando la remunerazione dell'agente, dell'intermediario o del consulente è legata al successo della transazione o del contratto.
- Saranno implementati meccanismi di due diligence per cercare di conoscere, nella misura ragionevole, le persone coinvolte e i loro collaboratori, in modo da poter scegliere i più idonei, assicurandosi ragionevolmente che siano affidabili e che non svolgano, di conseguenza, attività che possano comportare rischi, danni economici o compromettere la reputazione e la buona immagine di Konecta.

3.2. Prevenzione del riciclaggio di denaro

Questa è la strada intrapresa da Konecta: garantire l'efficacia della sicurezza implementata, seguendo i seguenti principi come guida alle proprie azioni.

- La Direzione dell'azienda deve essere consapevole dei rischi di riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo e garantire che vengano adottate le misure necessarie per mitigare efficacemente tali rischi.
- La comunicazione tra i diversi reparti di Konecta deve essere costante per individuare eventuali comportamenti a rischio e stabilire le misure necessarie a mitigarli.

- I protocolli di prevenzione devono essere stabiliti secondo il principio di universalità.
- Le procedure implementate saranno adattate integralmente all'attività di Konecta, con l'obiettivo di conoscere l'origine dei fondi e la coerenza dell'operazione effettuata, e saranno rivedute periodicamente.

In particolare, i lavoratori e le lavoratrici devono garantire, nello svolgimento delle loro attività, il rispetto delle politiche e delle procedure volte a prevenire e controllare il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo, tenendo conto di quanto segue:

- Garantire che i clienti legati all'azienda soddisfino requisiti di qualità e di carattere tali da assicurare sempre una riconosciuta integrità morale e un'attività lecita e trasparente. La capacità economica dei clienti deve essere coerente con la loro attività e con i movimenti o le operazioni che effettuano presso l'ente;
- Qualora si venga a conoscenza di informazioni relative ad attività sospette di un cliente o di un fornitore e si ritenga che il rapporto commerciale tra questi e l'azienda non debba continuare, è necessario avvisare immediatamente i superiori al fine di unificare i criteri, prevenire ripercussioni sfavorevoli e inviare le segnalazioni del caso all'autorità competente.
- Garantire il rispetto delle norme per prevenire e controllare comportamenti legati a questo fenomeno, evitando rischi per l'attività aziendale.

I collaboratori devono sempre dare priorità ai principi etici rispetto agli obiettivi commerciali.

Controlli

- Relazioni commerciali integre: l'azienda dà la priorità alle relazioni commerciali con partner ed entità che dimostrano integrità, buona reputazione e solido impegno nei confronti dei criteri sociali, ambientali e di buona governance.
- Registri contabili rigorosi: le operazioni, le transazioni e le azioni dell'azienda devono essere riportate fedelmente e in modo adeguato nei libri e nei registri contabili.
- Conflitti di interesse: sarà prestata particolare attenzione alle situazioni che potrebbero generare conflitti di interesse tra il personale, i partner e l'azienda.
- Obblighi fiscali: si eviteranno le pratiche illecite di evasione fiscale e l'uso di strutture opache a fini fiscali.

Formazione e collaborazione

- Formazione: saranno offerti programmi di formazione e sensibilizzazione con particolare attenzione ai ruoli più esposti, al fine di garantire la conoscenza e l'applicazione della presente Politica.
- Collaborazione attiva: l'azienda collaborerà in buona fede con audit e indagini interne ed esterne in materia.

Questi principi di attuazione rispondono agli impatti, ai rischi e alle opportunità (IRO) derivanti dalle questioni materiali applicabili: conformità ed etica aziendale, gestione dei fornitori, comunicazione e trasparenza con le parti interessate.

Tanto le lavoratrici e i lavoratori quanto qualsiasi terza parte che presuma l'esistenza di una potenziale violazione legata alla presente Politica o al Codice etico potranno trasmettere le loro informazioni, dubbi o preoccupazioni in materia, in modo confidenziale e senza timore di ritorsioni, attraverso i canali di informazione disponibili sul sito web aziendale all'indirizzo URL: <https://Konecta.integrityline.com>, a seconda della natura della situazione, in conformità con la procedura PG COR 26 Canali di informazione, disponibile nello stesso spazio web, in cui sono specificati i vari canali disponibili e la natura della comunicazione che può avvenire attraverso di essi.

Questo canale è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Non saranno tollerate ritorsioni contro chi, in buona fede, comunichi fatti che potrebbero costituire una violazione della presente politica e ai comunicanti saranno applicate le garanzie e le tutele previste dalla normativa e dalla legislazione applicabile.

La violazione della presente politica sarà soggetta alle misure disciplinari corrispondenti in conformità alle norme e alle procedure interne, fatte salve le sanzioni amministrative o penali che, se del caso, potrebbero anche derivarne e che saranno imposte dall'autorità competente.



Aggiornamento e revisione

Allegato 1

La Politica di prevenzione della corruzione, della concussione e del riciclaggio di denaro sarà riveduta periodicamente o quando necessario, per adeguarla ai cambiamenti nel modello di business, all'adozione di nuove normative o alle migliori pratiche internazionali, garantendone l'efficacia e il costante 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	Compliance Organizzazione e Procedure	Consulenza Legale	Consiglio di Amministrazione	Generale Revisione delle Politiche
3	19/12/2022	Compliance Organizzazione e Procedure	Consulenza Legale	Consiglio di Amministrazione	Generale Revisione delle Politiche
4	16/12/2025	Compliance Organizzazione e Procedure	Consulenza Legale	Consiglio di Amministrazione	Adeguamento ai requisiti di legge Adeguamento al nuovo formato e al marchio

A woman with voluminous curly hair is shown in profile, looking down at a notebook she is holding with both hands. She is wearing a dark green button-down shirt. In the foreground, the back of a man's head and shoulder in a suit is visible, suggesting a meeting or collaborative work environment. The background is a plain, light-colored wall.

konecta

Allegato 2. Politica per la privacy e la riservatezza

Politiche Aziendali 2025

Indice

ALLEGATO 2. POLITICA PER LA PRIVACY E LA RISERVATEZZA

FINALITÀ
AMBITO DI APPLICAZIONE
PRINCIPI GENERALI DI ATTUAZIONE
AGGIORNAMENTO E REVISIONE

Finalità

Allegato 2

L'obiettivo della presente Politica per la privacy e la riservatezza (di seguito, la "Politica"), che fa parte della Politica quadro di conformità, è quello di stabilire e diffondere le norme di base e generali 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 relazione alla responsabilità preventiva e proattiva del principio di sicurezza e responsabilità, al fine di garantire la privacy e il diritto fondamentale alla protezione dei dati personali di cui Konecta è responsabile, nonché a quelli a cui accede in qualità di responsabile del trattamento durante lo svolgimento dei servizi che fornisce ai propri clienti, garantendo, in ogni caso, il rigoroso rispetto della legislazione applicabile.

In qualità di firmataria del Patto Mondiale delle Nazioni Unite, a cui ha aderito nel 2004, Konecta si impegna a rispettare i Principi 1 e 2, che si concentrano sul rispetto e sulla tutela dei diritti umani, considerando la privacy e la protezione dei dati come diritti umani fondamentali nell'era digitale. Allo stesso modo, per contribuire all'agenda delle Nazioni Unite per lo sviluppo sostenibile, l'azienda si assume gli Obiettivi di sviluppo sostenibile nel quadro dell'Agenda 2030.



Ambito di applicazione

Allegato 2

Di conseguenza, il suo contenuto è di obbligatoria osservanza per tutte le lavoratrici e i lavoratori di Konecta, indipendentemente dalla posizione o dalla funzione che ricoprono all'interno dell'organizzazione o 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, lavoratrici e lavoratori della catena di approvvigionamento e partner commerciali.

Poiché molte delle società di Konecta hanno sede legale al di fuori dell'Unione europea, la normativa interna sarà, se necessario, adattata a quella propria di ciascun Stato, nel rispetto e nella tutela dei principi fondamentali qui enunciati.



Principi generali di attuazione

Allegato 2

Konecta apprezza e rispetta i propri segreti aziendali e quelli dei propri clienti, nonché i diritti di proprietà industriale e intellettuale. Pertanto, la riservatezza costituisce uno strumento di gestione della sua competitività aziendale e comprende la protezione delle informazioni, dai dati aziendali relativi a clienti e fornitori, ai piani commerciali e agli studi o alle strategie di mercato, tra gli altri.

Consapevole che ciascuno dei paesi in cui opera l'azienda ha un contesto sociale ed esigenze diverse, la presente Politica sulla privacy e la riservatezza si articola in piani e azioni, relativi ai principi ivi contemplati, adattati alla realtà di ciascuno dei suoi stabilimenti locali.

