

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 towards 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 marco de cumplimiento

Políticas corporativas 2025

Índice

01

FINALIDAD

02

ÁMBITO DE APLICACIÓN

03

PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

04

ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN

05

ANEXO 1. POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITALES

06

ANEXO 2. POLÍTICA SOBRE PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

07

ANEXO 3. POLÍTICA SOBRE SEGURIDAD Y CIBERSEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

08

**ANEXO 4. POLÍTICA DE GESTIÓN Y
GOBIERNO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL**

09

ANEXO 5. POLÍTICA FISCAL

10

ANEXO 6. POLÍTICA DE FINANCIAMIENTO

01

Finalidad

El objetivo de la presente Política de Cumplimiento (en adelante, la “Política”) es establecer y difundir las normas básicas y generales de Konecta, grupo multinacional de sociedades especializadas en la prestación de servicios y soluciones digitales de *customer management* (en adelante, Konecta, la Empresa, la Sociedad o la Compañía), en materia de cumplimiento de la normativa de aplicación, entre ellas, la penal, que permita el desarrollo de una conducta profesional honesta, íntegra y transparente alineada con los derechos humanos, así como mostrar un firme rechazo ante cualquier clase de irregularidad, sin que, en ningún caso, su comisión pueda justificarse sobre la base de un beneficio para la organización.

En este sentido, el Órgano de Administración de Konecta ha trabajado en la implantación de un Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales (en adelante, “Modelo de Cumplimiento” o el “Modelo”), reforzando e impulsando así una cultura ético-empresarial que asienta sus mecanismos de control y gestión adecuados en el ámbito de la detección y prevención de riesgos normativos e incumplimientos, ya sea de forma directa o indirecta, dejando expresa constancia del rechazo a cualquier acto ilícito o no ético.

El sistema de gobierno corporativo de Konecta se inspira y fundamenta en el compromiso con los principios éticos, la integridad y el liderazgo en la aplicación de las mejores prácticas, articulándose en torno a la defensa del interés social y la creación de valor sostenible para la compañía, sus personas trabajadoras, proveedores y clientes. Tanto así, la presente Política es una extensión del marco normativo de Konecta y da respuesta a las expectativas de sus grupos de interés (empleados, clientes, socios y accionistas, inversores, entidades financieras, proveedores, Administración pública y entidades regulatorias), velando por el escrupuloso cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes en cada país, requerimientos propios y estándares internacionales. Esta Política estará disponible en la web corporativa (www.konecta.com) para garantizar que pueda ser consultada por todas las partes interesadas.

La presente Política desarrolla lo establecido en el Código Ético, así como en las políticas, manuales y procedimientos internos existentes en la compañía sobre la materia.

02

Ámbito de aplicación

La presente Política es de aplicación global para todas las entidades de Konecta como parte de su Programa de Cumplimiento y está respaldada por la dirección general de la compañía.

Cualquier persona que integra la compañía es responsable de promover los principios y compromisos aquí recogidos en su lugar de trabajo. En consecuencia, es de necesaria observancia para todas las personas trabajadoras de Konecta, independientemente del cargo o función que ocupen dentro de la organización o su ubicación geográfica, en lo referente a la actividad que desarrollan y sobre la que se haya considerado que existe exposición a ciertos riesgos penales.

Sin perjuicio de lo anterior, Konecta fomentará la aplicación de esta Política a todas las personas físicas y/o jurídicas vinculadas con la empresa por una relación distinta de la laboral: proveedores, contratistas y trabajadores de la cadena de suministro, y socios comerciales, en cumplimiento de la Ley y como muestra de diligencia debida.

Dado que muchas de las sociedades de Konecta tienen su domicilio social fuera de la Unión Europea, se adaptará la regulación interna a la normativa propia de cada Estado en caso necesario, respetando y velando por los principios básicos aquí recogidos.

