

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

kovecta

Política-quadro de conformidade

Políticas Corporativas 2025

Índice

01

OBJETIVO

02

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

03

PRINCÍPIOS GERAIS DE ATUAÇÃO

04

ATUALIZAÇÃO E REVISÃO

05

**ANEXO 1. POLÍTICA DE PREVENÇÃO DA
CORRUPÇÃO, SUBORNO E
BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS**

06

**ANEXO 2. POLÍTICA DE PRIVACIDADE E
CONFIDENCIALIDADE**

07

**ANEXO 3. POLÍTICA DE SEGURANÇA E
CIBERSEGURANÇA DOS SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO**

08

**ANEXO 4. POLÍTICA DE GESTÃO E
GOVERNANÇA DA INTELIGÊNCIA
ARTIFICIAL**

09

ANEXO 5. POLÍTICA FISCAL

10

ANEXO 6. POLÍTICA DE FINANCIAMENTO

01

Objetivo

O objetivo da presente Política-quadro de Conformidade (doravante, a «Política») é estabelecer e divulgar as normas básicas e gerais da Konecta, grupo multinacional de empresas especializadas na prestação de serviços e soluções digitais de gestão de clientes (doravante, «Konecta», a «Empresa», a «Sociedade» ou a «Companhia»), em matéria de conformidade com a regulamentação aplicável, incluindo a penal, que permita o desenvolvimento de uma conduta profissional honesta, íntegra e transparente, alinhada com os direitos humanos, bem como mostrar uma firme rejeição a qualquer tipo de irregularidade, sem que, em caso algum, a sua prática possa ser justificada com base num benefício para a organização.

Nesse sentido, o Órgão de Administração da Konecta tem trabalhado na implementação de um Modelo de Conformidade e Prevenção de Riscos Penais (doravante, «Modelo de Conformidade» ou «Modelo»), reforçando e promovendo assim uma cultura ético-empresarial que estabelece os seus mecanismos de controlo e gestão adequados no âmbito da deteção e prevenção de riscos normativos e incumprimentos, seja de forma direta ou indireta, deixando expressa a sua rejeição a qualquer ato ilícito ou não ético.

O sistema de governança corporativa da Konecta inspira-se e baseia-se no compromisso com os princípios éticos, a integridade e a liderança na aplicação das melhores práticas, articulando-se em torno da defesa do interesse social e da criação de valor sustentável para a empresa, funcionários, fornecedores e clientes. Assim, a presente Política é uma extensão do quadro regulamentar da Konecta e responde às expectativas dos seus grupos de interesse (colaboradores, clientes, sócios e acionistas, investidores, entidades financeiras, fornecedores, administração pública e entidades reguladoras), garantindo o cumprimento escrupuloso das leis e regulamentos em vigor em cada país, dos seus próprios requisitos e das normas internacionais.

A presente Política desenvolve o que se estabelece no Código de Ética, bem como nas políticas, manuais e procedimentos internos existentes na empresa sobre o assunto.

02

Âmbito de aplicação

A presente Política é de aplicação global para todas as entidades da Konecta como parte do seu Programa de Conformidade e é apoiada pela direção geral da empresa. Qualquer pessoa que integre a empresa é responsável por promover no seu local de trabalho os princípios e compromissos aqui estabelecidos. Consequentemente, é de cumprimento obrigatório para todos os funcionários da Konecta, independentemente do cargo ou função que ocupem dentro da organização ou da sua localização geográfica, relativamente à atividade que desenvolvem e sobre a qual se considere que existe exposição a certos riscos penais.

Sem prejuízo do acima exposto, a Konecta promoverá a aplicação desta Política a todas as pessoas singulares e/ou coletivas ligadas à Konecta por uma relação comercial ou profissional e que não seja de trabalho: fornecedores, empreiteiros e funcionários da cadeia de abastecimento e parceiros comerciais, em conformidade com a lei e como prova de diligência devida.

Uma vez que muitas das empresas da Konecta estão sediadas fora da União Europeia, o regulamento interno será adaptado às regulamentações específicas de cada Estado, respeitando e garantindo os princípios básicos aqui enunciados.

Além desta Política, existe uma matriz de riscos penais que inclui as condutas tipificadas no artigo 31.º bis do Código Penal espanhol e segundo o qual as sociedades podem ser investigadas em Espanha por crimes cometidos em nome ou por conta das sociedades e em seu benefício direto ou indireto, (i) pelos seus representantes legais e administradores de facto ou de direito, ou (ii) pelas pessoas sujeitas à sua autoridade, quando a prática do crime, neste segundo caso, resulte de uma ausência de devido controlo, tendo em atenção as circunstâncias concretas do caso.



03

Princípios gerais de atuação

A Konecta assume a vontade de promover uma cultura ética e de conformidade, de respeito às normas aplicáveis e aos compromissos assumidos voluntariamente, bem como de adaptação às melhores práticas em matéria de conformidade que permitam o desenvolvimento de uma conduta profissional diligente, demonstrando o firme repúdio da empresa face à prática de qualquer tipo de ato ilícito, penal ou de qualquer outra natureza, sem que, em caso algum, possa ser justificado com base num benefício para a empresa.

O Modelo de Conformidade da Konecta inclui os critérios de atuação e os elementos de controlo da organização que previnem o incumprimento das obrigações e compromissos no seu âmbito de atividade. Sem prejuízo do estabelecido no Código de Ética, o Modelo de Conformidade e Prevenção de Riscos Penais da Konecta inspira-se nos seguintes princípios gerais, que constituem a base fundamental, tanto da regulamentação interna da empresa, como da atuação dos seus funcionários:

Promover uma cultura de prevenção baseada no princípio da «tolerância zero» relativamente à prática de irregularidades em qualquer âmbito normativo, promovendo a aplicação dos princípios de ética e comportamento responsável de todos os profissionais que atuam em nome e/ou em representação da Konecta.

- Rejeição absoluta de qualquer ato que possa ser considerado um crime: a Konecta é firme no seu compromisso de zelar pelo cumprimento da legislação penal em vigor e não aceita qualquer tipo de infração relacionada com a mesma.
- Rejeição absoluta de qualquer tipo de conduta que possa ser entendida como corrupta: tanto no âmbito das relações com funcionários e administrações públicas, como com outros terceiros com os quais se mantenham relações comerciais.

Cumprimento da legalidade e da regulamentação interna: a Konecta e, especialmente, o seu Órgão de Administração e respetivos diretores, agirão e exigirão a todos os funcionários que ajam sempre de acordo com o disposto na legislação em vigor e no Modelo de Cumprimento e Prevenção de Riscos Penais.

- Cumprimento das obrigações contabilísticas e de informação financeira: a informação financeira da Konecta será elaborada com fiabilidade e rigor, cumprindo todos os procedimentos de controlo interno estabelecidos para garantir uma correta contabilização das transações e o seu adequado reflexo na informação financeira da Konecta.
- Respeito à propriedade intelectual e industrial: os colaboradores da Konecta respeitarão a propriedade intelectual e o direito de uso que corresponde à empresa em relação aos cursos, projetos, programas e sistemas informáticos, conhecimentos, processos, tecnologia, know-how e, em geral, outras obras e trabalhos desenvolvidos ou criados pela Konecta ou por terceiros.
- Proteção de dados pessoais: os colaboradores da Konecta protegerão os dados pessoais, tanto dos funcionários como de quaisquer outras pessoas a cujos dados possam aceder em virtude da atividade da Konecta, em conformidade com a regulamentação aplicável e em cumprimento dos processos internos da empresa.
- Sigilo e confidencialidade: os colaboradores da Konecta manterão sigilo profissional em relação a quaisquer dados ou informações não públicos de que

tenham conhecimento em consequência do exercício da sua atividade profissional, quer provenham ou se refiram a clientes, fornecedores, à Konecta, seus funcionários, diretores ou qualquer terceiro.

- Igualdade de oportunidades e não discriminação: no acesso, promoção, formação, remuneração e outras condições laborais, devendo prevalecer o princípio da objetividade em todas as ações e decisões.

Relações com terceiros:

- Fornecer um quadro normativo e de conformidade com os terceiros com os quais mantenhamos relações comerciais, a fim de garantir práticas íntegras e honestas no âmbito da livre concorrência.
- Garantir o compromisso da Konecta com os seus clientes, através da criação de serviços de qualidade que contribuam para ir ao encontro dos requisitos e das expectativas dos clientes. Neste âmbito, o Grupo rejeita de forma absoluta qualquer tipo de atividade publicitária, comercial ou promocional que induza ou possa induzir em erro os seus clientes, apostando em facilitar informações claras sobre os seus serviços.
- Promover processos de autocontrolo nas atuações e na tomada de decisões por parte dos membros da Konecta, de forma a ter em conta a concorrência de quatro premissas básicas:
 - (I) que a atuação esteja em conformidade com o Código de Ética;
 - (II) que seja legalmente válida;
 - (III) que esteja alinhada com os objetivos estratégicos da empresa;
 - (IV) que se encontre dentro do âmbito das suas competências e que, por isso, deva assumir a responsabilidade sobre a mesma.
- Desenvolver procedimentos específicos para a prevenção, deteção e gestão de incumprimentos, tais como auditorias internas, controlos periódicos ou avaliações de risco, com o objetivo de antecipar possíveis infrações e dar uma resposta estruturada e eficaz.
- Prevenção de riscos penais: a empresa está comprometida com a prevenção de riscos, incluindo os de natureza penal. Para isso e, em conformidade com a legislação espanhola, a Konecta implementou um Modelo de Prevenção de Riscos Penais.
- Reforçar a autoridade e independência do Comité de Conformidade enquanto órgão responsável por garantir o correto funcionamento do Modelo de Conformidade, bem como do restante regulamento interno aplicável.
- Divulgar entre os membros da organização as normas, políticas e procedimentos que devem reger a sua atuação no Grupo e os instrumentos necessários para o efeito.
- Consciencializar, formar e sensibilizar (conforme o caso) tanto os membros da organização como a cadeia de valor sobre a importância de agir de acordo com a legislação em vigor e de cumprir os compromissos assumidos voluntariamente pela Konecta no desempenho das suas funções.

- Disponibilizar a todos os membros da organização os canais de informação adequados, estabelecendo o dever de informar e denunciar de boa-fé qualquer conduta irregular de que tenham conhecimento ou suspeita. A Konecta garante, em todos os casos, a confidencialidade dos denunciados e dos denunciantes, bem como a ausência de represálias aos denunciantes que ajam de boa-fé.
- Proteção do ambiente: a Konecta compromete-se ativa e responsavelmente com a conservação do ambiente, respeitando as exigências legais e tentando reduzir o impacto ambiental das suas atividades.
- Prevenção de riscos laborais: a Konecta está ciente da importância da segurança e saúde dos funcionários, estabelecendo como pilar fundamental a consecução do bem-estar físico, mental e social dentro da cultura preventiva da empresa.

Estes princípios de atuação respondem aos impactos, riscos e oportunidades (IRO) decorrentes das questões materiais relacionadas com a governança corporativa.