Partendo dal massimo rispetto da parte di Konecta della legislazione applicabile in materia di protezione dei dati personali, i principi generali di attuazione, in relazione al trattamento dei dati, sono i seguenti:

- **Liceità, correttezza e trasparenza:** i dati personali saranno trattati in modo lecito, corretto e trasparente, in modo che l'interessato sia a conoscenza del trattamento che, se del caso, verrà effettuato sui suoi dati.
- **Limitazione delle finalità:** i dati personali saranno raccolti solo per finalità esplicite, legittime e specifiche, e non saranno successivamente trattati in modo incompatibile con tali finalità.
- **Minimizzazione dei dati:** i dati personali saranno adeguati, pertinenti e limitati a quanto strettamente necessario in relazione alle finalità per cui vengono utilizzati.
- **Esattezza:** i dati personali saranno esatti e, se necessario, aggiornati. Sarà adottata ogni ragionevole misura per cancellare o rettificare, senza indugio, i dati personali inesatti rispetto alle finalità per cui sono trattati.
- **Limitazione del periodo di conservazione:** i dati personali saranno conservati in modo da consentire l'identificazione degli interessati per un periodo non superiore a quanto necessario al conseguimento delle finalità per cui sono trattati.
- **Integrità e riservatezza:** i dati personali saranno trattati in modo da garantirne l'adeguata sicurezza, compresa la protezione da trattamenti non autorizzati o illeciti, nonché dalla perdita, dalla distruzione o dal danneggiamento accidentale, utilizzando misure tecniche o organizzative adeguate. Tutto ciò in conformità alla legislazione applicabile e a quanto stabilito dalla normativa interna vincolante in materia di sicurezza dei dati.
- **Informazione:** il trattamento dei dati personali sarà trasparente nei confronti dell'interessato, fornendogli informazioni sul trattamento dei suoi dati in modo comprensibile e accessibile, quando richiesto dalla legge applicabile. Al fine di garantire un trattamento leale e trasparente, la Società dovrà informare gli interessati o le persone interessate di cui si intende raccogliere i dati, nonché delle circostanze relative al trattamento, in conformità alla normativa applicabile.
- **Responsabilità:** Konecta sarà responsabile del rispetto dei principi previsti nella presente Politica e nella normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali e di privacy, essendo in grado di dimostrarlo quando richiesto da tale normativa.
- **Trasferimenti internazionali di dati:** qualsiasi trattamento di dati personali soggetto alla normativa dell'Unione europea che comporti un trasferimento di

dati al di fuori dello Spazio economico europeo dovrà essere effettuato nel rigoroso rispetto dei requisiti stabiliti dalla legge applicabile nella giurisdizione di origine.

- **Approccio basato sul rischio:** quando un'attività comporta un trattamento di dati personali che può comportare un rischio elevato per i diritti e le libertà dell'interessato, nella misura e nella forma richieste dalla normativa, Konecta effettuerà una valutazione dei rischi e dell'impatto sulla protezione dei dati personali e sulla privacy prima dell'inizio del trattamento.
- **Diritti degli interessati:** la società consentirà agli interessati di esercitare i diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, portabilità e opposizione applicabili in ciascuna giurisdizione, stabilendo a tal fine le procedure interne necessarie per soddisfare almeno i requisiti legali applicabili in ciascun caso.

Konecta informerà sempre gli interessati, in un linguaggio chiaro e semplice, su come vengono trattati i loro dati, sottolineando che tutti i dati personali sono custoditi in modo confidenziale e con adeguata sicurezza, tenendo conto delle loro caratteristiche.

Particolare rilevanza riveste la figura che Konecta assume quando fornisce servizi ai propri clienti: responsabile del trattamento.

Questi principi di attuazione rispondono agli impatti, ai rischi e alle opportunità (IRO) derivanti dalle questioni materiali applicabili: conformità ed etica aziendale, gestione dei fornitori, comunicazione e trasparenza con le parti interessate.

Tanto le lavoratrici e i lavoratori quanto qualsiasi terza parte che presuma l'esistenza di una potenziale violazione legata alla presente Politica o al Codice etico, potranno trasmettere le loro informazioni, dubbi o preoccupazioni in materia, in modo confidenziale e senza timore di ritorsioni, attraverso i Canali di Informazione disponibili sul sito web aziendale di Konecta (<https://Konecta.integrityline.com>), a seconda della natura della situazione, in conformità con la procedura PG COR 26 Canali di informazione, disponibile nello stesso spazio web, in cui sono specificati i diversi canali disponibili e la natura della comunicazione che può essere effettuata attraverso di essi.

Questo canale è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Non saranno tollerate ritorsioni contro chi, in buona fede, comunichi fatti che potrebbero costituire una violazione della presente politica e ai comunicanti saranno applicate le garanzie e le tutele previste dalla normativa e dalla legislazione applicabile.

La violazione della presente Politica sarà soggetta alle misure disciplinari corrispondenti, in conformità con le norme e le procedure interne, fatte salve le sanzioni amministrative o penali che, se del caso, potrebbero derivarne e che saranno imposte dall'autorità competente.

Aggiornamento e revisione

Allegato 2

La Politica sulla privacy e la riservatezza sarà riveduta periodicamente o quando necessario, per adeguarla ai cambiamenti nel modello di business, all'approvazione di nuove normative o alle migliori pratiche internazionali, garantendone l'efficacia e il continuo 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 il presente documento.

Controllo delle revisioni

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



konnecta

Allegato 3. Politica per la sicurezza e la cybersicurezza dei sistemi informatici

Politiche Aziendali 2025

Indice

ALLEGATO 3. POLITICA PER LA SICUREZZA E LA CYBERSICUREZZA DEI SISTEMI INFORMATICI

FINALITÀ

AMBITO DI APPLICAZIONE

PRINCIPI GENERALI DI ATTUAZIONE

AGGIORNAMENTO E REVISIONE

Finalità

Allegato 3

L'obiettivo della presente Politica per la sicurezza e la cybersicurezza dei sistemi informatici (di seguito, la "Politica"), che fa parte della Politica quadro di conformità, è quello di stabilire e diffondere le norme di base e generali 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), per garantire l'integrità, la privacy e la riservatezza delle informazioni, in conformità con la legislazione vigente in materia, valutando i rischi e realizzando un uso efficiente delle risorse, il tutto sulla base di criteri di proporzionalità nella gestione.

L'uso massiccio delle tecnologie dell'informazione e delle telecomunicazioni (TIC) in tutti i settori della società ha creato un nuovo spazio, il cyberspazio, in cui possono verificarsi conflitti e aggressioni, nonché minacce informatiche che mettono a rischio Konecta e le sue diverse società.

La presente Politica stabilisce un quadro di riferimento che definisce i principi necessari per garantire la protezione dei sistemi informativi di Konecta da accessi non autorizzati, perdita o danni durante il trattamento delle informazioni, nonché da altri tipi di minacce informatiche, assicurando la disponibilità, l'integrità e la riservatezza delle informazioni dei dati gestiti da Konecta.

La presente Politica è stata concepita per stabilire il quadro di riferimento per i gruppi di interesse interni a Konecta (collaboratori, azionisti, investitori, dirigenti) ed esterni (clienti, fornitori, revisori, governi, enti regolatori, mezzi di comunicazione, concorrenti ed enti finanziari), rafforzando la fiducia nei sistemi informativi dell'azienda, garantendo il rigoroso rispetto della normativa vigente in materia in ciascun paese, dei propri requisiti e degli standard internazionali.

La presente Politica sarà disponibile sul sito web aziendale (Konecta.com) per garantirne la consultazione da parte di tutte le parti interessate.



Ambito di applicazione

Allegato 3

La presente Politica rientra nell'ambito di applicazione della Politica quadro di conformità e si estende a tutte le entità di Konecta, con il sostegno della Direzione generale dell'azienda.

Di conseguenza, il suo contenuto costituisce un obbligo di osservanza per tutti i lavoratori di Konecta, indipendentemente dalla posizione o dalla funzione che ricoprono 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, lavoratrici e lavoratori della catena di approvvigionamento e partner commerciali.

Poiché molte delle società di Konecta hanno sede legale al di fuori dell'Unione europea, la normativa interna sarà, se necessario, adattata a quella propria di ciascun Stato, nel rispetto e nella tutela dei principi fondamentali qui enunciati.



Principi generali di attuazione

Allegato 3

La Politica per la sicurezza e la cybersicurezza dei sistemi informatici riflette l'impegno esplicito dell'azienda a definire e stabilire le linee guida e il supporto adeguato alla gestione della sicurezza delle informazioni che gestisce, in conformità ai propri requisiti e alle leggi e ai regolamenti vigenti.

Konecta si impegna a garantire "un uso sicuro delle reti e dei sistemi informativi attraverso il rafforzamento delle nostre capacità di prevenzione, difesa, rilevamento, analisi, ricerca, recupero e risposta agli attacchi informatici" che potrebbero verificarsi.