Además de esta Política, existe una matriz de riesgos penales donde se recogen las conductas tipificadas en el artículo 31 bis del Código penal español y según el cual las sociedades podrían ser investigadas en España por delitos cometidos en nombre o por cuenta de las sociedades y en su beneficio directo o indirecto, (i) por sus representantes legales y administradores de hecho o de derecho, o (ii) por las personas sometidas a su autoridad, cuando la comisión del delito, en este segundo supuesto, sea fruto de una ausencia del debido control, atendidas las circunstancias concretas del caso.



03

Principios generales de actuación

Konecta ha hecho suya la voluntad de promover una cultura ética y de cumplimiento, de respeto a la normativa aplicable y a los compromisos asumidos de manera voluntaria, así como de adaptación a las mejores prácticas en materia de cumplimiento que permitan el desarrollo de una conducta profesional diligente, dando muestra de la firme condena de la compañía ante la comisión de cualquier clase de acto ilícito, penal o de cualquier otra índole, sin que en ningún caso se pueda justificar sobre la base de un beneficio para la organización.

El Modelo de Cumplimiento de Konecta incluye los criterios de actuación y los elementos de control de la organización que previenen el incumplimiento de las obligaciones y compromisos en su ámbito de actividad. Sin perjuicio de lo establecido en el Código Ético, el Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales de Konecta se inspira en los siguientes principios generales, los cuales constituyen la base fundamental, tanto de la normativa interna de la compañía, como de actuación de sus personas trabajadoras:

Fomentar una cultura preventiva basada en el principio de “tolerancia cero” hacia la comisión de irregularidades de cualquier ámbito normativo, promoviendo la aplicación de los principios de ética y comportamiento responsable de todos los profesionales que actúen en nombre y/o representación de Konecta.

- Rechazo absoluto a cualquier acto que pueda ser considerado un delito: Konecta es firme en su compromiso de velar por el cumplimiento de la normativa penal vigente y no acepta ningún tipo de infracción en relación con la misma.
- Rechazo absoluto a cualquier tipo de conducta que pueda ser entendida como corrupta: tanto en el ámbito de la relación con funcionarios y administraciones públicas, como con otros terceros con los que se mantienen relaciones de negocio.

Cumplimiento de la legalidad y de la normativa interna: Konecta y especialmente su Órgano de Administración y sus directivos, actuarán y exigirán a todas las personas trabajadoras que actúen en todo momento conforme a lo dispuesto en la legislación vigente y en el Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales.

- Cumplimiento de las obligaciones contables e información financiera: la información financiera de Konecta se elaborará con fiabilidad y rigor, cumpliendo con todos los procedimientos de control interno establecidos para garantizar una correcta contabilización de las transacciones y su adecuado reflejo en la información financiera de Konecta.
- Respeto a la propiedad intelectual e industrial: las personas trabajadoras de Konecta respetarán la propiedad intelectual y el derecho de uso que corresponde a la compañía en relación con los cursos, proyectos, programas y sistemas informáticos, conocimientos, procesos, tecnología, know-how y, en general, demás obras y trabajos desarrollados o creados por Konecta o algún tercero.
- Protección de los datos personales: las personas trabajadoras de Konecta protegerán los datos personales, tanto de empleados como de cualesquiera otras personas a cuyos datos se pueda tener acceso derivado de la actividad de Konecta, de conformidad con la normativa aplicable, así como en cumplimiento de los procesos internos de la compañía.

- Secreto y confidencialidad: las personas trabajadoras de Konecta guardarán secreto profesional respecto a cuantos datos o información no públicos conozcan como consecuencia del ejercicio de su actividad profesional, ya procedan o se refieran a clientes, proveedores, a Konecta, empleados, directivos o cualquier tercero.
- Igualdad de oportunidades y no discriminación: en el acceso, promoción, formación, retribución y demás condiciones laborales, debiendo primar el principio de objetividad en todas las actuaciones y decisiones.

Relaciones con terceros:

- Proporcionar un marco normativo y de cumplimiento con aquellos terceros con los que podamos mantener relaciones de negocio, con el fin de asegurar prácticas íntegras y honestas dentro del marco de la libre competencia.
- Garantizar el compromiso de Konecta con sus clientes a través la creación de servicios de calidad que contribuyan a satisfacer los requisitos y las expectativas de los clientes.