Bases do Modelo

O Modelo de Conformidade e Prevenção de Riscos Penais da Konecta (doravante, o «Modelo») é a compilação dos procedimentos e controlos existentes no Grupo para a prevenção, deteção ou reação perante a prática de possíveis atos ilícitos e que se integra no Programa de Conformidade da Konecta. Fundamentalmente, conta com os seguintes elementos:

- Comité de Conformidade: é o órgão responsável por garantir o correto funcionamento do Modelo, contando com a independência e autoridade necessárias para o cumprimento das suas funções.
- Estatuto da Função de Conformidade: estabelece as bases da Função de Conformidade, dos órgãos e responsáveis pela mesma, bem como a sua inter-relação com outras áreas e grupos de interesse, definindo os seus princípios de atuação e regime interno.
- Política-Quadro de Conformidade: manifesta a rejeição do Grupo a qualquer comportamento ilícito e o firme compromisso com a ética e a conformidade, através da adoção de práticas que permitam o desenvolvimento de uma atuação íntegra por parte da organização e dos seus membros.
- Código de Ética: a Konecta dispõe de um Código de Ética acessível a todos os seus funcionários, onde estão reunidos os valores, princípios e orientações de conduta que devem presidir o comportamento profissional do Grupo.
- Código de Ética para Fornecedores: tem como objetivo estabelecer as diretrizes mínimas e o compromisso que os fornecedores da empresa devem manter relativamente aos princípios básicos de ética, honestidade e profissionalismo.
- Mapa de riscos penais: constitui a base para a identificação dos riscos penais a que a Konecta está exposta devido à sua atividade.
- Canais de informação: a Konecta dispõe de um canal de comunicação que permite aos funcionários comunicar qualquer irregularidade potencialmente

relevante e que, na sua opinião, constitua uma violação dos princípios estabelecidos no Modelo de Conformidade e Prevenção de Riscos Penais.

- Sistema de supervisão e acompanhamento: o sistema de supervisão e acompanhamento permite validar continuamente a implementação do Modelo, verificando periodicamente a eficácia das políticas, procedimentos e controlos existentes, bem como a sua evolução, para que a empresa tenha uma visão geral da atividade realizada nesta matéria, por forma a tomar as medidas necessárias para garantir a sua adequação e eficácia no desempenho das suas funções de prevenção, gestão e controlo de riscos.
- Modelo de gestão económico-financeira: a Konecta conta com uma série de controlos e procedimentos no âmbito financeiro e económico que conferem total transparência e fiabilidade aos seus livros contabilísticos, às suas transações e, em geral, à gestão económica do Grupo.
- Sistema disciplinar: todos os funcionários da Konecta são obrigados a cumprir o Código de Ética, as políticas e os procedimentos da empresa; portanto, qualquer conduta contrária a esta obrigação implicará a aplicação de medidas disciplinares de acordo com os regulamentos internos da Konecta, que em nenhum caso serão contrários à legislação laboral aplicável.

Funções e responsabilidades

- Todos os funcionários a quem se aplica esta Política: devem cumpri-la e tomar as medidas necessárias para o seu acompanhamento, tendo em conta as suas funções e responsabilidades, bem como realizar as formações para as quais forem convocados, relacionadas com a mesma e com os princípios de atuação que defende.
- Conselho de Administração e Comissões do Conselho: aprovação ou modificação das políticas e estratégias gerais da Konecta.
- A presente Política reforça o compromisso do Órgão de Administração e da Alta Direção da Konecta na defesa do cumprimento da legalidade, bem como na comunicação e divulgação dos princípios contidos no Modelo de Conformidade e Prevenção de Riscos Penais.
- Devido à sua proximidade com os objetivos estratégicos e operacionais e à sua posição hierárquica, a Alta Direção é responsável por dirigir e apoiar todos os membros do Grupo no exercício das suas obrigações de conformidade, garantindo a disponibilidade de recursos adequados e suficientes para a execução eficaz das medidas.
 - Participa nos processos de análise e avaliação dos riscos penais quando tal é necessário.
- Comité de Conformidade:
 - É o órgão responsável por garantir o correto funcionamento do Modelo, contando com a independência e autoridade necessárias para o cumprimento das suas funções.

- o Revê a matriz de riscos penais.
- o Zela pelo tratamento diligente das comunicações sobre incumprimentos do Modelo de Conformidade, garantindo em todos os momentos a confidencialidade da informação.
- Departamento de Conformidade:
 - o Zela pela implementação efetiva da presente Política através das medidas oportunas, incluindo o desenvolvimento de um sistema de acompanhamento.
 - o Promove a formação e a sensibilização sobre esta Política.
 - o Apoia as diferentes áreas da empresa na implementação desta Política.

Comunicação e formação

A presente Política estará disponível no site corporativo (www.Konecta.com).

Prevenção e responsabilidade

Tanto os funcionários como quaisquer terceiros que suspeitem da existência de qualquer potencial incumprimento vinculado com a presente Política poderão transmitir as suas informações, dúvidas ou preocupações, de forma confidencial e sem receio de represálias, através dos Canais de Informação disponíveis no site corporativo da Konecta (<https://Konecta.integrityline.com>), segundo a natureza da situação, em conformidade com o procedimento PG COR 26 Canais de Informação, disponível no mesmo espaço, no qual são especificados os diferentes canais disponíveis e a natureza da comunicação que pode ser realizada através dos mesmos.

Este canal está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Não será tolerada qualquer represália contra quem, de boa-fé, comunicar factos que possam constituir uma violação desta política, sendo aplicadas aos denunciante as garantias e proteções estabelecidas pela regulamentação e legislação aplicáveis.

O incumprimento do Código de Ética estará sujeito às medidas disciplinares correspondentes, de acordo com as normas e procedimentos internos, sem prejuízo das sanções administrativas ou penais que, se for o caso, também daí possam resultar e que sejam impostas pela autoridade competente.

04

Atualização e revisão

A Política-Quadro de Conformidade será revista e atualizada periodicamente, ou quando necessário, para se ajustar às alterações sofridas pelo modelo de negócio, ou que possam ocorrer no âmbito de atuação da Konecta, ou em consequência da aprovação de regulamentação de aplicação direta, por forma a garantir a sua eficácia e conformidade.

NOTA: A presente Política foi revista e aprovada a 16 de dezembro de 2025 pelo órgão máximo de governança e substitui qualquer versão anterior da mesma, sendo válido apenas este documento a partir da data.

Controle de revisões

Edição	Data de revisão	Revisto	Validada	Aprovada	Motivo da alteração
1	19/12/2022	Compliance Organização e Procedimentos	Assessoria Jurídica	Conselho de Administração	Edição inicial
2	16/12/2025	Compliance Organização e Procedimentos	Assessoria Jurídica	Conselho de Administração	Adaptação aos requisitos legais Adequação ao novo formato e à marca Consolidação da Política-Quadro e das suas políticas dependentes num único documento

A woman with long dark hair, wearing round glasses and a green button-down shirt, is looking down at a desk. Her hands are visible, and she appears to be working on a laptop or keyboard. The background is dark and out of focus.

ko/vecta

Anexo 1. Política de prevenção da corrupção, suborno e branqueamento de capitais

Políticas Corporativas

Índice

ANEXO 1. POLÍTICA DE PREVENÇÃO DA CORRUPÇÃO, SUBORNO E BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS

OBJETIVO

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

PRINCÍPIOS GERAIS DE ATUAÇÃO

ATUALIZAÇÃO E REVISÃO

Objetivo

Anexo 1

O objetivo da presente Política de Prevenção da Corrupção, Suborno e Branqueamento de Capitais (doravante, a «Política»), que faz parte da Política-Quadro de Conformidade, é estabelecer e divulgar as normas básicas e gerais da Konecta, grupo multinacional de empresas especializadas na prestação de serviços e soluções digitais de gestão de clientes, (doravante, «Konecta», a «Empresa», a «Sociedade» ou a «Companhia») para evitar práticas empresariais corruptas e o branqueamento de capitais, com o objetivo de contribuir para a transparência empresarial, melhorando a competitividade da empresa em prol de uma concorrência leal.

Como signatária do Pacto Global das Nações Unidas, ao qual a empresa aderiu em 2004, a Konecta compromete-se com o Princípio N° 10, que defende a luta contra a corrupção em todas as suas manifestações. Da mesma forma, para contribuir com a agenda estabelecida pelas Nações Unidas para o desenvolvimento sustentável, a Konecta assume os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no âmbito da Agenda 2030.



Âmbito de aplicação

Anexo 1

A presente Política está incluída no âmbito de aplicação da Política-Quadro de Conformidade e estende-se a todas as entidades da Konecta, sendo apoiada pela direção-geral da empresa.

Consequentemente, o seu conteúdo é de cumprimento obrigatório para todos os funcionários da Konecta, independentemente do cargo ou função que ocupem dentro da organização ou da sua localização geográfica.

Sem prejuízo do acima exposto, o seu âmbito de aplicação poderá ser ampliado, quando necessário e possível devido à natureza da relação, a todas as pessoas singulares e/ou coletivas ligadas à Konecta por uma relação comercial ou profissional e que não seja de trabalho: fornecedores, empreiteiros e funcionários da cadeia de abastecimento e parceiros comerciais.

Uma vez que muitas das empresas da Konecta estão sediadas fora da União Europeia, o regulamento interno será adaptado às regulamentações específicas de cada Estado, respeitando e garantindo os princípios básicos aqui enunciados.



Princípios gerais de atuação

Anexo 1

A Konecta mantém uma política de tolerância zero em relação a qualquer tipo de corrupção, suborno, fraude, peculato e outros benefícios indevidos, quer envolvam funcionários públicos ou particulares. Este princípio é de carácter absoluto e prevalece sobre qualquer benefício potencial para a empresa ou para os seus grupos de interesse, se este derivar de uma transação irregular, ilícita ou contrária à lei ou ao Código de Ética.

Conscientes de que cada país em que o Grupo opera tem um contexto social e necessidades diferentes, a presente Política de Prevenção da Corrupção, Suborno e Branqueamento de Capitais é articulada através de planos e ações relacionados com os princípios nela contemplados, adaptados à realidade de cada uma das suas operações locais, tendo em conta a adequação social da conduta e em conformidade com a legislação do país.

A Konecta adotou determinados princípios que, sem serem exaustivos, constituem um ponto de partida importante para garantir que, a partir da sua atividade empresarial, se consiga uma prevenção adequada da corrupção, contribuindo diretamente para a transparência e o respeito pela concorrência leal, gerando valor:

- Cumprimento dos princípios de boa governança corporativa.
- Implementação de um Código de Ética na empresa.
- Implementação de um programa de conformidade normativa.
- Implementação de Canais de Informação (canal de denúncia) para comunicar possíveis incumprimentos das normas internas da empresa e/ou das normas legais.
- Informação pública sobre os contratos com o setor público e informação sobre as atividades subvencionadas com ajudas públicas.
- Informação pública relativa às políticas corporativas.
- Prevenção de práticas de favorecimento e corrupção no setor privado.
- Prevenção de práticas de corrupção por funcionários estrangeiros em transações internacionais.
- Cumprimento das obrigações fiscais.

Condutas de corrupção proibidas

Corrupção de funcionários públicos e particulares

É proibida a entrega, promessa ou oferta de qualquer tipo de pagamento, comissão, presente ou retribuição a quaisquer autoridades, funcionários públicos, ou funcionários e diretores de empresas ou organismos públicos, seja diretamente aos mesmos ou indiretamente através de pessoas ou sociedades a eles vinculadas ou intermediárias, seja o destinatário o próprio funcionário público ou outra pessoa por ele indicada.

Tal proibição estende-se a quaisquer funcionários, diretores ou administradores de outras empresas ou entidades, quer a ação se efetue direta ou indiretamente, com o objetivo de, incumprindo as suas obrigações na contratação de produtos, serviços ou compra e venda de bens, favorecer a Konecta em relação aos seus concorrentes.

Tais entregas, promessas ou ofertas são proibidas, quer sejam feitas diretamente por alguma empresa do Grupo Konecta, quer sejam feitas indiretamente através de parceiros, colaboradores, agentes, intermediários, corretores, consultores ou quaisquer pessoas intermediárias.

Exceto quando, pela sua frequência, características ou circunstâncias, possam ser interpretadas por um observador objetivo como feitas com a intenção de influenciar o critério imparcial do destinatário, não se incluem nesta proibição as seguintes situações, desde que cumpram as diretrizes estabelecidas sobre esta matéria:

- Objetos de propaganda de baixo valor.
- Convites normais que não excedam os limites considerados razoáveis nos usos habituais, sociais e de cortesia.
- Obséquios ocasionais por motivos concretos e excepcionais (como presentes de Natal), desde que não sejam em dinheiro e estejam dentro de limites modestos e razoáveis.
- Convites para eventos desportivos ou culturais patrocinados pela Konecta.