Konecta promuove un uso sicuro dei sistemi informatici e delle telecomunicazioni, rimanendo sempre in linea con la strategia e gli obiettivi aziendali e, in questo senso, ha fissato tra i suoi obiettivi specifici i seguenti, coerenti con il contesto in cui si svolgono le attività dell'azienda:

- Promuovere la sicurezza e la resilienza delle reti e dei sistemi informativi utilizzati.
- Sensibilizzare l'intero personale aziendale sui rischi derivanti dal cyberspazio.
- Formare e mantenere le conoscenze, le competenze, l'esperienza e le capacità tecnologiche necessarie per sostenere gli obiettivi di Konecta in materia di sicurezza informatica.

In questo senso, Konecta si impegna a raggiungere i seguenti obiettivi:

- Considerare le informazioni e i sistemi che le supportano come risorse strategiche. Pertanto, Konecta manifesta la propria determinazione a raggiungere i livelli di sicurezza necessari a garantire i requisiti di riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni elaborate nell'organizzazione e delle risorse dei sistemi informatici che le elaborano, archiviano o distribuiscono.
- Garantire la diffusione delle norme definite a sostegno della presente Politica, con l'obiettivo di infondere nel personale di Konecta un livello di consapevolezza e formazione in materia di sicurezza delle informazioni, in modo da garantire l'applicazione di pratiche adeguate in questo campo, come elemento inerente allo svolgimento delle loro funzioni.
- Promuovere il raggiungimento dei necessari livelli di sicurezza delle informazioni come un processo continuo di miglioramento e progresso costante, basato sulla definizione degli obiettivi e dei requisiti da soddisfare, sull'implementazione dei processi e delle misure appropriate, sulla verifica della loro funzionalità, efficacia ed efficienza e sull'adozione delle correzioni e delle modifiche ritenute opportune.
- La presente Politica deve essere lo strumento principale da utilizzare per garantire adeguatamente la sicurezza delle informazioni, promuovendone e assicurandone il rispetto all'interno dei diversi servizi.
- Garantire l'esistenza dei meccanismi necessari ad assicurare la continuità delle attività critiche dell'azienda basate sui sistemi informatici, consentendo il loro ripristino in un lasso di tempo accettabile.
- Massimizzare la qualità dei servizi forniti.
- Ridurre o eliminare, per quanto possibile, i pericoli e i rischi relativi alle risorse, ai processi e ai servizi forniti da Konecta.
- Determinare le misure essenziali di sicurezza delle informazioni che Konecta deve adottare per proteggersi adeguatamente dalle minacce che potrebbero in

qualche modo compromettere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni.

Gli obiettivi della presente Politica saranno implementati sulla base di una strategia a lungo termine. Le attività volte al raggiungimento degli obiettivi devono essere mantenute nel tempo.

In linea con i rischi per la sicurezza, i piani d'azione devono essere definiti e adeguati ogni anno (controlli di sicurezza, definizione di progetti di sicurezza, monitoraggio continuo, ecc.).

Saranno stabiliti i piani di transizione necessari per ridurre qualsiasi impatto sulle attività e/o sulle risorse di Konecta, che provvederà inoltre a garantire che le lavoratrici e i lavoratori:

- ... conoscano e applichino le procedure interne e i protocolli in materia di sicurezza delle informazioni di Konecta;
- ... dispongano di strumenti che consentano loro di accedere facilmente alle procedure operative interne (Intranet); inoltre, saranno utilizzati canali di comunicazione alternativi per la comunicazione di determinati processi, di misure speciali o di aggiornamenti delle procedure;
- ... siano consapevoli che devono trattare solo le informazioni per le quali sono stati autorizzati e utilizzare le risorse di Konecta esclusivamente per lo svolgimento delle loro funzioni professionali. I lavoratori e le lavoratrici devono rispettare le norme di base per l'accesso alle applicazioni e/o alle apparecchiature con accesso a dati di carattere personale;
- ... conoscano le procedure aziendali esistenti per sapere come agire di fronte a qualsiasi attività o minaccia che possa compromettere la sicurezza delle informazioni, informando il Reparto tecnologico e il Direttore della sicurezza (CISO).

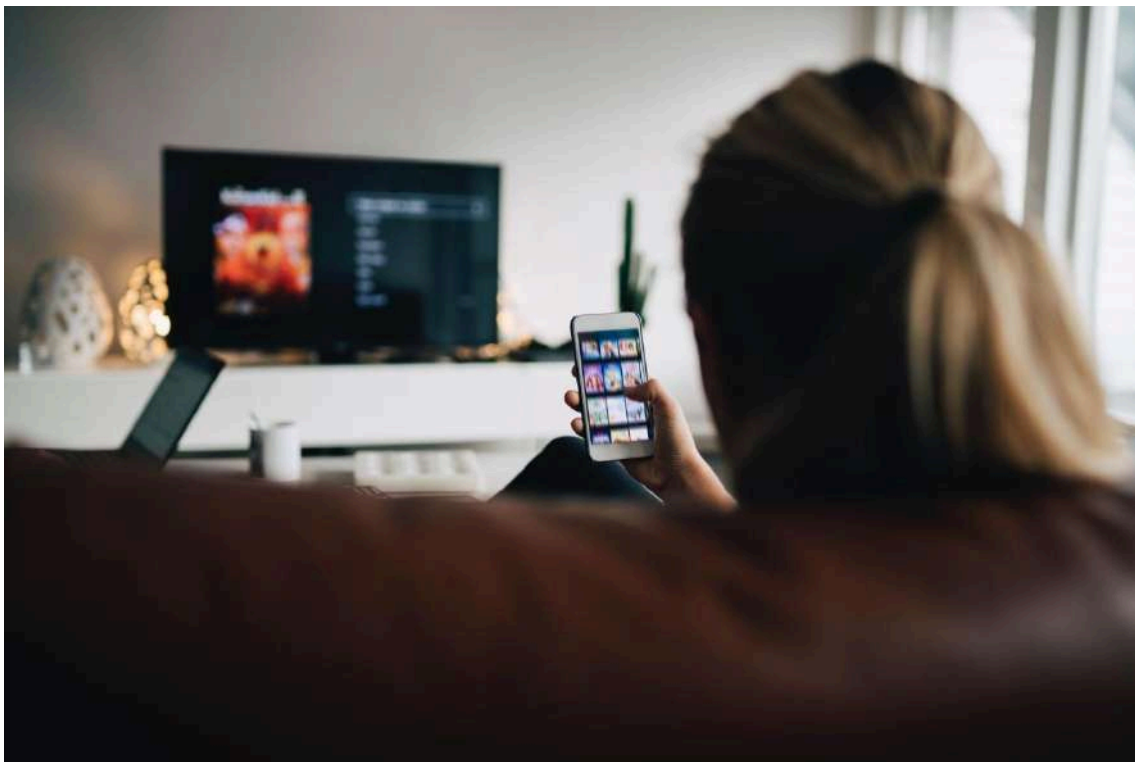
Essendo noi consapevoli del fatto che ciascuno dei paesi in cui l'azienda opera ha un proprio contesto sociale ed esigenze diverse, la presente Politica si articola in piani e azioni, relativi ai principi in essa contemplati, adattati alla realtà di ciascuno dei suoi stabilimenti locali.

Questi principi di azione rispondono agli impatti, ai rischi e alle opportunità (IRO) derivanti dalle questioni materiali applicabili: sicurezza delle informazioni, trasformazione digitale, conformità ed etica aziendale e gestione dei fornitori.

Tanto le lavoratrici e i lavoratori quanto qualsiasi terza parte che presuma l'esistenza di una potenziale violazione legata alla presente Politica o al Codice etico, potranno trasmettere le loro informazioni, dubbi o preoccupazioni in materia, in modo confidenziale e senza timore di ritorsioni, attraverso i Canali di Informazione disponibili sul sito web aziendale di Konecta (<https://Konecta.integrityline.com>), a seconda della natura della situazione, in conformità con la procedura PG COR 26 Canali di informazione, disponibile nello stesso spazio web, in cui sono specificati i diversi canali disponibili e la natura della comunicazione che può essere effettuata attraverso di essi.

Questo canale è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Non saranno tollerate ritorsioni contro chi, in buona fede, comunichi fatti che potrebbero costituire una violazione della presente Politica e ai comunicanti saranno applicate le garanzie e le tutele previste dalla normativa e dalla legislazione applicabile.

La violazione della presente Politica sarà soggetta alle misure disciplinari corrispondenti, in conformità con le norme e le procedure interne, fatte salve le sanzioni amministrative o penali che, se del caso, potrebbero derivarne e che saranno imposte dall'autorità competente.