En este marco, desde el Grupo se rechaza de manera absoluta cualquier tipo de actividad publicitaria, comercial o promocional que induzca o pueda inducir a error a sus clientes, apostando por facilitar información clara sobre sus servicios.

- Promover procesos de autocontrol en las actuaciones y toma de decisiones por parte de los miembros de Konecta, de manera que tengan en cuenta la concurrencia de cuatro premisas básicas:
 - (I) que la actuación sea conforme al Código Ético;
 - (II) que sea legalmente válida;
 - (III) que esté alineada con los objetivos estratégicos de la compañía; IV) que se encuentre dentro del ámbito de sus competencias y que, por tanto, deba asumir la responsabilidad sobre ella.
- Desarrollar procedimientos específicos para la prevención, detección y gestión de incumplimientos tales como auditorías internas, controles periódicos o evaluaciones de riesgo, con el fin de anticiparse a posibles infracciones y responder de forma estructurada y eficaz.
- Prevención de riesgos penales: la compañía está comprometida con la prevención de riesgos, incluyendo los de naturaleza penal. Para ello y, de conformidad con la legislación española, Konecta ha implantado un Modelo de Prevención de Riesgos Penales.
- Reforzar la autoridad e independencia del Comité de Cumplimiento como órgano encargado de garantizar el correcto funcionamiento del Modelo de Cumplimiento, así como del resto de normativa interna de aplicación.
- Divulgar entre los miembros de la organización las normas, políticas y procedimientos que deben regir su actuación en el Grupo y de los instrumentos necesarios para ello.
- Concienciar, formar y sensibilizar (según proceda en cada caso) tanto a los miembros de la organización como a la cadena de valor de la importancia de

actuar conforme a la legislación vigente y de cumplir con los compromisos asumidos de manera voluntaria por Konecta en el desarrollo de sus funciones.

- Poner a disposición de todos los miembros de la organización los canales adecuados de información, estableciendo el deber de informar y denunciar de buena fe, cualquier conducta irregular de la que tengan conocimiento o sospecha. Konecta garantiza, en todo caso, la confidencialidad de los denunciados y los denunciantes, así como la ausencia de represalias a los denunciantes de buena fe.
- Protección del medioambiente: Konecta se compromete activa y responsablemente con la conservación del medio ambiente, respetando las exigencias legales e intentando reducir el impacto medioambiental de sus actividades.
- Prevención de riesgos laborales: Konecta es consciente de la importancia que tiene la seguridad y salud de las personas trabajadoras, estableciendo como pilar fundamental el logro del bienestar físico mental y social dentro de la cultura preventiva de la compañía.

Estos principios de actuación dan respuesta a los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) derivados de los temas materiales relacionados con el gobierno corporativo.

Bases del Modelo

El Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales de Konecta (en adelante, el Modelo) es la compilación de los procedimientos y controles existentes en el Grupo que previenen, detectan o permiten reaccionar frente a la comisión de posibles ilícitos y que se integra en el Programa de Cumplimiento de Konecta. Fundamentalmente cuenta con los siguientes elementos:

- Comité de Cumplimiento: es el órgano encargado de garantizar el correcto funcionamiento del Modelo, contando con la independencia y autoridad necesaria para el cumplimiento de sus funciones.
- Estatuto de la Función de Cumplimiento: establece las bases de la Función de Cumplimiento, de los órganos y responsables de la misma, así como de su interrelación con otras áreas y partes interesadas, definiendo sus principios de actuación y régimen interno.
- Política Marco de Cumplimiento: pone de manifiesto el rechazo del Grupo a cualquier comportamiento ilícito y su compromiso con la ética y el cumplimiento a través de la adopción de aquellas prácticas que permitan el desarrollo de una actuación íntegra por parte de la organización y sus miembros.
- Código Ético: Konecta dispone de un Código Ético accesible para todas sus personas trabajadoras, donde se recogen los valores, principios y pautas de conducta que han de presidir en el comportamiento profesional del Grupo.
- Código Ético para Proveedores: tiene como finalidad establecer las pautas mínimas y el compromiso que deben mantener los proveedores de la compañía con los principios básicos de ética, honradez y profesionalidad.