As pessoas sujeitas ao Código devem recusar e comunicar ao Comité de Conformidade qualquer pedido por parte de terceiros de recebimento de pagamentos, comissões, presentes ou remunerações, como indicado no primeiro parágrafo.

Agentes, intermediários e consultores

A utilização de agentes, intermediários ou consultores em transações ou contratos em que intervenha de alguma forma uma administração pública, um organismo público ou uma empresa pública exigirá a adoção das seguintes medidas:

- Sempre que possível, serão utilizados como agentes, intermediários ou consultores apenas entidades de reconhecido prestígio no mercado ou setor e, se viável, empresas de primeira linha, especialmente quando a remuneração do agente, intermediário ou consultor estiver vinculada ao sucesso da transação ou contrato.
- Serão implementados mecanismos de diligência devida para tentar conhecer, na medida do razoável, as pessoas envolvidas e os seus colaboradores, de modo a poder escolher os mais adequados, assegurando-se razoavelmente de que são dignos de confiança e que, conseqüentemente, não realizam atividades que possam implicar riscos, prejuízos económicos ou comprometer a reputação e boa imagem da Konecta.

Prevenção do branqueamento de capitais

O caminho da Konecta é zelar pela eficácia da segurança implementada, tendo como guia de ação os seguintes princípios:

- A direção da empresa deve conhecer os riscos de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, garantindo que são tomadas as medidas necessárias para mitigar eficazmente esses riscos.

- A comunicação entre os diferentes departamentos da Konecta deve ser constante para detetar qualquer comportamento que possa representar um risco, com o objetivo de estabelecer as medidas necessárias para o mitigar.
- Os protocolos de prevenção devem ser estabelecidos seguindo o princípio da universalidade.
- Os procedimentos implementados serão totalmente adaptados ao negócio da Konecta, com o objetivo de conhecer a origem dos fundos e a coerência da operação realizada, e serão revistos periodicamente.

Concretamente, os funcionários devem garantir, no desempenho das suas atividades, o cumprimento das políticas e procedimentos destinados a prevenir e controlar o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo, tendo em conta o seguinte:

- Garantir que os clientes ligados à empresa reúnam requisitos de qualidade e carácter tais que haja sempre uma integridade moral reconhecida e uma atividade lícita e transparente. A capacidade económica dos clientes deve ser compatível com a sua atividade e com os movimentos ou operações que realizam na entidade.
- Quando se tiver conhecimento de informações sobre atividades suspeitas de um cliente ou fornecedor, e se for considerado que a relação comercial entre este e a empresa não deve ser prolongada, os superiores devem ser imediatamente notificados para unificar o critério, prevenir repercussões desfavoráveis e enviar os relatórios do caso à autoridade competente.
- Garantir o cumprimento das normas para prevenir e controlar condutas relacionadas com este fenómeno, evitando riscos na operação da empresa.

Os funcionários devem sempre priorizar os princípios éticos em detrimento das metas comerciais.

Controlos

- Relações comerciais íntegras: a empresa prioriza relações comerciais com parceiros e entidades que demonstrem integridade, boa reputação e um sólido compromisso com os critérios sociais, ambientais e de boa governança.
- Registos contabilísticos rigorosos: as operações, transações e ações da empresa devem ser fielmente e adequadamente refletidas nos livros e registos contabilísticos.
- Conflitos de interesses: será dada especial atenção às situações que possam gerar conflitos de interesses entre os funcionários, os parceiros e a empresa.
- Obrigações fiscais: serão evitadas práticas ilícitas de evasão fiscal e o uso de estruturas opacas para fins tributários.

Formação e colaboração:

- Formação: serão oferecidos programas de formação e sensibilização com especial ênfase nas funções mais expostas, para garantir o conhecimento e a aplicação desta Política.

- Colaboração ativa: a empresa colaborará de boa-fé com auditorias e investigações internas e externas relacionadas com este assunto.

Estes princípios de atuação respondem aos impactos, riscos e oportunidades (IRO) decorrentes das questões materiais aplicáveis: conformidade e ética corporativa, gestão de fornecedores, comunicação e transparência com os grupos de interesse.

Tanto os funcionários como quaisquer terceiros que suspeitem da existência de qualquer potencial incumprimento vinculado à presente Política ou ao Código de Ética podem transmitir as suas informações, dúvidas ou preocupações, de forma confidencial e sem receio de represálias, através dos Canais de Informação disponíveis no site corporativo através do URL: <https://Konecta.integrityline.com>, de acordo com a natureza da situação, em conformidade com o procedimento PG COR 26 Canais de Informação, disponível no mesmo espaço, que especifica os diferentes canais disponíveis e a natureza da comunicação que pode ser realizada através dos mesmos.

Este canal está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Não será tolerada qualquer represália contra quem, de boa-fé, comunicar factos que possam constituir uma violação desta política, sendo aplicadas aos denunciante as garantias e proteções estabelecidas pela regulamentação e legislação aplicáveis.

O incumprimento da presente política estará sujeito às medidas disciplinares correspondentes, de acordo com as normas e procedimentos internos, sem prejuízo das sanções administrativas ou penais que, se for o caso, também daí possam resultar e que sejam impostas pela autoridade competente.



Atualização e revisão

Anexo 1

A Política de Prevenção da Corrupção, Suborno e Branqueamento de Capitais será revista periodicamente ou sempre que necessário, para se ajustar às mudanças no modelo de negócio, à aprovação de novos regulamentos ou às melhores práticas internacionais, garantindo a sua eficácia e cumprimento contínuo.

NOTA: A presente Política foi revista e aprovada a 16 de dezembro de 2025 pelo órgão máximo de governança e substitui qualquer versão anterior da mesma, sendo válido apenas este documento a partir da data.

Controle de revisões

Edição	Data de revisão	Revisto	Validada	Aprovada	Motivo da alteração
2	22/06/2021	Compliance Organização e Procedimentos	Assessoria Jurídica	Conselho de Administração	Revisão geral da política
3	19/12/2022	Compliance Organização e Procedimentos	Assessoria Jurídica	Conselho de Administração	Revisão geral da política
4	16/12/2025	Compliance Organização e Procedimentos	Assessoria Jurídica	Conselho de Administração	Adaptação aos requisitos legais Adequação ao novo formato e à marca

A woman with curly hair is shown in profile, writing in a small notebook. She is wearing a green button-down shirt. The background is a plain, light-colored wall. The text 'kovecta' is in the top left, and the title 'Anexo 2. Política de privacidade e confidencialidade' is in the center. Below the title is 'Políticas Corporativas 2025'.

kovecta

Anexo 2. Política de privacidade e confidencialidade

Políticas Corporativas 2025

Índice

ANEXO 2. POLÍTICA DE PRIVACIDADE E CONFIDENCIALIDADE

OBJETIVO

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

PRINCÍPIOS GERAIS DE ATUAÇÃO

ATUALIZAÇÃO E REVISÃO

Objetivo

Anexo 2

O objetivo da presente Política de Privacidade e Confidencialidade (doravante, a «Política»), que faz parte da Política-Quadro de Conformidade, é estabelecer e divulgar as normas básicas e gerais da Konecta, grupo multinacional de empresas especializadas na prestação de serviços e soluções digitais de gestão de clientes (doravante, «Konecta», a «Empresa», a «Sociedade» ou a «Companhia»), relacionadas com a responsabilidade preventiva e proativa do princípio de segurança e responsabilização, para garantir a privacidade e o direito fundamental à proteção dos dados pessoais pelos quais a Konecta é responsável, bem como aqueles a que acede na qualidade de responsável pelo tratamento durante a prestação dos serviços aos seus clientes, garantindo, em qualquer caso, o cumprimento escrupuloso da legislação aplicável.

Como signatária do Pacto Global das Nações Unidas, ao qual aderiu em 2004, a Konecta compromete-se com os Princípios 1 e 2, que se centram no respeito e na não violação dos direitos humanos, considerando a privacidade e a proteção de dados como um direito humano fundamental na era digital. Além disso, para contribuir com a agenda estabelecida pelas Nações Unidas para o desenvolvimento sustentável, a empresa assume os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no âmbito da Agenda 2030.



Âmbito de aplicação

Anexo 2

Consequentemente, o seu conteúdo é de cumprimento obrigatório para todos os funcionários da Konecta, independentemente do cargo ou função que ocupem dentro da organização ou da sua localização geográfica.

Sem prejuízo do acima exposto, o seu âmbito de aplicação poderá ser ampliado, quando necessário e possível devido à natureza da relação, a todas as pessoas singulares e/ou coletivas ligadas à Konecta por uma relação comercial ou profissional e que não seja de trabalho: fornecedores, empreiteiros e funcionários da cadeia de abastecimento e parceiros comerciais.

Uma vez que muitas das empresas da Konecta estão sediadas fora da União Europeia, o regulamento interno será adaptado às regulamentações específicas de cada Estado, respeitando e garantindo os princípios básicos aqui enunciados.



Princípios gerais de atuação

Anexo 2

A Konecta valoriza e respeita os segredos empresariais, tanto os seus como os dos seus clientes, bem como os direitos de propriedade industrial e intelectual. Por isso, a confidencialidade constitui uma ferramenta de gestão da sua competitividade empresarial e abrange a proteção de informações, que vão dos dados empresariais relativos a clientes e fornecedores aos planos comerciais e estudos ou estratégias de mercado, entre outros.

Conscientes de que cada país em que o Grupo opera tem um contexto social e necessidades diferentes, a presente Política de Privacidade e Confidencialidade é articulada através de planos e ações relacionados com os princípios nela contemplados, adaptados à realidade de cada uma das suas operações locais.

Partindo do máximo respeito por parte Konecta relativamente à legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais, os princípios gerais de atuação, em relação ao tratamento de dados, são os seguintes:

- **Legalidade, lealdade e transparência:** os dados pessoais serão tratados de forma lícita, leal e transparente, de modo que o interessado tenha conhecimento do tratamento que, se for o caso, será dado aos seus dados.
- **Limitação da finalidade:** os dados pessoais só serão recolhidos para fins específicos, explícitos e legítimos, e não serão posteriormente tratados de forma incompatível com esses fins.
- **Minimização dos dados:** os dados pessoais serão adequados, pertinentes e limitados ao estritamente necessário relativamente às finalidades para as quais são utilizados.
- **Exatidão:** os dados pessoais serão exatos e, se necessário, atualizados. Serão tomadas todas as medidas razoáveis para que os dados pessoais inexatos sejam suprimidos ou retificados sem demora, relativamente às finalidades para as quais são tratados.
- **Limitação do prazo de conservação:** os dados pessoais serão conservados de forma a permitir a identificação dos titulares dos dados durante um período não superior ao necessário para os fins para os quais os dados pessoais são tratados.
- **Integridade e confidencialidade:** os dados pessoais serão tratados de forma a garantir a sua segurança adequada, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danos acidentais, utilizando as medidas técnicas ou organizativas adequadas. Tudo isto em conformidade com a legislação aplicável e com o estabelecido nas normas internas de cumprimento obrigatório em matéria de segurança da informação.
- **Informação:** o tratamento de dados pessoais será transparente em relação ao interessado, fornecendo-lhe informações sobre o tratamento dos seus dados de forma compreensível e acessível, quando tal for exigido pela legislação aplicável. A fim de garantir um tratamento leal e transparente, a Sociedade deverá informar os afetados ou interessados cujos dados se pretenda recolher das circunstâncias relativas ao tratamento, em conformidade com a regulamentação aplicável.
- **Responsabilidade:** a Konecta será responsável pelo cumprimento dos princípios exigidos nesta Política e na regulamentação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais e privacidade, sendo capaz de o demonstrar quando tal for exigido por essa regulamentação.