Aggiornamento e revisione

Allegato 3

La presente Politica costituisce la base per il rispetto delle seguenti normative:

- ISO/IEC 27001:2022 Tecnologia dell'informazione - Tecniche di sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza dell'informazione - Requisiti.
- ISO/IEC 27701 - Estensione della norma ISO 27001 per la gestione della privacy.
- ISO/IEC 27002:2022 Tecnologia dell'informazione - Tecniche di sicurezza - Codice di condotta per i controlli di sicurezza dell'informazione.
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati) (Testo rilevante ai fini del SEE).
- Leggi in materia di protezione dei dati personali applicabili in ciascun paese.

La Politica per la sicurezza e la cybersicurezza dei sistemi informativi sarà rivista periodicamente o quando necessario, per adeguarla ai cambiamenti nel modello di business, all'approvazione di nuove normative o alle migliori pratiche internazionali, garantendone l'efficacia e il continuo 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 il presente documento.

Controllo delle revisioni

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

konecta

Allegato 4. Politica di gestione e governance dell'intelligenza artificiale

Politiche Aziendali 2025

Indice

ALLEGATO 4. POLITICA DI GESTIONE E GOVERNANCE DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

INTRODUZIONE

- Obiettivi
- Definizione e ambito di applicazione

AMBITO DI APPLICAZIONE

- Impegno della Direzione

PRINCIPI GUIDA APPLICABILI AI CASI DI UTILIZZO

- Privacy e sicurezza
- Impatto positivo
- Uguaglianza e inclusione
- Osservabilità, supervisione e trasparenza
- Robustezza tecnica e contestuale
- Trasparenza e spiegabilità
- Sostenibilità e riduzione dell'impatto ambientale
- Tracciabilità
- Impegno di partner e terze parti
- Innovazione responsabile
- Diritto di reclamo e risarcimento

PRATICHE VIETATE

ALFABETIZZAZIONE IN MATERIA DI IA

GOVERNANCE DELLA POLITICA

- Titolarità della politica
- Interpretazione
- Data di validità e revisione della Politica

AGGIORNAMENTO E REVISIONE

Introduzione

Allegato 4

La presente Politica di gestione e governance dell'intelligenza artificiale (di seguito, la "Politica") ha lo scopo di garantire un'adozione etica, responsabile e sicura delle tecnologie che compongono l'intelligenza artificiale (di seguito, "IA") all'interno di Konecta, gruppo multinazionale di società specializzate nella fornitura di servizi e soluzioni digitali di customer management (di seguito "Konecta").

A tal fine, si stabilisce un solido quadro di governance volto a identificare, valutare e mitigare i rischi che possono derivare dall'introduzione sul mercato, dalla messa in servizio, dall'uso e, se del caso, dall'abbandono dei sistemi di intelligenza artificiale (secondo la definizione contenuta nella presente Politica). La presente Politica è articolata con l'obiettivo di tutelare gli interessi pubblici, la sicurezza e la salute, nonché i diritti fondamentali riconosciuti dall'ordinamento giuridico applicabile a Konecta e ai territori in cui opera¹.

Definizione e ambito di applicazione

L'intelligenza artificiale rappresenta una tecnologia strategica per la trasformazione digitale di Konecta. Tuttavia, il suo sviluppo e la sua adozione richiedono di garantire un adeguato equilibrio tra innovazione e controllo, in conformità con i valori etici aziendali e il quadro normativo vigente.

In questo contesto, è stata sviluppata la presente Politica con l'obiettivo di stabilire un quadro normativo interno e trasversale per l'uso dei sistemi di intelligenza artificiale (sia generativa sia non generativa), adottando un approccio basato sul rischio².

Ai fini della presente Politica, si intende per:

- "Algoritmo": logica matematica che consente di creare modelli in grado di fare previsioni, classificare dati, riconoscere modelli e persino prendere decisioni.
- "Caso d'uso": combinazione di tecnologie che utilizzano l'IA per risolvere un problema specifico all'interno di Konecta o collegate a sistemi di IA progettati per uno scopo specifico e destinati a un gruppo di utenti, con accesso a informazioni specifiche. I casi d'uso possono integrare uno o più modelli di IA come parte della funzionalità del sistema di IA.
- "Distributore": qualsiasi persona o azienda diversa dal fornitore o dall'importatore, che faccia parte della catena di fornitura e venda un sistema di IA.
- "Strumenti di IA": sono applicazioni software o piattaforme che utilizzano l'intelligenza artificiale e le tecniche di apprendimento automatico per svolgere o risolvere compiti o problemi specifici.
- "Importatore": qualsiasi persona o entità che immetta sul mercato un sistema di IA che porta il nome o il marchio di una persona o di un'azienda di un altro Paese.
- "Input": sono i dati, i contenuti o le informazioni che vengono inseriti in uno strumento di IA per il suo addestramento ed elaborazione. Possono includere

¹ Articolo 5, Regolamento sull'IA (Regolamento (UE) 2024/1689 sull'intelligenza artificiale)

² L'approccio definito dal regolamento propone un quadro comune basato sul rischio e impone obblighi a tutti gli attori della catena del valore dell'IA, dai fornitori ai responsabili dell'implementazione, prevedendo sanzioni molto severe in caso di inadempienza.

testi, immagini, numeri o qualsiasi altro tipo di informazione che tale strumento di IA possa utilizzare.

- "Modello di IA per uso generico ("Modello di IA"): un modello di IA, anche addestrato con un grande volume di dati utilizzando l'autosupervisione su larga scala, che presenta una generalità significativa ed è in grado di svolgere in modo competente una gran varietà di compiti distinti, indipendentemente dal modo in cui il modello viene immesso sul mercato, e che può essere integrato in vari sistemi o applicazioni successive, ad eccezione dei modelli di IA utilizzati per attività di ricerca, sviluppo o prototipazione prima della loro immissione sul mercato. I modelli di IA per uso generico sono integrati nei sistemi di IA, ma non sono sistemi di per sé.
- "Output": sono i risultati o le informazioni generate da un sistema di IA dopo aver elaborato gli input. Questi possono assumere diverse forme, come testo, grafici, decisioni o raccomandazioni, a seconda della funzione dello strumento di IA.
- "Fornitore": qualsiasi persona o entità che sviluppa un sistema di IA. Il fornitore può essere un'azienda, un'organizzazione pubblica o anche un singolo individuo. Il fornitore immette sul mercato il sistema di IA con il proprio nome o marchio, a titolo oneroso o gratuito.
- "Regolamento": Regolamento (UE) 2024/1689 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 giugno 2024, che stabilisce norme armonizzate in materia di intelligenza artificiale e modifica i regolamenti (CE) n. 300/2008, (UE) n. 167/2013, (UE) n. 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 e (UE) 2019/2144 e le direttive 2014/90/UE, (UE) 2016/797 e (UE) 2020/1828.
- "Rappresentante autorizzato": qualsiasi persona o entità che sia stata autorizzata per iscritto da un fornitore di IA ad adempiere agli obblighi e alle procedure per suo conto.
- "Responsabile dell'implementazione" o "deployer": qualsiasi persona, azienda o organizzazione che utilizza un sistema di IA sotto la propria responsabilità. Ciò non include l'uso dell'IA per attività personali non professionali.
- "Distorsione" nell'IA: qualsiasi tendenza o inclinazione sistematica che si manifesti nei risultati generati da uno strumento di IA; può dipendere da distorsioni dei dati, ipotesi errate o algoritmi pregiudizievole. Questa distorsione può portare a decisioni ingiuste o inesatte quando viene applicata a diversi gruppi di persone o a diverse situazioni.
- "Sistema di intelligenza artificiale" ("Sistema di IA"): sistema basato su macchine che contengono dati, algoritmi e modelli, progettato per funzionare con diversi livelli di autonomia e in grado di mostrare capacità di adattamento dopo la sua implementazione e che, per obiettivi espliciti o impliciti, deduce, sulla base degli input che riceve, come generare output quali previsioni, contenuti, raccomandazioni o decisioni che possono influenzare ambienti fisici o virtuali. (Sono esclusi i sistemi software con capacità inferiori a quelle sopra specificate, come i sistemi software o gli approcci di programmazione tradizionali e più semplici, e che non includono sistemi basati su regole definite esclusivamente da persone fisiche per eseguire automaticamente operazioni).