- Mapa de riesgos penales: constituye el fundamento para la identificación de los riesgos penales a los que está expuesta Konecta por su actividad.
- Canales de Información: Konecta cuenta con un canal de comunicación que permite a las personas trabajadoras comunicar cualquier irregularidad de potencial trascendencia que, en su opinión, suponga una vulneración de los principios recogidos en el Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales.
- Sistema de supervisión y seguimiento: el sistema de supervisión y seguimiento permite validar de forma continua la implantación del Modelo, comprobando de forma periódica la eficacia de las políticas, procedimientos y controles existentes, así como la evolución de los mismos, para que la compañía disponga de una visión general de la actividad realizada en esta materia, permitiéndole tomar las acciones necesarias para asegurar su adecuación y eficacia en el desarrollo de sus funciones de prevención, gestión y control de riesgos.
- Modelo de gestión económico-financiero: Konecta cuenta con una serie de controles y procedimientos en el ámbito financiero y económico que dotan de plena transparencia y fidelidad a sus libros contables, sus transacciones y, en general, a la gestión económica del Grupo.
- Sistema disciplinario: todas las personas trabajadoras de Konecta están obligadas a cumplir con el Código Ético, las políticas y procedimientos de la compañía; por tanto, cualquier conducta contraria a esta obligación supondrá la aplicación de medidas disciplinarias de conformidad con la normativa interna de Konecta, que en ningún caso serán contrarias a la normativa laboral aplicable.

Roles y responsabilidades

- Todas las personas trabajadoras a las que les aplica esta Política: deben cumplir con la misma y tomar las acciones necesarias para su seguimiento, atendiendo a sus funciones y responsabilidades, así como realizar las formaciones a las que sean convocados, relacionadas con la misma y los principios de actuación que propugna.
- Consejo de Administración y Comisiones del Consejo: aprobación o modificación de las políticas y estrategias generales de Konecta.
- La presente Política refuerza el compromiso del Órgano de Administración y la Alta Dirección de Konecta en la defensa del cumplimiento de la legalidad, así como en la comunicación y difusión de los principios contenidos en el Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales.
- Por su proximidad a los objetivos estratégicos y operacionales y su posición jerárquica, la Alta Dirección es responsable de dirigir y apoyar a todos los miembros del Grupo en el ejercicio de sus obligaciones de cumplimiento, garantizando la disponibilidad de los recursos adecuados y suficientes para la ejecución eficaz de las medidas.

- o Participa en los procesos de análisis y evaluación de los riesgos penales cuando es requerido para ello.
- Comité de Cumplimiento:
 - o Es el órgano encargado de garantizar el correcto funcionamiento del Modelo, contando con la independencia y autoridad necesaria para el cumplimiento de sus funciones.
 - o Revisar la matriz de riesgos penales.
 - o Velar por la tramitación diligente de las comunicaciones sobre incumplimientos del Modelo de Cumplimiento, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información.
- Departamento de *Compliance*:
 - o Velar por la implantación de manera efectiva la presente Política mediante las medidas oportunas, incluido el desarrollo de un sistema de seguimiento.
 - o Promover la formación y concienciación sobre esta Política.
 - o Apoyar a las distintas áreas de la compañía para la implantación de esta Política.

Comunicación y formación

La presente Política estará disponible en la web corporativa (www.konecta.com).

Prevención y responsabilidad

Tanto las personas trabajadoras como cualquier tercero que sospechen la existencia de cualquier potencial incumplimiento vinculado a la presente Política, podrán transmitir sus informaciones, dudas o inquietudes en esta materia, de manera confidencial y sin temor a represalias, a través de los Canales de Información disponibles en la web corporativa de Konecta (<https://konecta.integrityline.com>), de conformidad con el procedimiento PG COR 26 Canales de Información, disponible en el mismo espacio, en el cual se especifican los diferentes canales disponibles y la naturaleza de la comunicación que se puede realizar a través de los mismos.