- Transferências internacionais de dados: todo o tratamento de dados pessoais sujeito à regulamentação da União Europeia que implique uma transferência de dados para fora do Espaço Económico Europeu deverá ser realizado em estrito cumprimento dos requisitos estabelecidos na lei aplicável na jurisdição de origem.
- Abordagem baseada no risco: quando uma atividade envolver o tratamento de dados pessoais que possa representar um risco elevado para os direitos e liberdades do interessado, na medida e na forma exigidas pela regulamentação, a Konecta realizará uma avaliação dos riscos e do impacto na proteção dos dados pessoais e da privacidade antes do início do tratamento.
- Direitos dos interessados: a empresa permitirá que os interessados possam exercer os direitos de acesso, retificação, supressão, limitação do tratamento, portabilidade e oposição que sejam aplicáveis em cada jurisdição, estabelecendo, para tal efeito, os procedimentos internos necessários para satisfazer, pelo menos, os requisitos legais aplicáveis em cada caso.

A Konecta informará sempre os interessados, em linguagem clara e simples, sobre a forma como os seus dados são tratados, salientando que todos os dados pessoais são guardados de forma confidencial e com a segurança adequada, tendo em conta as suas características.

É especialmente relevante a figura que a Konecta assume quando presta serviços aos seus clientes: responsável pelo tratamento.

Estes princípios de atuação respondem aos impactos, riscos e oportunidades (IRO) decorrentes das questões materiais aplicáveis: conformidade e ética corporativa, gestão de fornecedores, comunicação e transparência com os grupos de interesse.

Tanto os funcionários como quaisquer terceiros que suspeitem ou tenham conhecimento da existência de qualquer potencial incumprimento vinculado à presente Política ou ao Código de Ética podem transmitir as suas informações, dúvidas ou preocupações, de forma confidencial e sem receio de represálias, através dos Canais de Informação disponíveis no site corporativo da Konecta: <https://Konecta.integrityline.com>, segundo a natureza da situação, em conformidade com o procedimento PG COR 26 Canais de Informação, disponível no mesmo espaço, que especifica os diferentes canais disponíveis e a natureza da comunicação que pode ser realizada através dos mesmos.

Este canal está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Não será tolerada qualquer represália contra quem, de boa-fé, comunicar factos que possam constituir uma violação desta política, sendo aplicadas aos denunciante as garantias e proteções estabelecidas pela regulamentação e legislação aplicáveis.

O incumprimento da presente política estará sujeito às medidas disciplinares correspondentes, de acordo com as normas e procedimentos internos, sem prejuízo das sanções administrativas ou penais que, se for o caso, também daí possam resultar e que sejam impostas pela autoridade competente.

Atualização e revisão

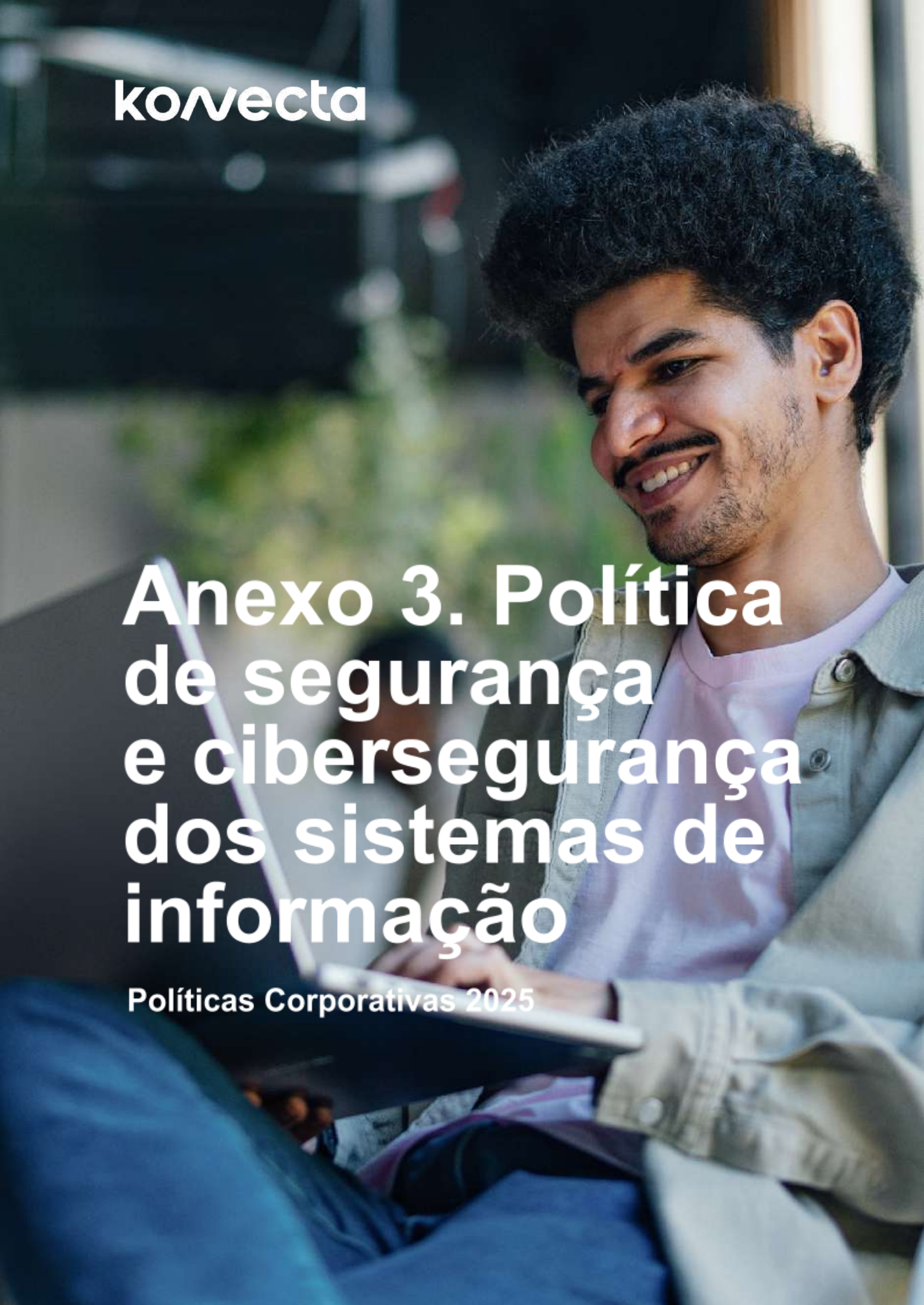
Anexo 2

A Política de Privacidade e Confidencialidade será revista periodicamente ou sempre que necessário, para se ajustar às mudanças no modelo de negócio, à aprovação de novos regulamentos ou às melhores práticas internacionais, garantindo a sua eficácia e cumprimento contínuo.

NOTA: A presente Política foi revista e aprovada a 16 de dezembro de 2025 pelo órgão máximo de governança e substitui qualquer versão anterior da mesma, sendo válido apenas este documento a partir da data.

Controle de revisões

Edição	Data de revisão	Revisto	Validada	Aprovada	Motivo da alteração
2	22/06/2021	Compliance Organização e Procedimentos	Assessoria Jurídica	Conselho de Administração	Revisão geral da política
3	19/12/2022	Compliance Organização e Procedimentos	Assessoria Jurídica	Conselho de Administração	Revisão geral da política
4	16/12/2025	Compliance Organização e Procedimentos	Assessoria Jurídica	Conselho de Administração	Adaptação aos requisitos legais Adequação ao novo formato e à marca

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

ko/vecta

Anexo 3. Política de segurança e cibersegurança dos sistemas de informação

Políticas Corporativas 2025

Índice

ANEXO 3. POLÍTICA DE SEGURANÇA E CIBERSEGURANÇA DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

OBJETIVO

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

PRINCÍPIOS GERAIS DE ATUAÇÃO

ATUALIZAÇÃO E REVISÃO

Objetivo

Anexo 3

O objetivo da presente Política de Segurança e Cibersegurança dos Sistemas de Informação (doravante, a «Política»), que faz parte da Política-Quadro de Conformidade, é estabelecer e divulgar as normas básicas e gerais da Konecta, grupo multinacional de empresas especializadas na prestação de serviços e soluções digitais de gestão de clientes (doravante, «Konecta», a «Empresa», a «Sociedade» ou a «Companhia»), para garantir a integridade, privacidade e confidencialidade das informações, em conformidade com a legislação vigente na matéria, ponderando os riscos e fazendo uma utilização eficiente dos recursos, sempre com base em critérios de proporcionalidade na gestão.

O uso massivo das tecnologias da informação e telecomunicações (TIC) em todos os âmbitos da sociedade criou um novo espaço, o ciberespaço, onde podem ocorrer conflitos e agressões, e existem ciberameaças que podem afetar a Konecta e as suas diferentes empresas.

A presente Política estabelece um quadro de referência que define os princípios para garantir a proteção dos sistemas de informação da Konecta contra acessos não autorizados, perda ou danos durante o processamento da informação ou outro tipo de ameaças cibernéticas, garantindo a disponibilidade, integridade e confidencialidade da informação dos dados geridos pela Konecta.

Esta Política foi concebida para estabelecer o quadro de referência para os grupos de interesse internos da Konecta (funcionários, acionistas, investidores, diretores) e externos (clientes, fornecedores, auditores, governos, entidades reguladoras, meios de comunicação, concorrentes e entidades financeiras), reforçando a confiança nos sistemas de informação da empresa, garantindo o cumprimento escrupuloso da regulamentação em vigor em cada país, dos seus próprios requisitos e das normas internacionais.

Esta Política estará disponível no site corporativo (Konecta.com) para que possa ser consultada por todas as partes interessadas.



Âmbito de aplicação

Anexo 3

A presente Política está incluída no âmbito de aplicação da Política-Quadro de Conformidade e estende-se a todas as entidades da Konecta, apoiada pela direção-geral da empresa.

Consequentemente, o seu conteúdo é de cumprimento obrigatório para todos os funcionários da Konecta, independentemente do cargo ou função que ocupem dentro da organização ou da sua localização geográfica.

Sem prejuízo do acima exposto, o seu âmbito de aplicação poderá ser ampliado, quando necessário e possível devido à natureza da relação, a todas as pessoas singulares e/ou coletivas ligadas à Konecta por uma relação comercial ou profissional e que não seja de trabalho: fornecedores, empreiteiros e funcionários da cadeia de abastecimento e parceiros comerciais.

Uma vez que muitas das empresas da Konecta estão sediadas fora da União Europeia, o regulamento interno será adaptado às regulamentações específicas de cada Estado, respeitando e garantindo os princípios básicos aqui enunciados.



Princípios gerais de atuação

Anexo 3

A Política de Segurança e Cibersegurança dos Sistemas de Informação reflete o compromisso expresso da Empresa em determinar e estabelecer as diretrizes e o suporte adequado para a administração da segurança da informação que gere, de acordo com os seus próprios requisitos e com as leis e regulamentos em vigor.

A Konecta zela por garantir «uma utilização segura das redes e dos sistemas de informação através do reforço das nossas capacidades de prevenção, defesa, deteção, análise, investigação, recuperação e resposta a ciberataques» que possam ocorrer.

A Konecta defende o uso seguro dos sistemas de informação e telecomunicações, mantendo-se sempre alinhada com a estratégia e os objetivos do negócio e, nessa linha, estabeleceu entre os seus objetivos específicos os seguintes, em conformidade com o contexto em que as atividades da empresa se desenvolvem:

- Impulsionar a segurança e a resiliência das redes e sistemas de informação utilizados.
- Sensibilizar todo o pessoal da empresa para os riscos decorrentes do ciberespaço.
- Capacitar e manter os conhecimentos, competências, experiência e capacidades tecnológicas para sustentar os objetivos da Konecta em matéria de cibersegurança.