- "Decisioni automatizzate": processo decisionale basato su strumenti tecnologici, senza la partecipazione dell'essere umano.
- "Tracciabilità": è la capacità di tracciare e documentare come uno strumento di IA giunge a una conclusione specifica o genera determinati risultati. Ciò include la comprensione e la documentazione dei dati di input, degli algoritmi, dei processi e di qualsiasi altro fattore che influisca sui risultati. La tracciabilità è fondamentale per garantire la trasparenza e determinare la responsabilità nell'uso degli strumenti di IA.
- "Trasparenza": è il grado di chiarezza, comprensibilità e spiegabilità dei processi e delle decisioni prese da uno strumento di IA per gli utenti e per le parti interessate.
- "Utente": qualsiasi persona, collaboratore o meno, che abbia un rapporto professionale o contrattuale con Konecta e utilizzi lo strumento di IA per interagire con Konecta. L'utente può essere sia interno (un collaboratore) sia esterno (un cliente, un supervisore o un fornitore).
- "Meccanismi di monitoraggio": processo sistematico di esame e valutazione (audit) della metodologia, delle operazioni e dei risultati di uno strumento di IA per garantire che soddisfino gli standard etici, legali e organizzativi di Konecta. I meccanismi di monitoraggio sono fondamentali per identificare i rischi e i pregiudizi, e per garantire la responsabilità e la trasparenza.

In qualità di firmataria del Patto mondiale delle Nazioni Unite, a cui ha aderito nel 2004, Konecta si impegna a rispettare i Principi 1 e 2, incentrati sul rispetto e sulla tutela dei diritti umani, considerando la privacy e la protezione dei dati tra i diritti umani fondamentali nell'era digitale. Allo stesso modo, per contribuire all'agenda delle Nazioni Unite per lo sviluppo sostenibile, l'azienda adotta gli Obiettivi di sviluppo sostenibile nel quadro dell'Agenda 2030.

Ambito di applicazione

Allegato 4

La presente Politica, di natura aziendale, rientra nell'ambito di applicazione della Politica quadro di conformità e si applica a tutte le società che fanno parte del gruppo Konecta, sostenuta dalla Direzione generale dell'azienda, costituendo un quadro normativo interno per la gestione e l'applicazione responsabile dell'IA, generativa e non generativa.

In base a quanto sopra, la presente Politica si applica a tutte le parti interessate (collaboratori, fornitori, appaltatori, consulenti, personale temporaneo e terze parti) che operano nell'ambito delle Società facenti parte di Konecta, fatto salvo il rispetto delle altre normative e dei documenti interni in vigore, e dovrà essere interpretata in modo armonico con la normativa settoriale, territoriale ed extraterritoriale applicabile in ogni momento alle diverse entità che compongono Konecta, nonché con il resto della documentazione interna relativa a tale materia, come, a titolo esemplificativo, la Procedura di gestione e implementazione responsabile dell'IA.

In particolare, la presente Politica definisce i requisiti minimi che i casi d'uso basati sull'IA devono soddisfare in base al livello di rischio che presentano.

In questo senso, la gestione dei rischi dell'intelligenza artificiale sarà intrinsecamente legata alla propensione al rischio globale dell'organizzazione, in modo che lo sviluppo, l'acquisizione e l'implementazione di sistemi di IA siano consentiti solo entro i limiti e le tolleranze di rischio stabiliti dalla Direzione. Ciò garantisce che qualsiasi rischio residuo inerente all'IA (compresi i rischi operativi, etici, di conformità e reputazionali) sia direttamente allineato alla capacità e alla volontà dell'azienda di accettarlo, assicurando così che le iniziative di IA contribuiscano agli obiettivi strategici senza comprometterne la solidità finanziaria o la reputazione.

Il rispetto della presente Politica non esonera, in nessun caso, dall'osservanza di altre norme interne o esterne, come la Procedura di gestione e implementazione responsabile dell'IA di Konecta e/o qualsiasi altra norma applicabile a ciascun caso d'uso, come quelle relative alla protezione dei dati personali, alla proprietà intellettuale e industriale, alla riservatezza dei segreti aziendali, alla sicurezza informatica o ad altri obblighi normativi settoriali o trasversali.

Le entità di Konecta dovranno trasporre i propri principi e requisiti nell'ambito delle rispettive normative interne, essendo responsabili del loro sviluppo, dell'interpretazione e del loro rispetto. A tal fine, i suoi organi competenti per la governance dovranno approvare le norme interne che consentono l'applicazione della presente Politica.

La presente Politica sarà applicabile in tutti i paesi in cui opera Konecta, indipendentemente dal livello di sviluppo normativo locale in materia di IA.

Allo stesso modo, nei territori in cui non esiste ancora una normativa specifica sull'IA, la presente Politica costituirà un riferimento minimo per l'attuazione. Quando in un determinato Paese verrà adottata una normativa sull'IA, l'applicazione della presente Politica sarà subordinata al fatto che non sia in contraddizione con tale normativa locale. In caso di discrepanze tra le norme, prevarrà sempre la disposizione più rigorosa o protettiva dei diritti fondamentali, della sicurezza o degli interessi pubblici.

Impegno della Direzione

La Direzione generale di Konecna comprende l'importanza di una gestione adeguata dell'IA durante tutto il suo ciclo di vita e in accordo con la pianificazione strategica dell'azienda e si impegna a garantire quanto segue:

- Il modello di gestione dell'IA.
- La disponibilità delle risorse necessarie al corretto funzionamento del sistema di IA.
- Il rispetto degli obiettivi dell'organizzazione in materia di IA.
- I processi di gestione dell'IA e l'affidabilità dei sistemi di IA, nonché la protezione, la sicurezza, l'equità, la trasparenza, la qualità dei dati e dei sistemi di IA durante il loro intero ciclo di vita.
- Il rispetto di tutti i requisiti legali, normativi e contrattuali applicabili.
- Informazione, formazione e sensibilizzazione di tutte le parti interessate sulle funzioni, gli obblighi e i doveri in materia di IA.
- Riduzione dei rischi associati agli aspetti dell'IA attraverso una procedura di analisi, valutazione e gestione degli stessi. Nessun caso d'uso dell'IA potrà procedere senza aver completato, con esito positivo, un'analisi preliminare dei rischi prima della sua implementazione.
- Miglioramento costante del modello di gestione dell'IA.
- La nomina, le iniziative e le decisioni adottate dal Forum di governance e qualità dei dati.
- La disponibilità e l'accessibilità della presente Politica per tutte le parti interessate.

Principi guida applicabili ai casi d'uso

Allegato 4

Al fine di garantire un quadro di utilizzo dell'IA etico, sicuro e giuridicamente solido, Konecta promuove l'applicazione dei seguenti principi fondamentali lungo l'intero ciclo di vita dei casi d'uso basati sull'IA.

Privacy e sicurezza

Konecta si impegna a garantire che la progettazione, lo sviluppo e l'uso dei propri sistemi di IA rispettino i più elevati standard in materia di privacy e protezione dei dati personali. Questo principio include anche l'adozione di adeguate misure di sicurezza informatica per prevenire l'uso improprio, la perdita, l'alterazione o l'accesso non autorizzato alle informazioni dei clienti, dei collaboratori e di altre parti interessate.

Impatto positivo

Konecta utilizza l'IA come strumento per generare valore sociale ed economico, offrendo prodotti e servizi adattati alle esigenze dei propri gruppi di interesse. In questo senso, si promuoverà attivamente il contributo dei sistemi di IA al benessere generale e allo sviluppo sostenibile delle comunità in cui operano le entità che compongono Konecta.

Uguaglianza e inclusione

Konecta progetta e applica i propri sistemi di IA secondo i principi di equità, non discriminazione e inclusione. Saranno implementate misure specifiche per identificare e mitigare possibili distorsioni algoritmiche, garantendo che i risultati dei sistemi siano imparziali e rispettosi dei diritti fondamentali di tutti, in particolare in contesti sensibili o ad alto impatto.

Osservabilità, supervisione e trasparenza

Tutti i casi d'uso includeranno meccanismi di monitoraggio, verifica e moderazione che consentano di verificare che il sistema di IA soddisfi gli obiettivi per cui è stato progettato. Inoltre, saranno fornite informazioni chiare, accessibili e comprensibili a clienti, collaboratori, revisori e autorità di regolamentazione sul funzionamento e sullo scopo di tali sistemi.

Robustezza tecnica e contestuale

I sistemi di IA implementati da Konecta saranno robusti non solo dal punto di vista tecnico, ma anche in termini di adeguatezza al contesto sociale, giuridico e organizzativo. I casi d'uso dovranno ridurre al minimo gli errori, prevenire danni involontari ed essere resilienti di fronte a guasti o scenari avversi.

Trasparenza e spiegabilità

Konecta informerà adeguatamente gli utenti quando interagiranno con i sistemi di IA usati da Konecta. Inoltre, garantirà che tali utenti comprendano, in termini semplici, il ragionamento alla base delle decisioni automatizzate che possono riguardarli, in particolare quando queste hanno implicazioni giuridiche o economiche significative.

Sostenibilità e riduzione dell'impatto ambientale

Saranno adottate misure per ridurre al minimo l'impronta ecologica associata allo sviluppo, all'addestramento e all'esecuzione dei sistemi di IA, promuovendo l'uso efficiente delle risorse tecnologiche e le buone pratiche ambientali.