Nesse sentido, a Konecta compromete-se a alcançar os seguintes objetivos:

- Considerar a informação e os sistemas que a suportam como ativos estratégicos. Assim, a Konecta manifesta a sua determinação em atingir os níveis de segurança necessários para garantir os requisitos de confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação processada na organização, bem como dos recursos dos sistemas de informação que a processam, armazenam ou distribuem.
- Garantir a divulgação da regulamentação definida como suporte desta Política, com o objetivo de incutir nos colaboradores da Konecta um nível de sensibilização e formação em matéria de segurança da informação que garanta a aplicação de práticas adequadas, como elemento inerente ao desempenho das suas funções.
- Promover que a obtenção dos níveis de segurança da informação exigidos seja desenvolvida como um processo contínuo de melhoria e progresso constante, sustentado na definição dos objetivos e requisitos a cumprir, na implementação dos processos e medidas adequados, na verificação da sua efetividade, eficácia e eficiência, e na adoção das correções e modificações que se revelarem adequadas.
- A presente Política deve ser a principal ferramenta para garantir a adequada Segurança da Informação, promovendo e assegurando o seu cumprimento nos diferentes serviços.
- Zelar pela existência dos mecanismos necessários que assegurem a continuidade das atividades críticas da empresa que se baseiam nos sistemas de informação, permitindo a sua recuperação num período de tempo aceitável.

- Maximizar a qualidade dos serviços prestados.
- Reduzir ou eliminar, na medida do possível, os perigos e riscos nos ativos, processos e serviços que a Konecta fornece.
- Determinar medidas essenciais de segurança da informação que a Konecta deve adotar para se proteger adequadamente contra ameaças que possam afetar de alguma forma a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação.

Os objetivos da presente Política serão implementados com base numa estratégia de longo prazo. As atividades para atingir os objetivos devem ser mantidas ao longo do tempo.

No que diz respeito aos riscos de segurança, os planos de ação devem ser definidos e ajustados anualmente (controles de segurança, definição de projetos de segurança, monitorização contínua, etc.).

Serão estabelecidos os planos de transição necessários para reduzir qualquer impacto nas atividades e/ou recursos da Konecta e, da mesma forma, esta zelará para que os funcionários:

- ... conheçam e apliquem os procedimentos internos e protocolos em matéria de segurança da informação da Konecta.
- ... disponham de ferramentas que lhes permitam aceder facilmente aos procedimentos operacionais internos (Intranet); adicionalmente, serão utilizados canais de comunicação alternativos para a comunicação de determinados processos, medidas especiais ou atualização de procedimentos.
- ... estejam cientes de que devem processar apenas as informações para as quais foram autorizados e usar os ativos da Konecta apenas para o desempenho das suas funções profissionais. Os funcionários devem cumprir as normas básicas de acesso a aplicações e/ou equipamentos com acesso a dados de carácter pessoal.
- ... conheçam os procedimentos existentes na empresa para saber como agir perante qualquer atividade ou ameaça que possa afetar a segurança da informação, devendo informar o Departamento de Tecnologia e o Diretor de Segurança da Informação (CISO).

Conscientes de que cada país em que o Grupo opera tem um contexto social e necessidades diferentes, a presente Política é articulada através de planos e ações relacionados com os princípios nela contemplados, adaptados à realidade de cada uma das suas operações locais.

Estes princípios de atuação respondem aos impactos, riscos e oportunidades (IRO) decorrentes das questões materiais aplicáveis: segurança da informação; transformação digital; conformidade e ética corporativa; e gestão de fornecedores.

Tanto os funcionários como quaisquer terceiros que suspeitem da existência de qualquer potencial incumprimento relacionado com a presente Política ou com o Código de Ética, podem transmitir as suas informações, dúvidas ou preocupações sobre este assunto, de forma confidencial e sem receio de represálias, através dos Canais de Informação disponíveis no site corporativo da Konecta (<https://Konecta.integrityline.com>), de acordo com a natureza da situação, em

conformidade com o procedimento PG COR 26 Canais de Informação, disponível no mesmo espaço, que especifica os diferentes canais disponíveis e a natureza da comunicação que pode ser realizada através dos mesmos.

Este canal está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Não será tolerada qualquer represália contra quem, de boa-fé, comunicar factos que possam constituir uma violação desta política, sendo aplicadas aos denunciantes as garantias e proteções estabelecidas pela regulamentação e legislação aplicáveis.

O incumprimento da presente política estará sujeito às medidas disciplinares correspondentes, de acordo com as normas e procedimentos internos, sem prejuízo das sanções administrativas ou penais que, se for o caso, também daí possam resultar e que sejam impostas pela autoridade competente.



Atualização e revisão

Anexo 3

A presente Política estabelece as bases para o cumprimento das seguintes normas:

- ISO/IEC 27001:2022 Tecnologia da informação - Técnicas de segurança - Sistema de gestão da segurança da informação - Requisitos.
- ISO/IEC 27701 - Extensão da ISO 27001 para a gestão da privacidade.
- ISO/IEC 27002:2022 Tecnologia da informação - Técnicas de segurança – Boas práticas para gestão de segurança da informação.
- Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) (Texto relevante para efeitos do EEE).
- Leis em matéria de Proteção de Dados Pessoais aplicáveis em cada país.

A Política de Segurança e Cibersegurança dos Sistemas de Informação será revista periodicamente ou sempre que necessário, para se ajustar às mudanças no modelo de negócio, à aprovação de novos regulamentos ou às melhores práticas internacionais, garantindo a sua eficácia e conformidade contínua.

NOTA: A presente Política foi revista e aprovada a 16 de dezembro de 2025 pelo órgão máximo de governança e substitui qualquer versão anterior da mesma, sendo válido apenas este documento a partir da data.

Controle de revisões

Edição	Data de revisão	Revisto	Validada	Aprovada	Motivo da alteração
2	22/06/2021	TI - Segurança da Informação Organização e Procedimentos	Assessoria Jurídica	Conselho de Administração	Revisão geral da política
3	19/12/2022	TI - Segurança da Informação Organização e Procedimentos	Assessoria Jurídica	Conselho de Administração	Revisão geral da política
4	16/12/2025	TI - Segurança da Informação Organização e Procedimentos	Assessoria Jurídica	Conselho de Administração	Adaptação aos requisitos legais Adequação ao novo formato e à marca

Anexo 4. Política de gestão e governança da inteligência artificial

Políticas Corporativas 2025

— 0%

Índice

ANEXO 4. POLÍTICA DE GESTÃO E GOVERNANÇA DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

INTRODUÇÃO

- Objetivo
- Definição e âmbito

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

- Compromisso da Direção

PRINCÍPIOS ORIENTADORES APLICÁVEIS AOS CASOS DE USO

- Privacidade e segurança
- Impacto positivo
- Igualdade e inclusão
- Observabilidade, supervisão e transparência
- Robustez técnica e contextual
- Transparência e explicabilidade
- Sustentabilidade e redução do impacto ambiental
- Rastreabilidade
- Compromisso de terceiros e parceiros
- Inovação responsável
- Direito de reclamação e reparação

PRÁTICAS PROIBIDAS

LITERACIA EM IA

GOVERNANÇA DA POLÍTICA

- Titularidade da política
- Interpretação
- Data de validade e revisão da Política

ATUALIZAÇÃO E REVISÃO

Introdução

Anexo 4

O presente documento foi elaborado com o objetivo de garantir o cumprimento da normativa vigente em matéria de inteligência artificial por parte de todas as entidades que compõem o grupo empresarial Konecta, bem como facilitar a todas as partes interessadas ou grupos de interesse o acompanhamento das recomendações emitidas pelos organismos de referência nesta matéria.

A presente Política de Gestão e Governança da Inteligência Artificial (doravante, a «Política») tem como objetivo garantir uma adoção ética, responsável e segura das tecnologias que compõem a Inteligência Artificial (doravante, a «IA») dentro da Konecta, grupo multinacional de empresas especializadas na prestação de serviços e soluções digitais de gestão de clientes (doravante, a «Konecta»).

Para tal, estabelece-se um quadro de governança robusto orientado para identificar, avaliar e mitigar os riscos que possam decorrer da introdução no mercado, da entrada em serviço, da utilização e, se for caso disso, do abandono de Sistemas de IA (de acordo com a definição incluída na presente Política). Esta Política é articulada com o objetivo de proteger os interesses públicos, a segurança e a saúde, bem como os direitos fundamentais reconhecidos pela ordem jurídica aplicável à Konecta e aos territórios em que opera¹.

Definição e âmbito

A IA representa uma tecnologia estratégica para a transformação digital da Konecta. No entanto, o seu desenvolvimento e adoção exigem um equilíbrio adequado entre inovação e controlo, de acordo com os valores éticos corporativos e o quadro regulamentar em vigor.

Neste contexto, desenvolve-se a presente Política, com o objetivo de estabelecer um quadro regulamentar interno e transversal para a utilização de Sistemas de IA (tanto generativos como não generativos), adotando uma abordagem baseada nos riscos .

Para os efeitos da presente Política, entende-se por:

- «Distribuidor»: qualquer pessoa ou empresa que faça parte da cadeia de abastecimento e que venda um Sistema de IA, que não seja o Fornecedor ou o Importador.
- «Ferramentas de Inteligência Artificial» («FIA»): são aplicações de software ou plataformas que utilizam IA e técnicas de aprendizagem automática para realizar tarefas específicas ou resolver problemas particulares.
- «Importador»: qualquer pessoa ou entidade que introduza no mercado um Sistema de IA que tenha o nome ou a marca de uma pessoa ou empresa de outro país.
- «Inputs»: são os dados, conteúdos ou informações introduzidos numa FIA para treino e processamento da mesma. Podem incluir textos, imagens, números ou qualquer outro tipo de informação que a FIA possa utilizar.
- «Modelo de IA de uso geral» («Modelo de IA»): um modelo de IA, também treinado com um grande volume de dados utilizando auto-supervisão em grande escala, que apresenta um grau considerável de generalidade e é capaz de executar, de forma competente, uma grande variedade de tarefas distintas,

¹ Considerando 5, Regulamento da IA (Regulamento (UE) 2024/1689 sobre Inteligência Artificial)

independentemente da forma como o modelo é introduzido no mercado, e que pode ser integrado em vários sistemas ou aplicações subsequentes, exceto os modelos de IA utilizados para atividades de investigação, desenvolvimento ou prototipagem antes da sua introdução no mercado. Os modelos de IA de uso geral são integrados em Sistemas de IA, mas não são sistemas em si mesmos.

- «Outputs»: são os resultados ou as informações geradas por um sistema de IA após o processamento dos inputs. Podem assumir várias formas, como texto, gráficos, decisões ou recomendações, dependendo da função da FIA.
- «Fornecedor»: qualquer pessoa ou entidade que crie um sistema de IA. Este fornecedor pode ser uma empresa, uma organização pública ou uma pessoa física. O fornecedor coloca o sistema de IA no mercado ou utiliza-o sob o seu próprio nome ou marca, a título oneroso ou gratuito.
- «Regulamento»: Regulamento (UE) 2024/1689 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de junho de 2024, que estabelece regras harmonizadas em matéria de inteligência artificial e altera os Regulamentos (CE) n.º 300/2008, (UE) n.º 167/2013, (UE) n.º 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 e (UE) 2019/2144; e as Diretivas 2014/90/UE, (UE) 2016/797 e (UE) 2020/1828.
- «Representante autorizado»: qualquer pessoa ou entidade que tenha sido autorizada por escrito por um Fornecedor de IA para cumprir obrigações e procedimentos em seu nome.
- «Responsável pela implementação» ou deployer: qualquer pessoa, empresa ou organização que utilize um Sistema de IA sob sua própria responsabilidade. Não inclui a utilização de IA para atividades pessoais não profissionais.
- «Viés» na IA: é qualquer tendência ou inclinação sistemática que se apresenta nos resultados gerados por uma FIA, que pode basear-se em dados tendenciosos, suposições incorretas ou algoritmos preconceituosos. Este preconceito pode resultar em decisões injustas ou imprecisas quando aplicado a diferentes grupos de pessoas ou situações.
- «Sistema de Inteligência Artificial» («Sistema de IA»): sistema baseado em máquinas que contém dados, algoritmos e modelos, concebido para funcionar com vários níveis de autonomia e que pode mostrar capacidade de adaptação após a sua implementação e que, para objetivos explícitos ou implícitos, infere, a partir dos inputs que recebe, a forma de gerar outputs, tais como previsões, conteúdos, recomendações ou decisões que podem influenciar ambientes físicos ou virtuais. (Estão excluídos os sistemas de software com capacidades inferiores às especificadas acima, como os sistemas de software ou abordagens de programação tradicionais e mais simples, e que não incluem sistemas baseados em regras definidas exclusivamente por pessoas físicas para executar operações automaticamente).
- «Decisões automatizadas»: tomada de decisões por meios tecnológicos sem a participação do ser humano.
- «Rastreabilidade»: é a capacidade de rastrear e documentar a forma como uma FIA chega a uma conclusão específica ou gera determinados resultados. Isto inclui a compreensão e documentação dos dados inseridos, algoritmos, processos e qualquer outro fator que influencie os resultados. A rastreabilidade

é crucial para garantir a transparência e determinar a responsabilidade na utilização das FIA.

- «Transparência»: é o grau em que os processos e decisões que uma FIA toma são claros, compreensíveis e explicáveis para os utilizadores e outras partes interessadas.
- «Utilizador»: qualquer pessoa, empregada ou não, com vínculo profissional ou contratual com a Konecta que utilize a FIA para se relacionar com a mesma. O Utilizador pode ser tanto interno (um empregado) como externo (um cliente, supervisor ou fornecedor).
- «Mecanismos de monitorização»: processo sistemático para examinar e avaliar (auditoria) a metodologia, as operações e os resultados de uma FIA, por forma a garantir que cumpre as normas éticas, legais e organizacionais da Konecta. Os mecanismos de monitorização são cruciais para identificar riscos e vieses, bem como para garantir a responsabilidade e a transparência.

Como signatária do Pacto Global das Nações Unidas, ao qual aderiu em 2004, a Konecta compromete-se com os Princípios 1 e 2, que se centram no respeito e na não violação dos direitos humanos, considerando a privacidade e a proteção de dados como um direito humano fundamental na era digital. Além disso, contribuindo para a agenda estabelecida pelas Nações Unidas em matéria de desenvolvimento sustentável, a empresa assume os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no âmbito da Agenda 2030.

Âmbito de aplicação

Anexo 4

A presente Política, de caráter corporativo, inclui-se no âmbito de aplicação da Política-Quadro de Conformidade e será aplicável a todas as empresas que fazem parte do grupo Konecta, sendo apoiada pela direção-geral da empresa e constituindo um quadro normativo interno para a gestão e aplicação responsável da IA, tanto generativa como não generativa.

De acordo com o acima exposto, esta Política será aplicável a todos os grupos de interesse (funcionários, fornecedores, empreiteiros, consultores, pessoal temporário e de terceiros) que operam no âmbito das Sociedades que fazem parte da Konecta, sem prejuízo do cumprimento das restantes normas e documentos internos em vigor, devendo ser interpretada de forma harmoniosa com a regulamentação setorial, territorial e extraterritorial aplicável em cada momento às diferentes entidades que integram a Konecta, bem como com a restante documentação interna relacionada com esta matéria, como, a título de exemplo, o Procedimento de Gestão e Implementação Responsável da IA.

Em particular, esta Política define os requisitos mínimos que os Casos de Uso baseados em IA devem cumprir, em função do nível de risco que apresentam.

Nesse sentido, a gestão dos riscos da Inteligência Artificial (IA) estará intrinsecamente ligada ao apetite global de risco da organização, de modo que o desenvolvimento, a aquisição e a implementação de sistemas de IA só serão permitidos dentro dos limites e tolerâncias de risco que a Direção estabeleça. Isto garante que qualquer risco residual inerente à IA (incluindo riscos operacionais, éticos, de conformidade e reputacionais) estará diretamente alinhado com a capacidade e a vontade da empresa de o aceitar, assegurando assim que as iniciativas de IA contribuam para os objetivos estratégicos sem comprometer a solidez financeira ou a reputação da empresa.

O cumprimento desta Política não isenta, em caso algum, do cumprimento de outras normas internas ou externas, como o Procedimento de Gestão e Implementação Responsável da IA da Konecta e/ou quaisquer outras que sejam aplicáveis a cada Caso de Uso, tais como as relativas à proteção de dados pessoais, propriedade intelectual e industrial, confidencialidade de segredos empresariais, cibersegurança ou outras obrigações regulatórias setoriais ou transversais.

As entidades da Konecta deverão transpor os seus princípios e requisitos para o âmbito das suas respetivas normas internas, sendo responsáveis pelo seu desenvolvimento, interpretação e cumprimento. Para tal, deverão aprovar (nos seus órgãos correspondentes) as normas internas que viabilizem a aplicação desta Política.

A presente Política será aplicável em todos os países em que a Konecta opera, independentemente do grau de desenvolvimento normativo local em matéria de IA.

Da mesma forma, nos territórios onde ainda não exista uma regulamentação específica sobre IA, esta Política servirá como referência mínima de atuação. Quando um país adotar uma regulamentação sobre IA, a aplicação desta Política ficará condicionada à não contradição com a referida regulamentação local. Em caso de discrepância entre as normas, prevalecerá sempre a disposição mais rigorosa ou protetora dos direitos fundamentais, da segurança ou dos interesses públicos.

Compromisso da Direção

A Alta Direção da Konecta, compreendendo a importância de uma gestão adequada da IA em todo o seu ciclo de vida e em conformidade com o Planeamento Estratégico da empresa, comprometeu-se com:

- O modelo de gestão da IA.
- Garantir que os recursos necessários estejam disponíveis para o correto funcionamento do Sistema de IA.
- O cumprimento dos objetivos da organização em matéria de IA.
- Garantir os processos de gestão da IA e a fiabilidade dos Sistemas de IA, bem como a proteção, segurança, equidade, transparência, qualidade dos dados e qualidade dos sistemas de IA durante o seu ciclo de vida.
- O cumprimento de todos os requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis.
- Informar, formar e sensibilizar todas as partes interessadas sobre as funções ou obrigações e deveres em matéria de IA.
- Diminuir os riscos associados aos aspetos da IA, através de um procedimento de análise, avaliação e tratamento dos mesmos. Nenhum caso de uso de IA pode avançar sem ter concluído satisfatoriamente uma análise de risco preliminar antes da sua implementação.
- Melhorar continuamente o modelo de gestão de IA.
- A nomeação, as medidas e as decisões adotadas pelo Fórum de Governança e Qualidade dos Dados
- Garantir a disponibilidade e o acesso a esta Política a todas as partes interessadas.

Princípios orientadores aplicáveis aos casos de uso

Anexo 4

A fim de garantir um quadro de utilização da IA que seja ético, seguro e juridicamente robusto, a Konecta promove a aplicação dos seguintes princípios fundamentais ao longo de todo o ciclo de vida dos Casos de Uso baseados em IA.

Privacidade e segurança

A Konecta compromete-se a que a conceção, o desenvolvimento e a utilização dos seus Sistemas de IA respeitem os mais elevados padrões em matéria de privacidade e proteção de dados pessoais. Este princípio inclui também a adoção de medidas adequadas de cibersegurança que previnam a utilização indevida, perda, alteração ou acesso não autorizado às informações de clientes, funcionários e outras partes interessadas.

Impacto positivo

A Konecta utiliza a IA como ferramenta para gerar valor social e económico, oferecendo produtos e serviços adaptados às necessidades dos seus grupos de interesse. Neste sentido, promoverá ativamente que os Sistemas de IA contribuam para o bem-estar geral e o desenvolvimento sustentável das comunidades em que as entidades que integram a Konecta operam.

Igualdade e inclusão

A Konecta concebe e aplica os seus sistemas de IA de acordo com os princípios da equidade, não discriminação e inclusão. Serão implementadas medidas específicas para identificar e mitigar possíveis vieses algorítmicos, garantindo que os resultados dos sistemas sejam imparciais e respeitem os direitos fundamentais de todas as pessoas, especialmente em contextos sensíveis ou de alto impacto.

Observabilidade, supervisão e transparência

Todos os Casos de Utilização incluirão Mecanismos de monitorização, verificação e moderação que permitam validar que o Sistema de IA cumpre os objetivos para os quais foi concebido. Além disso, será fornecida informação clara, acessível e compreensível a clientes, funcionários, auditores e reguladores sobre o funcionamento e a finalidade desses sistemas.

Robustez técnica e contextual

Os sistemas de IA implementados pela Konecta serão robustos não só do ponto de vista técnico, como também em termos de adequação ao ambiente social, jurídico e organizacional. Os casos de uso devem minimizar erros, prevenir danos não intencionais e ser resilientes a falhas ou cenários adversos.

Transparência e explicabilidade

A Konecta informará adequadamente os Utilizadores quando estes interajam com os Sistemas de IA da Konecta. Além disso, garantirá que esses Utilizadores possam compreender, em termos simples, o raciocínio subjacente às Decisões automatizadas que os possam afetar, especialmente quando estas tiverem implicações jurídicas ou económicas significativas.

Sustentabilidade e redução do impacto ambiental

Serão adotadas medidas para minimizar a pegada ecológica associada ao desenvolvimento, treinamento e execução de Sistemas de IA, promovendo o uso eficiente de recursos tecnológicos e boas práticas ambientais.

Rastreabilidade

Todos os Casos de Uso deverão garantir a rastreabilidade dos dados utilizados, das decisões tomadas, dos modelos utilizados e dos processos implementados, de modo a que possam ser objeto de auditoria interna ou externa, revisão regulatória ou análise forense, se necessário.

Compromisso de terceiros e parceiros

A Konecta exigirá que os terceiros envolvidos no desenvolvimento, fornecimento ou implementação de Sistemas de IA respeitem os princípios estabelecidos nesta Política, adotando práticas equivalentes de governança, ética e segurança.

Inovação responsável

A IA será utilizada como motor de inovação, criatividade e melhoria contínua, sempre em consonância com os valores éticos da Konecta e em estrito cumprimento da regulamentação em vigor, evitando que a busca pela eficiência ou rentabilidade comprometa os direitos fundamentais ou o interesse público.

Direito de reclamação e reparação

A Konecta reconhece o direito de todas as pessoas solicitarem informações, apresentarem reclamações ou exigirem reparação quando considerarem que um Sistema de IA violou os seus direitos. Para tal, serão habilitados mecanismos acessíveis, eficazes e transparentes de gestão de reclamações, em linha com os princípios de responsabilidade e acesso à justiça.

Estes princípios de atuação respondem aos impactos, riscos e oportunidades (IRO) decorrentes das questões materiais aplicáveis: diversidade, igualdade e inclusão; adaptação e mitigação das alterações climáticas; segurança da informação; conformidade e ética corporativa; gestão de fornecedores; e comunicação e transparência com os grupos de interesse.