Tracciabilità

Tutti i casi d'uso dovranno garantire la tracciabilità dei dati utilizzati, delle decisioni prese, dei modelli utilizzati e dei processi implementati, in modo che possano essere oggetto di audit interni o esterni, di revisioni normative o di analisi forensi, se necessario.

Impegno di partner e terze parti

Konecta richiederà ai terzi coinvolti nello sviluppo, nella fornitura o nell'implementazione di sistemi di IA di rispettare i principi stabiliti nella presente Politica, adottando pratiche equivalenti in materia di governance, etica e sicurezza.

Innovazione responsabile

L'IA sarà utilizzata come motore di innovazione, creatività e miglioramento costante, sempre in linea con i valori etici di Konecta e nel rigoroso rispetto della normativa vigente, evitando che la ricerca dell'efficienza o della redditività comprometta i diritti fondamentali o l'interesse pubblico.

Diritto di reclamo e risarcimento

Konecta riconosce il diritto di ogni persona di richiedere informazioni, presentare reclami o esigere un risarcimento quando ritiene che un sistema di IA abbia violato i propri diritti. A tal fine, saranno messi in atto meccanismi accessibili, efficaci e trasparenti di gestione dei reclami, in linea con i principi di responsabilità e di accesso alla giustizia.

Questi principi di attuazione rispondono agli impatti, ai rischi e alle opportunità (IRO) derivanti dalle questioni materiali applicabili: diversità, uguaglianza e inclusione, adattamento e mitigazione dei cambiamenti climatici, sicurezza delle informazioni, conformità ed etica, gestione dei fornitori, comunicazione e trasparenza con le parti interessate.

Pratiche vietate

Allegato 4

In conformità con il Regolamento, nonché con i principi etici e di responsabilità assunti da Konecta, è espressamente vietato a tutte le società di Konecta l'uso, lo sviluppo, l'implementazione o l'acquisizione di sistemi di IA che comportino pratiche classificate come inammissibili o vietate dal suddetto Regolamento.

In particolare, si vieta quanto segue:

- L'uso di tecniche subliminali o manipolative che, attraverso stimoli al di sotto della soglia di coscienza o meccanismi di influenza non rilevabili, alterano il comportamento delle persone fisiche, causano loro un danno fisico o psicologico rilevante o indurle a prendere decisioni contrarie ai loro interessi.
- Sistemi di punteggio sociale (social scoring), ovvero quelli che valutano, classificano o qualificano le persone fisiche in base al loro comportamento, stato personale o caratteristiche sociali, con conseguenze ingiustificate o sproporzionate per il loro accesso a servizi, opportunità o diritti.
- Sistemi di inferenza emotiva in ambienti lavorativi o educativi, salvo che sussista una giustificazione legale espressa, come finalità di sicurezza fisica o diagnosi mediche autorizzate. Tale divieto include le tecnologie volte a dedurre lo stato emotivo, l'umore o le intenzioni delle persone fisiche sulla base delle loro espressioni facciali, della voce o dei segnali fisiologici.
- Sistemi di identificazione biometrica remota in tempo reale in spazi pubblici a fini di sorveglianza, salvo che dispongano di un'autorizzazione legale espressa rilasciata da un'autorità competente e che soddisfino le condizioni eccezionali stabilite dal regolamento.
- Classificazione biometrica delle persone fisiche allo scopo di dedurre caratteristiche sensibili, quali l'origine etnica, l'orientamento sessuale, le convinzioni religiose o ideologiche, l'appartenenza sindacale o lo stato di salute, quando tale deduzione non sia legalmente giustificata e autorizzata in conformità alle garanzie previste dalla legislazione applicabile.

Tali pratiche sono considerate incompatibili con i principi fondamentali del rispetto dei diritti umani, della non discriminazione, dell'autonomia individuale, della privacy e della dignità. Konecta prenderà come riferimento interpretativo le linee guida, le relazioni tecniche e gli orientamenti emessi dalla Commissione europea, dall'Ufficio per l'IA e da altre autorità competenti, per chiarire la portata e l'applicazione pratica di tali divieti.

In caso di dubbio, nessuna entità di Konecta potrà implementare un sistema di IA che, direttamente o indirettamente, possa incorrere nelle pratiche sopra descritte senza aver ottenuto una previa convalida della sua liceità da parte dei team interni responsabili o delle autorità di regolamentazione competenti e senza aver completato il processo di convalida stabilito nella Procedura di gestione e implementazione responsabile dell'IA.

Alfabetizzazione in materia di IA

Allegato 4

I fornitori e i responsabili dell'implementazione dei sistemi di IA devono adottare misure atte a garantire che il personale sotto la loro responsabilità, nonché qualsiasi persona che utilizzi o gestisca tali sistemi per loro conto, disponga di un livello sufficiente di alfabetizzazione in materia di IA, adeguato alle loro funzioni, alla formazione, all'esperienza e al contesto di utilizzo previsti.

L'obiettivo dell'alfabetizzazione in materia di IA è fornire a tutti gli attori coinvolti le conoscenze necessarie per prendere decisioni informate sullo sviluppo, sull'uso e sull'impatto dei sistemi di IA.

In conformità con queste disposizioni e in linea con i principi e gli obiettivi definiti nella presente Politica, le società di Konecna adotteranno una serie di azioni strategiche per garantire un uso responsabile, sicuro ed etico dell'IA in tutte le loro entità. Queste misure saranno in linea con la legislazione vigente e con le migliori pratiche internazionali, compreso l'archivio delle buone pratiche di alfabetizzazione in materia di IA promosso dalla Commissione europea.

Tanto le lavoratrici e i lavoratori quanto qualsiasi terza parte che presuma l'esistenza di una potenziale violazione della presente Politica potranno trasmettere le loro informazioni, dubbi o preoccupazioni in materia, in modo confidenziale e senza timore di ritorsioni, attraverso i Canali di Informazione disponibili sul sito web aziendale di Konecna (<https://Konecna.integrityline.com>), a seconda della natura della situazione, in conformità con la procedura PG COR 26 Canali di informazione, disponibile nello stesso spazio web, in cui sono specificati i diversi canali disponibili e la natura della comunicazione che può essere effettuata attraverso di essi.

Questo canale è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Non saranno tollerate ritorsioni contro chi, in buona fede, comunichi fatti che potrebbero costituire una violazione della presente politica e ai comunicanti saranno applicate le garanzie e le tutele previste dalla normativa e dalla legislazione applicabile.

Le persone che violino queste disposizioni saranno soggette alle misure disciplinari corrispondenti, fatte salve le sanzioni previste dalla legge.

Governance della politica

Allegato 4

Titolarità della Politica

La responsabilità dell'elaborazione, della manutenzione e dell'aggiornamento della presente Politica spetta all'area legale responsabile del quadro di governance. Tuttavia, la sua approvazione iniziale e le eventuali modifiche saranno di competenza del Consiglio di amministrazione.

Interpretazione

L'interpretazione ufficiale della presente Politica spetta al Consiglio di amministrazione. In caso di discrepanze tra le diverse versioni linguistiche, prevarrà sempre la versione in lingua spagnola come versione autentica e vincolante a tutti gli effetti.



Aggiornamento e revisione

Allegato 4

La Politica di gestione e governance dell'intelligenza artificiale sarà riveduta periodicamente o quando necessario, per adeguarla ai cambiamenti nel modello di business, all'approvazione di nuove normative o alle migliori pratiche internazionali, garantendone l'efficacia e il costante rispetto.

NOTA: La presente Politica è stata 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
1	16/12/2025	IT_Sicurezza delle Informazioni Organizzazione e Procedure GenAI	Consulenza Legale	Consiglio di Amministrazione	Edizione iniziale

A close-up portrait of a middle-aged man with a shaved head, a grey beard, and dark-rimmed glasses. He is wearing a dark blue button-down shirt and is looking directly at the camera with a slight smile. The background is dark and out of focus.

konnecta

Allegato 5. Politica fiscale

Politiche Aziendali 2025

Indice

ALLEGATO 5. POLITICA FISCALE

FINALITÀ
AMBITO DI APPLICAZIONE
PRINCIPI GENERALI DI ATTUAZIONE
AGGIORNAMENTO E REVISIONE

Finalità

Allegato 5

L'obiettivo della presente Politica fiscale (di seguito, la "Politica"), che è parte della Politica quadro di conformità, è quello di porre le basi per lo sviluppo e l'efficace attuazione dei principi guida in materia fiscale 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).

La presente Politica è un'estensione del quadro normativo dell'azienda per soddisfare 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, nonché dei 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.

In tal senso, Konecta si impegna a rispettare la normativa fiscale applicabile e tutte le procedure fiscali seguendo le buone pratiche tributarie.