Práticas proibidas

Anexo 4

Em conformidade com o Regulamento, bem como com os princípios éticos e de responsabilidade assumidos pela Konecta, fica expressamente proibido por todas as empresas da Konecta o uso, desenvolvimento, implementação ou aquisição de Sistemas de IA que incorram em práticas classificadas como inadmissíveis ou proibidas por tal Regulamento.

Em particular, são proibidas as seguintes utilizações:

- Utilização de técnicas subliminares ou manipuladoras que, através de estímulos abaixo do limiar da consciência ou mecanismos de influência indetetáveis, alterem o comportamento das pessoas singulares de forma a causar-lhes danos físicos ou psicológicos relevantes ou induzi-las a tomar decisões contrárias aos seus interesses.
- Sistemas de pontuação social (social scoring), ou seja, que avaliam, classificam ou pontuam as pessoas com base no seu comportamento, estado pessoal ou características sociais, de forma que possam derivar consequências desfavoráveis injustificadas ou desproporcionadas no seu acesso a serviços, oportunidades ou direitos.
- Sistemas de inferência emocional em ambientes laborais ou educativos, salvo se existir uma justificação legal expressa, como segurança física ou diagnósticos médicos autorizados. Esta proibição inclui tecnologias destinadas a deduzir o estado emocional, o humor ou as intenções das pessoas físicas a partir das suas expressões faciais, voz ou sinais fisiológicos.
- Sistemas de identificação biométrica remota em tempo real em espaços públicos para fins de vigilância, salvo em caso de autorização legal expressa emitida por uma autoridade competente e em cumprimento das condições excecionais estabelecidas no Regulamento.
- Classificação biométrica de pessoas físicas com o objetivo de inferir características sensíveis, tais como sua origem étnica, orientação sexual, convicções religiosas ou ideológicas, filiação sindical ou estado de saúde, quando tal inferência não for legalmente justificada e autorizada de acordo com as garantias previstas na legislação aplicável.

Estas práticas são consideradas incompatíveis com os princípios fundamentais de respeito pelos direitos humanos, não discriminação, autonomia individual, privacidade e dignidade. A Konecta tomará como referência interpretativa as diretrizes, relatórios técnicos e orientações emitidas pela Comissão Europeia, pelo Gabinete Europeu de IA e por outras autoridades competentes para esclarecer o âmbito e a aplicação prática de tais proibições.

Em caso de dúvida, nenhuma entidade da Konecta poderá implementar um Sistema de IA que, direta ou indiretamente, possa incorrer nas práticas acima descritas sem ter obtido uma validação prévia da sua legalidade por parte das equipas internas responsáveis ou das autoridades reguladoras competentes, e sem ter concluído o processo de validação estabelecido no Procedimento de Gestão e Implementação Responsável da IA.

Literacia em IA

Anexo 4

Os Fornecedores e Responsáveis pela Implementação de Sistemas de IA devem adotar medidas para garantir que os funcionários sob a sua responsabilidade, bem como qualquer pessoa que utilize ou gere esses sistemas em seu nome, tenha um nível suficiente de literacia em IA, adaptado às suas funções, formação, experiência e ao contexto previsto de utilização.

O objetivo da literacia em IA é proporcionar a todos os intervenientes envolvidos os conhecimentos necessários para tomar decisões informadas sobre o desenvolvimento, utilização e impacto dos sistemas de IA.

Em conformidade com estas disposições e em consonância com os princípios e objetivos definidos na presente Política, as empresas da Konecta desenvolverão um conjunto de ações estratégicas destinadas a garantir uma utilização responsável, segura e ética da IA em todas as suas entidades. Estas medidas estarão em conformidade com a legislação em vigor, bem como com as melhores práticas internacionais, incluindo o repositório de boas práticas de literacia em IA promovido pela Comissão Europeia².

Tanto os funcionários como quaisquer terceiros que suspeitem da existência de qualquer potencial incumprimento relacionado com a presente Política podem transmitir as suas informações, dúvidas ou preocupações sobre este assunto, de forma confidencial e sem receio de represálias, através dos Canais de Informação disponíveis no site corporativo da Konecta (<https://Konecta.integrityline.com>), de acordo com a natureza da situação, em conformidade com o procedimento PG COR 26 Canais de Informação, disponível no mesmo espaço, que especifica os diferentes canais disponíveis e a natureza da comunicação que pode ser realizada através dos mesmos.

Este canal está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Não será tolerada qualquer represália contra quem, de boa-fé, comunicar factos que possam constituir uma violação desta política, sendo aplicadas aos denunciante as garantias e proteções estabelecidas pela regulamentação e legislação aplicáveis.

As pessoas que infringirem estas disposições estarão sujeitas às medidas disciplinares correspondentes, sem prejuízo das sanções legais.

² Disponível em <https://digital-strategy.ec.europa.eu/es/library/living-repository-foster-learning-and-exchange-ai-literacy>

Governança da política

Anexo 4

Titularidade da Política

A responsabilidade pela elaboração, manutenção e atualização da presente Política corresponde à função da área jurídica responsável pelo quadro de governança. No entanto, a sua aprovação inicial e eventuais alterações serão da competência do Conselho de Administração.

Interpretação

A interpretação oficial desta Política caberá ao Conselho de Administração. Em caso de discrepância entre diferentes versões linguísticas, prevalecerá sempre a versão em espanhol como versão autêntica e vinculativa para todos os efeitos.



Atualização e revisão

Anexo 4

A Política de Gestão e Governança da Inteligência Artificial será revista periodicamente ou sempre que necessário, para se ajustar às mudanças no modelo de negócio, à aprovação de novos regulamentos ou às melhores práticas internacionais, garantindo a sua eficácia e conformidade contínua.

NOTA: A presente Política foi aprovada a 16 de dezembro de 2025 pelo órgão máximo de governança e substitui qualquer versão anterior da mesma, sendo válido apenas este documento a partir da data.

Controle de revisões

Edição	Data de revisão	Revisto	Validada	Aprovada	Motivo da alteração
1	16/12/2025	TI - Segurança da Informação Organização e Procedimentos GenAI	Assessoria Jurídica	Conselho de Administração	Edição inicial

A portrait of a middle-aged man with a shaved head, a grey beard, and black-rimmed glasses. He is wearing a dark blue button-down shirt and is smiling slightly. The background is dark and out of focus.

kovecta

Anexo 5.

Política fiscal

Políticas Corporativas 2025

Índice

ANEXO 5. POLÍTICA FISCAL

OBJETIVO

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

PRINCÍPIOS GERAIS DE ATUAÇÃO

ATUALIZAÇÃO E REVISÃO

Objetivo

Anexo 5

O objetivo da presente Política Fiscal (doravante, a «Política»), que faz parte da Política-Quadro de Conformidade, é estabelecer as bases para o desenvolvimento e a implementação efetiva dos princípios orientadores em matéria tributária da Konecta, grupo multinacional de empresas especializadas na prestação de serviços e soluções digitais de gestão de clientes (doravante, «Konecta», a «Empresa», a «Sociedade» ou a «Companhia»).

A presente Política é uma extensão do quadro regulamentar da empresa para responder às expectativas dos seus grupos de interesse (funcionários, clientes, sócios e acionistas, investidores, entidades financeiras, fornecedores, administração pública e entidades reguladoras), garantindo o cumprimento escrupuloso das leis e regulamentos em vigor em cada país, dos seus próprios requisitos e das normas internacionais. Esta Política estará disponível no site corporativo (www.Konecta.com) para que possa ser consultada por todas as partes interessadas.

Nesse sentido, a Konecta está comprometida com o cumprimento da legislação tributária aplicável e de todas as práticas fiscais realizadas de acordo com as boas práticas tributárias.



Âmbito de aplicação

Anexo 5

A presente Política está incluída no âmbito de aplicação da Política-quadro de Conformidade e estende-se a todas as entidades da Konecta, apoiada pela direção geral da empresa.

Consequentemente, o seu conteúdo é de cumprimento obrigatório para todos os funcionários da Konecta, independentemente do cargo ou função que ocupam dentro da organização ou da sua localização geográfica.

Sem prejuízo do acima exposto, o seu âmbito de aplicação poderá ser ampliado, quando necessário e possível devido à natureza da relação, a todas as pessoas singulares e/ou coletivas ligadas à Konecta por uma relação comercial ou profissional e que não seja de trabalho: fornecedores, empreiteiros e funcionários da cadeia de abastecimento e parceiros comerciais.

Responsabilidades mais específicas relacionadas com a presente Política:

Conselho de Administração:

- Aprovação de investimentos ou operações de qualquer natureza que tenham carácter estratégico.

Direção-Geral Financeira:

- Supervisão da aplicação dos princípios orientadores da presente Política.
- Coordenação e tratamento das informações sobre as práticas fiscais da Konecta.
- Promover a comunicação entre o Departamento Fiscal e as diferentes áreas envolvidas em qualquer processo de natureza tributária.

Direção do Departamento Financeiro e Fiscal:

- Gerir os assuntos fiscais aplicando boas práticas e agindo com transparência.
- Prestar uma atenção prioritária ao cumprimento responsável do dever das empresas da Konecta de pagar os impostos exigíveis nos países onde operam.
- Conciliar o cumprimento responsável das obrigações fiscais com o compromisso de criar valor para os sócios através de uma gestão eficiente dos custos e benefícios fiscais.
- Controlar a implementação efetiva dos aspetos fundamentais da Política Fiscal em qualquer processo tributário desenvolvido na empresa, estabelecendo para o efeito os procedimentos e medidas de controlo interno adequados.
- Gestão eficiente dos custos fiscais e aplicação dos incentivos e benefícios fiscais permitidos pela legislação aplicável.
- Gestão ordenada dos assuntos fiscais, para garantir o cumprimento das obrigações fiscais e a gestão dos impostos.
- Informar o Conselho de Administração sobre a execução da estratégia e política fiscal.

- Manutenção devidamente atualizada de um mapa de riscos que identifique, especificamente, os riscos de natureza fiscal decorrentes das políticas fiscais aplicadas, de possíveis incumprimentos, de controvérsias sobre a aplicação das leis ou de instabilidade jurídica.
- Envio do mapa de riscos atualizado à Direção-Geral.
- Revisão e atualização da presente Política Fiscal, para posterior ratificação pela Direção-Geral Financeira e pelo Conselho de Administração.

Dado que muitas das sociedades da Konecta têm a sua sede social fora da União Europeia, a regulamentação interna será adaptada à regulamentação própria de cada Estado, respeitando e zelando pelos princípios básicos aqui enunciados.



Princípios gerais de atuação

Anexo 5

Princípios da estratégia fiscal

A Direção Financeira da Konecta garantirá o cumprimento das obrigações fiscais, seguindo as boas práticas e pagando os impostos exigíveis de acordo com o ordenamento jurídico.

Nesse sentido, o Código de Ética, de cumprimento obrigatório para todos os funcionários da Konecta, dispõe que serão evitadas todas as práticas que impliquem a evasão fiscal ilícita em detrimento do Tesouro Público, bem como a utilização de estruturas de carácter opaco para fins fiscais, concebidas com o objetivo de impedir que as autoridades fiscais tenham conhecimento do responsável final pelas atividades ou do titular último dos bens ou direitos envolvidos.

As relações com as autoridades fiscais dos países em que a Konecta opera baseiam-se nos princípios de transparência, lealdade, colaboração, boa-fé e confiança mútua. Para tal, a empresa tem vindo a fazer o maior uso possível dos mecanismos de conformidade fiscal cooperativa com as autoridades dos diferentes países em que opera, sem prejuízo das controvérsias legítimas que possam surgir junto dessas autoridades em consequência da interpretação das normas aplicáveis em defesa do interesse social.

A Konecta está comprometida com o cumprimento da legislação fiscal aplicável e de todas as práticas fiscais realizadas aplicando boas práticas fiscais.