Ambito di applicazione

Allegato 5

La presente Politica rientra nell'ambito di applicazione della Politica quadro di conformità e si estende a tutte le entità di Konecta, con il sostegno della Direzione generale dell'azienda.

Di conseguenza, il suo contenuto costituisce un obbligo di osservanza per tutti i lavoratori di Konecta, indipendentemente dalla posizione o dalla funzione che ricoprono 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.

Responsabilità più specifiche in relazione alla presente Politica avranno:

Consiglio di amministrazione

- Approvazione di investimenti o operazioni di qualsiasi natura che abbiano carattere strategico.

Direzione generale finanziaria

- Supervisione dell'applicazione dei principi guida della presente Politica.
- Coordinamento e gestione delle informazioni relative alle pratiche fiscali di Konecta.
- Promozione della comunicazione tra il Reparto fiscale e i diversi reparti coinvolti in qualsiasi processo di natura tributaria.

Direzione del Reparto finanziario e fiscale

- Gestione delle questioni fiscali, applicando le buone pratiche e agendo con trasparenza.
- Attenzione prioritaria verrà data all'adempimento, da parte delle società di Konecta, dell'obbligo di pagare le imposte dovute nei paesi in cui opera.
- Riconciliazione tra l'adempimento responsabile degli obblighi fiscali e l'impegno a creare valore per i soci attraverso una gestione efficiente dei costi e dei benefici fiscali.
- Controllo dell'effettiva attuazione degli aspetti fondamentali della politica fiscale in qualsiasi processo tributario che si sviluppi all'interno dell'azienda, stabilendo, a tal fine, le procedure e le misure di controllo interno opportune.
- Gestione efficiente dei costi fiscali e applicazione degli incentivi e dei benefici fiscali previsti dalla legge applicabile.
- Gestione ordinata delle questioni fiscali per garantire l'adempimento degli obblighi e la corretta gestione delle imposte.
- Comunicazione al Consiglio di amministrazione sull'attuazione della strategia e della politica fiscale.

- Mantenimento debitamente aggiornato di una mappa dei rischi in cui siano identificati, in modo specifico, i rischi di natura fiscale derivanti dalle politiche fiscali applicate, da possibili inadempienze, da controversie sull'applicazione delle leggi o da instabilità giuridica.
- Invio alla Direzione generale della mappa dei rischi aggiornata.
- Revisione e aggiornamento della presente Politica fiscale, per la ratifica successiva da parte della Direzione generale finanziaria e del Consiglio di amministrazione.

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.



Principi generali di attuazione

Allegato 5

Principi della strategia fiscale

La Direzione finanziaria di Konecta garantirà il rispetto degli obblighi fiscali, osservando le buone pratiche fiscali e pagando le imposte dovute in conformità con l'ordinamento giuridico.

In tal senso, il Codice etico, di obbligatoria osservanza per tutti i lavoratori e le lavoratrici di Konecta, dispone che saranno evitate tutte quelle pratiche che comportano l'elusione illecita del pagamento delle imposte a danno dell'Erario, nonché l'utilizzo di strutture di natura opaca a fini fiscali, progettate con lo scopo di impedire alle autorità fiscali di conoscere il responsabile finale delle attività o l'ultimo titolare dei beni o dei diritti coinvolti.

I rapporti con le autorità fiscali dei paesi in cui Konecta è presente si fondano sui principi di trasparenza, lealtà, collaborazione, buona fede e fiducia reciproca. A tal fine, la società sta facendo il massimo uso possibile dei meccanismi di cooperazione fiscale con le autorità fiscali dei diversi paesi in cui opera, senza pregiudicare le legittime controversie che possono insorgere con tali autorità a seguito dell'interpretazione delle norme applicabili a difesa dell'interesse sociale.

Konecta si impegna a rispettare la normativa fiscale applicabile e tutte le pratiche fiscali necessarie in conformità alle buone pratiche.

Principi di attuazione

La politica fiscale di Konecta si basa sui seguenti principi guida:

- Konecta adempirà agli obblighi fiscali dei paesi in cui svolge le proprie attività, applicando la normativa fiscale in conformità ai criteri pubblicati e applicati dalle autorità competenti, nella consapevolezza che il sostegno al fisco pubblico è un contributo alla società.
- Il Reparto commerciale informerà il Reparto fiscale in merito a nuove attività, operazioni e/o linee di business che si intende avviare, al fine di procedere allo studio delle ipotetiche ripercussioni fiscali che potrebbero derivarne.
- Stabilirà i sistemi di controllo interno per i processi di natura fiscale, a fini di garantire l'adempimento degli obblighi fiscali nei termini stabiliti dalle linee guida della presente Politica.
- Collaborerà con le autorità fiscali alla risoluzione di tutte le questioni che potrebbero sorgere in relazione all'adempimento e all'applicazione degli obblighi fiscali.
- Se ritenuto necessario, si procederà ad avvalersi di servizi di consulenza esterni di comprovata reputazione al fine di garantire l'adempimento degli obblighi fiscali di Konecta.

Questi principi di attuazione rispondono agli impatti, ai rischi e alle opportunità (IRO) derivanti dalle questioni materiali applicabili: conformità ed etica aziendale, comunicazione e trasparenza con le parti interessate.

Tanto le lavoratrici e i lavoratori quanto qualsiasi terza parte che presuma l'esistenza di una potenziale violazione della presente Politica potranno trasmettere le loro informazioni, dubbi o preoccupazioni in materia, in modo confidenziale e senza timore

di ritorsioni, attraverso i Canali di Informazione disponibili sul sito web aziendale di Konecta (<https://konecta.integrityline.com>), a seconda della natura della situazione, in conformità con la procedura PG COR 26 Canali di informazione, disponibile nello stesso spazio web, in cui sono specificati i diversi canali disponibili e la natura della comunicazione che può essere effettuata attraverso di essi.

Questo canale è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Non saranno tollerate ritorsioni contro chi, in buona fede, comunichi fatti che potrebbero costituire una violazione della presente politica e ai comunicanti saranno applicate le garanzie e le tutele previste dalla normativa e dalla legislazione applicabile.

La violazione della presente politica sarà soggetta alle misure disciplinari corrispondenti, in conformità con le norme e le procedure interne, fatte salve le sanzioni amministrative o penali che, se del caso, potrebbero derivarne e che saranno imposte dall'autorità competente.



Aggiornamento e revisione

Allegato 5

La Politica fiscale sarà riveduta periodicamente o quando necessario, per adeguarla ai cambiamenti nel modello di business, all'approvazione di nuove normative o alle migliori pratiche internazionali, garantendone l'efficacia e il rispetto continuo.

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 unicamente questo documento.

Controllo delle revisioni

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

kovecta

Allegato 6. Politica di finanziamento

Politiche Aziendali 2025



Indice

ALLEGATO 6. POLITICA DI FINANZIAMENTO

FINALITÀ
AMBITO DI APPLICAZIONE
PRINCIPI GENERALI DI ATTUAZIONE
AGGIORNAMENTO E REVISIONE

Finalità

Allegato 6

L'obiettivo della presente Politica di finanziamento (di seguito, la "Politica"), che fa parte della Politica quadro di conformità 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), è quello di gettare le basi per una gestione prudente del rischio di liquidità, basata sul mantenimento di una sufficiente disponibilità di liquidità e di finanziamenti, attraverso un adeguato importo di linee di credito impegnate al fine di garantire una capacità ottimale di liquidare le posizioni di mercato.

La presente Politica è un'estensione del quadro normativo di Konecta volto a stabilire un quadro di riferimento e a soddisfare le aspettative dei suoi gruppi di interesse (collaboratori, clienti, soci e azionisti, investitori, enti finanziari, fornitori, pubblica amministrazione ed enti di regolamentazione), garantendo il rigoroso rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti in ciascun paese, dei propri 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.

L'obiettivo di questa politica è guidare il processo decisionale relativo al finanziamento di Konecta, orientandolo verso la sostenibilità. Si cerca una gestione del capitale che garantisca:

- Il normale funzionamento delle operazioni e la continuità dell'attività a lungo termine.
- Il finanziamento di nuovi investimenti, al fine di mantenere una crescita sostenuta nel tempo.
- Mantenere una struttura patrimoniale adeguata, in linea con i cicli economici che influenzano l'attività e la natura del settore.
- Massimizzare il valore dell'azienda, offrendo un rendimento adeguato a lungo termine agli azionisti.

Per raggiungere gli obiettivi sopra indicati, si prendono in considerazione tre pilastri fondamentali:

Solidità finanziaria

- Metriche di credito: si cercherà di mantenerle a livelli adeguati alla struttura di Konecta;
- Politica dei dividendi: deve essere conservativa, adattandosi al mantenimento adeguato del patrimonio netto e al fabbisogno di liquidità della società che li distribuisce;
- Liquidità: deve essere in grado di coprire gli impegni a breve termine.