Princípios de atuação

A Política Fiscal da Konecta baseia-se nos seguintes princípios orientadores:

- A Konecta cumprirá as obrigações fiscais dos países em que desenvolve as suas atividades, aplicando a regulamentação fiscal de acordo com os critérios publicados e aplicados pelas autoridades competentes, entendendo que a sustentação do Tesouro Público é uma contribuição para a sociedade.
- O Departamento Comercial informará o Departamento Fiscal sobre novas atividades, operações e/ou linhas de negócio que se pretenda iniciar, a fim de proceder ao estudo das hipotéticas repercussões fiscais que daí possam decorrer.
- Estabelecerá sistemas de controlo interno nos processos de natureza fiscal, para garantir o cumprimento das obrigações fiscais nos termos estabelecidos nas diretrizes da presente Política.
- Colaborará com as autoridades fiscais na resolução de todas as questões que possam surgir em relação ao cumprimento e aplicação das obrigações fiscais.
- Se for considerado necessário, serão contratados os serviços de consultores externos de reconhecido prestígio, a fim de garantir o cumprimento das obrigações fiscais da Konecta.

Estes princípios de atuação respondem aos impactos, riscos e oportunidades (IRO) decorrentes das questões materiais aplicáveis: conformidade e ética corporativa, comunicação e transparência com as partes interessadas.

Tanto os funcionários como quaisquer terceiros que suspeitem da existência de qualquer potencial incumprimento vinculado com a presente Política poderão transmitir as suas informações, dúvidas ou preocupações, de forma confidencial e sem receio de represálias, através dos Canais de Informação disponíveis no site corporativo da Konecta (<https://Konecta.integrityline.com>), segundo a natureza da situação, em conformidade com o procedimento PG COR 26 Canais de Informação, disponível no mesmo espaço, no qual são especificados os diferentes canais disponíveis e a natureza da comunicação que pode ser realizada através dos mesmos.

Este canal está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Não será tolerada qualquer represália contra quem, de boa-fé, comunicar factos que possam constituir uma violação desta política, sendo aplicadas aos denunciante as garantias e proteções estabelecidas pela regulamentação e legislação aplicáveis.

O incumprimento da presente Política estará sujeito às medidas disciplinares correspondentes, de acordo com as normas e procedimentos internos, sem prejuízo das sanções administrativas ou penais que, se for o caso, também daí possam resultar e que sejam impostas pela autoridade competente.



Atualização e revisão

Anexo 5

A Política Fiscal será revista periodicamente, ou quando necessário, para se ajustar às alterações sofridas pelo modelo de negócio, à aprovação de novas normas ou às melhores práticas internacionais, garantindo a sua eficácia e conformidade contínua.

NOTA: A presente Política foi revista e aprovada a 16 de dezembro de 2025 pelo órgão máximo de governança e substitui qualquer versão anterior da mesma, sendo válido apenas este documento a partir da data.

Controle de revisões

Edição	Data de revisão	Revisto	Validada	Aprovada	Motivo da alteração
2	22/06/2021	Financeiro Organização e Procedimentos	Assessoria Jurídica	Conselho de Administração	Revisão geral da política
3	19/12/2022	Financeiro Organização e Procedimentos	Assessoria Jurídica	Conselho de Administração	Revisão geral da política
4	16/12/2025	Financeiro Organização e Procedimentos	Assessoria Jurídica	Conselho de Administração	Adaptação aos requisitos legais Adequação ao novo formato e à marca

A woman with dark curly hair, wearing a striped shirt and a grey skirt, is smiling while talking on a black smartphone. She is standing in an office environment, with shelves of boxes and a window in the background. She is holding a blue pen and a yellow sticky note, appearing to be organizing or filing documents.

konecta

Anexo 6. Política de financiamiento

Políticas Corporativas 2025

Índice

ANEXO 6. POLÍTICA DE FINANCIAMENTO

OBJETIVO

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

PRINCÍPIOS GERAIS DE ATUAÇÃO

ATUALIZAÇÃO E REVISÃO

Objetivo

Anexo 6

O objetivo da presente Política de Financiamento (doravante, a «Política»), que faz parte da Política-Quadro de Conformidade da Konecta, grupo multinacional de empresas especializadas na prestação de serviços e soluções digitais de gestão de clientes (doravante, «Konecta», a «Empresa», a «Sociedade» ou a «Companhia»), é estabelecer as bases para uma gestão prudente do risco de liquidez, com base na manutenção de caixa suficiente e na disponibilidade de financiamento, através de um montante adequado de facilidades de crédito comprometidas, com o objetivo de garantir uma capacidade ótima para liquidar posições de mercado.

A presente Política é uma extensão do quadro regulamentar da Konecta para estabelecer um quadro de referência e responder às expectativas dos seus grupos de interesse (funcionários, clientes, sócios e acionistas, investidores, entidades financeiras, fornecedores, administração pública e entidades reguladoras), garantindo o cumprimento escrupuloso das leis e regulamentos em vigor em cada país, dos seus próprios requisitos e das normas internacionais. Esta Política estará disponível no site corporativo (www.Konecta.com) para que possa ser consultada por todas as partes interessadas.

O objetivo desta política é orientar a tomada de decisões relativas ao financiamento da Konecta, buscando uma direção sustentável nesta matéria. Procura-se uma gestão de capital que garanta:

- O funcionamento normal das operações e a continuidade do negócio a longo prazo;
- O financiamento de novos investimentos, a fim de manter um crescimento sustentado ao longo do tempo;
- A manutenção de uma estrutura de capital adequada, de acordo com os ciclos económicos que afetam o negócio e a natureza do setor;
- A maximização do valor da Empresa, proporcionando um retorno adequado a longo prazo para os acionistas.

Para cumprir os objetivos acima, são considerados três pilares fundamentais:

Solidez financeira:

- Métricas de crédito: procurar-se-á mantê-las em níveis adequados à estrutura da Konecta;
- Política de dividendos: deve ser conservadora, adaptando-se à manutenção adequada do património líquido e à necessidade de tesouraria da sociedade que os distribui;
- Fundos líquidos: devem poder cobrir os compromissos de curto prazo.

Alocação ótima de capital:

- A empresa matriz velará por manter a dívida líquida das filiais a níveis razoáveis, de acordo com os projetos de investimento aprovados;
- As vias de endividamento devem ser as mais convenientes, considerando todas as opções disponíveis e as condições em termos de prazos, taxas, instituições financeiras nacionais ou estrangeiras, endividamento direto com

colocações de títulos no mercado, diversificação de fontes, etc. As áreas financeiras das filiais, sob o controle da área Corporativa, planejarão oportunamente as necessidades para antecipar o acesso aos mercados financeiros e obter as melhores condições possíveis;

- As transferências de recursos financeiros para as filiais devem seguir critérios de mercado

Definição estratégica de fluxos:

- Os vencimentos da dívida devem estar bem distribuídos no tempo e razoavelmente estabelecidos com os fluxos gerados pelas operações;
- Define-se como objetivo uma adequação correta da divisa em que a dívida está expressa, para cumprir os fluxos e minimizar as variações cambiais;
- Cobertura de taxas de juro para proteção dos fluxos de caixa quando a área corporativa assim o determinar.



Âmbito de aplicação

Anexo 6

A presente Política está incluída no âmbito de aplicação da Política-quadro de Conformidade e estende-se a todas as entidades da Konecta, apoiada pela direção geral da empresa.

Consequentemente, o seu conteúdo é de cumprimento obrigatório para todos os funcionários da Konecta, independentemente do cargo ou função que ocupam dentro da organização ou da sua localização geográfica.

Dado que muitas das sociedades da Konecta têm a sua sede social fora da União Europeia, a regulamentação interna será adaptada à regulamentação própria de cada Estado, respeitando e zelando pelos princípios básicos aqui enunciados.

Em caso de qualquer evento, ocorrência, facto ou mudança inesperada que, individualmente ou em conjunto, possa ter um efeito material adverso nos negócios, condições financeiras, ativos, resultados financeiros ou operacionais, fluxo de caixa e/ou no cumprimento das obrigações contratuais das entidades do Grupo Konecta, as diretrizes estabelecidas nesta política poderão ser revistas.



Princípios gerais de atuação

Anexo 6

Planos de contingência

A título de exemplo, mencionam-se os seguintes:

Níveis de endividamento

Caso exista a possibilidade de os níveis de endividamento excederem os valores comprometidos pela Konecta, serão ponderadas uma ou mais medidas relacionadas com:

- Redução de investimentos.
- Eficiências operacionais.
- Política de dividendos das entidades da Konecta
- Venda de ativos.
- Aumento de capital.

Além disso, caso alguma filial apresente métricas ajustadas, poderão ser estudadas medidas como:

- Contribuições de capital para a filial.
- Modificações nos dividendos da filial.

Vencimentos

Caso o perfil de vencimentos não esteja dentro dos parâmetros comprometidos, recomenda-se o seguinte:

- Refinanciar a dívida.
- Pré-pagamento da dívida.

Liquidez

Caso a liquidez esteja abaixo do esperado, será ponderada a contratação de dívida, linhas de crédito ou outros instrumentos que permitam melhorar a liquidez.

Eficiência nas fontes de financiamento

Menores custos financeiros e melhores condições de empréstimos

As vias de endividamento devem ser as mais eficientes para cada prazo e as mais adequadas para o cumprimento dos objetivos de distribuição de vencimentos. As filiais da empresa terão em consideração fontes bancárias e públicas (quando aplicável) ao tomar decisões de financiamento.

Em cumprimento dos requisitos legais aplicáveis, certas entidades da Konecta poderão prestar garantias para dívidas contraídas por filiais e/ou empresas relacionadas, desde que isso não coloque em risco a estabilidade financeira da empresa e os indicadores mencionados nesta política. Para o cálculo destes, serão incluídas as garantias em vigor.

Excesso de caixa e política de dividendos nas filiais

Os excedentes de caixa não justificados poderão ser retirados de algumas filiais e disponibilizados na empresa matriz para ajudar a financiar ou apoiar oportunidades de negócio dentro da empresa, ou fortalecer as filiais que possam estar numa situação de crédito mais vulnerável. Nas análises de caixa, será considerada a natureza de cada filial e os respetivos planos de investimento, entre outros fatores.

Isto será concretizado através do pagamento de dividendos das filiais à matriz, que variarão de acordo com a situação e as necessidades de cada uma delas num determinado momento. É do interesse da Konecta que as métricas das suas principais filiais estejam em linha com os requisitos para ser uma empresa com grau de investimento.

Os fundos arrecadados por meio de dividendos serão administrados pela empresa matriz e investidos e/ou distribuídos de acordo com a estratégia de investimentos financeiros e dividendos da empresa.

Posteriormente, a empresa matriz poderá destinar recursos para uso das suas filiais, conforme solicitação destas, sempre sob a aprovação da área financeira corporativa.

A distribuição de dividendos ou transferência de fluxos de uma divisa diferente da divisa funcional da Konecta implicará uma análise prévia da cobertura cambial.



Atualização e revisão

Anexo 6

A Política de Financiamento será revista periodicamente, ou quando necessário, para se ajustar às alterações sofridas pelo modelo de negócio, à aprovação de novas regulamentações ou às melhores práticas internacionais, garantindo a sua eficácia e conformidade contínua.

NOTA: A presente Política foi revista e aprovada a 16 de dezembro de 2025 pelo órgão máximo de governança e substitui qualquer versão anterior da mesma, sendo válido apenas este documento a partir da data.

Controle de revisões

Edição	Data de revisão	Revisto	Validada	Aprovada	Motivo da alteração
1	19/12/2022	Financeiro Organização e Procedimentos	Assessoria Jurídica	Conselho de Administração	Edição inicial
2	16/12/2025	Financeiro Organização e Procedimentos	Assessoria Jurídica	Conselho de Administração	Adaptação aos requisitos legais Adequação ao novo formato e à marca