Assegnazione ottimale del capitale

- La Capogruppo provvederà a mantenere il debito netto delle controllate a livelli ragionevoli, in linea con i progetti di investimento approvati.
- I canali di indebitamento devono essere i più convenienti, considerando tutte le opzioni disponibili e le condizioni relative a scadenze, tassi, enti finanziari

nazionali o esteri, indebitamento diretto con collocamento di titoli sul mercato, diversificazione delle fonti, ecc. Le aree finanziarie delle controllate, sotto il controllo del reparto Corporate, pianificheranno tempestivamente le esigenze per anticipare l'accesso ai mercati finanziari e ottenere le migliori condizioni possibili.

- I trasferimenti di risorse finanziarie alle controllate devono seguire criteri di mercato.

Definizione strategica dei flussi

- Le scadenze del debito devono essere ben distribuite nel tempo e ragionevolmente stabilite in base ai flussi generati dalle operazioni-
- Si stabilisce come obiettivo un corretto adeguamento della valuta in cui è espresso il debito per far fronte ai flussi e ridurre al minimo le variazioni del tasso di cambio.
- Copertura dei tassi di interesse per la protezione dei flussi di cassa, quando lo stabilisca il reparto aziendale specifico.



Ambito di applicazione

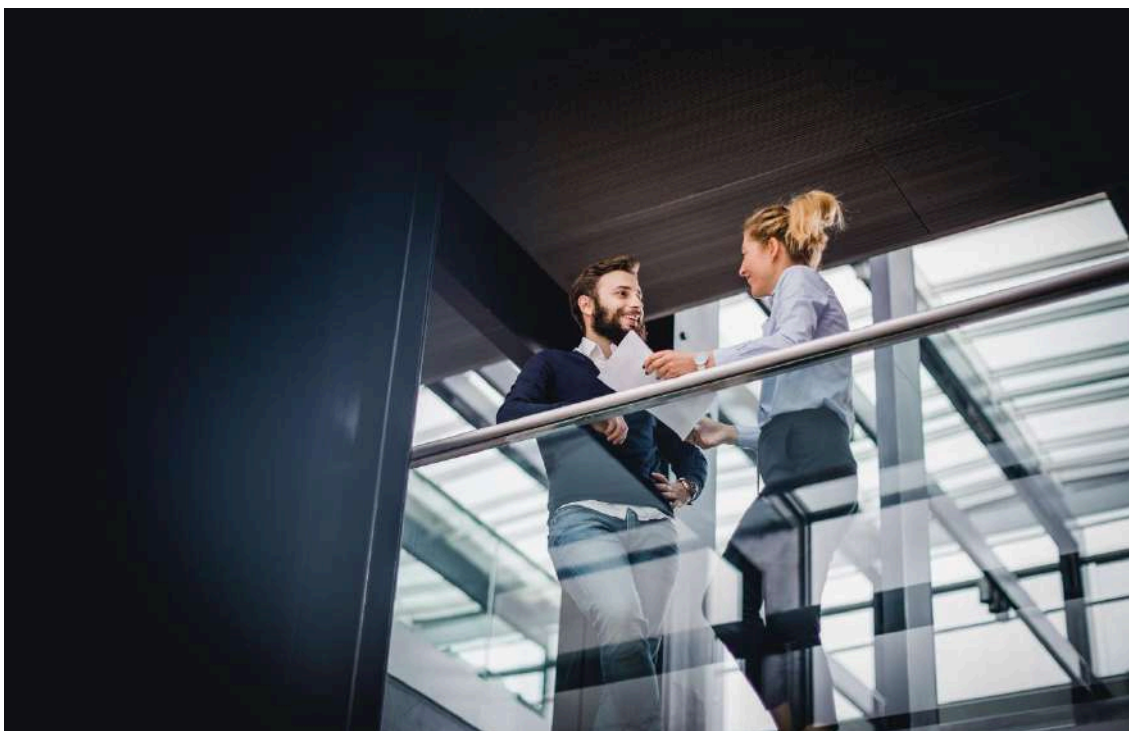
Allegato 6

La presente Politica rientra nell'ambito di applicazione della Politica quadro di conformità e si estende a tutte le entità di Konecta, con il sostegno della Direzione generale dell'azienda.

Di conseguenza, il suo contenuto costituisce un obbligo di osservanza per tutti i lavoratori e le lavoratrici di Konecta, indipendentemente dalla posizione o dalla funzione ricoperta all'interno dell'organizzazione e dalla loro ubicazione geografica.

Dato che molte delle società di Konecta hanno sede legale al di fuori dell'Unione europea, la normativa interna sarà, se necessario, adattata alla normativa propria di ciascun Stato, nel rispetto e nella tutela dei principi fondamentali qui riportati.

In caso di eventi, circostanze, fatti o cambiamenti imprevisti che, singolarmente o collettivamente, potrebbero avere un impatto negativo significativo sull'attività, sulle condizioni finanziarie, sulle attività, sui risultati finanziari o operativi, sul flusso di cassa e/o sull'adempimento degli obblighi contrattuali delle entità del Gruppo Konecta, le linee guida stabilite nella presente politica potranno essere rivedute.



Principi generali di attuazione

Allegato 6

Piani di contingenza

A titolo esemplificativo, si cita quanto segue.

Livelli di indebitamento

Qualora i livelli di indebitamento superino quelli impegnati da Konecta, saranno studiate una o più misure relative a:

- Riduzione degli investimenti.
- Efficienza operativa.
- Politica dei dividendi delle entità di Konecta.
- Vendita di attività.
- Aumento di capitale.

Inoltre, qualora una controllata presentasse dati rettificati, potranno essere prese in considerazione misure quali:

- Conferimenti di capitale alla controllata,
- Modifiche ai dividendi della controllata.

Scadenze

Nel caso in cui il profilo delle scadenze non rientri nei parametri concordati, si raccomanda quanto segue:

- Rifinanziare il debito,
- Ripagare il debito in anticipo.

Liquidità

Nel caso in cui la liquidità sia inferiore al previsto, si valuterà la possibilità di contrarre debiti, di avvalersi di linee di credito o di altri strumenti che consentano di migliorarla.

Efficienza nelle fonti di finanziamento

Minori costi finanziari e migliori condizioni di prestito

I canali di indebitamento devono essere i più efficienti per ogni scadenza e i più adeguati a soddisfare gli obiettivi di distribuzione delle scadenze. Le controllate della società prenderanno in considerazione fonti bancarie e pubbliche (ove applicabile) al momento di prendere decisioni relative a un finanziamento.

Nel rispetto dei requisiti legali applicabili, determinate entità di Konecta potranno fornire garanzie sui debiti contratti da controllate e/o società collegate, a condizione che ciò non metta a repentaglio la stabilità finanziaria della società o gli indicatori menzionati nella presente Politica. Per il calcolo di questi ultimi saranno incluse le garanzie in vigore.

Eccedenze di cassa e politica dei dividendi nelle controllate

Le eccedenze di cassa non giustificate potranno essere ritirate da alcune controllate e messe a disposizione della Capogruppo per aiutare a finanziare o per sostenere

opportunità di business all'interno della società, o per rafforzare le controllate che potrebbero trovarsi in una situazione creditizia più vulnerabile. Nell'analisi di cassa si terrà conto della natura di ciascuna controllata e dei rispettivi piani di investimento, tra gli altri fattori.

Ciò si concretizzerà attraverso il pagamento di dividendi dalle controllate alla Capogruppo, che varieranno a seconda della situazione e delle esigenze di ciascuna controllata in un determinato momento. È nell'interesse di Konecra che i parametri delle sue principali controllate siano in linea con i requisiti per essere considerata un'azienda di livello "investment grade".

I fondi raccolti tramite dividendi saranno gestiti dalla Capogruppo e investiti e/o distribuiti in conformità con la strategia di investimenti finanziari e di dividendi della società.

Successivamente, la Capogruppo potrebbe destinare risorse all'uso da parte delle sue controllate a mano a mano che queste lo richiedano, il tutto previa approvazione del reparto finanziario aziendale.

La distribuzione di dividendi o il trasferimento di flussi da una valuta diversa da quella funzionale di Konecra comporterà una previa analisi della copertura del tasso di cambio.



Aggiornamento e revisione

Allegato 6

La Politica di finanziamento sarà riveduta periodicamente o quando necessario, per adeguarla ai cambiamenti nel modello di business, all'approvazione di nuove normative o alle migliori pratiche internazionali, garantendone l'efficacia e il rispetto costante.

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
1	19/12/2022	Finanziario Organizzazione e Procedure	Consulenza Legale	Consiglio di Amministrazione	Edizione iniziale
2	16/12/2025	Finanziario Organizzazione e Procedure	Consulenza Legale	Consiglio di Amministrazione	Adeguamento ai requisiti di legge. Adeguamento al nuovo formato e al marchio