Este canal se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. No se tolerará ninguna represalia contra quien, de buena fe, comunique hechos que pudieran constituir un incumplimiento de esta política y aplicará a los comunicantes las garantías y protecciones establecidas por la normativa y legislación aplicable.

El incumplimiento del Código Ético estará sujeto a las medidas disciplinarias correspondientes acorde con las normas y procedimiento internos, sin perjuicio de las sanciones administrativas o penales que, en su caso, puedan también resultar de ello y que sean impuestas por la autoridad competente.

04

Actualidad y revisión

La Política Marco de Cumplimiento se revisará y actualizará periódicamente, o cuando sea necesario, para ajustarlo a los cambios que sufra el modelo de negocio, o que puedan producirse en el campo de actuación de Konecta, o a consecuencia de la aprobación de normativa de directa aplicación, velando por la efectividad de esta y su cumplimiento.

NOTA: La presente Política ha sido revisada y aprobada el 16 de diciembre de 2025 por el máximo órgano de gobierno y sustituye a cualquier versión anterior del mismo, siendo válido solo este documento a partir de la fecha.

Control de ediciones

Edición	Fecha de revisión	Revisado	Validado	Aprobado	Motivo del cambio
1	19/12/2022	Compliance Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Edición inicial
2	16/12/2025	Compliance Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Adaptación requisitos legales Adecuación al nuevo formato y a la marca Consolidación de la Política marco y sus políticas dependientes en un documento

A woman with long dark hair, wearing round glasses and a green button-down shirt, is looking at a laptop screen. Her hands are visible near the keyboard. The background is dark and out of focus.

kovecta

Anexo 1. Política de prevención de la corrupción, soborno y blanqueo de capitales

Políticas corporativas 2025

Índice

ANEXO 1. POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN, SOBORNO Y BLANQUEO DE CAPITALES

FINALIDAD

ÁMBITO DE APLICACIÓN

PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN

Finalidad

Anexo 1

El objetivo de la presente Política de Prevención de la Corrupción, Soborno y Blanqueo de Capitales (en adelante, la “Política”), que forma parte de la Política marco de Cumplimiento, es fijar y difundir las normas básicas y generales de Konecta, grupo multinacional de sociedades especializadas en la prestación de servicios y soluciones digitales de *customer management*, (en adelante, Konecta, la Empresa, la Sociedad o la Compañía) para evitar prácticas empresariales corruptas y el blanqueo de capitales, en aras de contribuir a la transparencia empresarial, mejorando la competitividad de la empresa en pro de una competencia leal.

Como firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al que la compañía se adhirió en 2004, Konecta se compromete con el Principio N° 10, que aboga por la lucha contra la corrupción en todas sus manifestaciones. Asimismo, para contribuir a la agenda marcada por Naciones Unidas para el desarrollo sostenible, Konecta asume los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el marco de la Agenda 2030.



Ámbito de aplicación

Anexo 1

La presente Política se encuentra incluida en el ámbito de aplicación de la Política marco de Cumplimiento y se extiende a todas las entidades de Konecta, respaldada por la dirección general de la compañía.

En consecuencia, su contenido se constituye de necesaria observancia para todas las personas trabajadoras de Konecta, independientemente del cargo o función que ocupen dentro de la organización o su ubicación geográfica.

Sin perjuicio de lo anterior, su ámbito de aplicación podrá extenderse, cuando sea necesario y posible por la naturaleza de la relación, a todas aquellas personas físicas y/o jurídicas vinculadas empresarial o profesionalmente con Konecta, por una relación distinta de la laboral: proveedores, contratistas y trabajadores de la cadena de suministro, y socios comerciales.

Dado que muchas de las sociedades de Konecta tienen su domicilio social fuera de la Unión Europea, se adaptará la regulación interna a la normativa propia de cada Estado en caso necesario, respetando y velando por los principios básicos aquí recogidos.



Principios generales de actuación

Anexo 1

Konecta mantiene una política de tolerancia cero frente a cualquier tipo de corrupción, soborno, fraude, malversación y otros beneficios indebidos, ya sea que involucren a funcionarios públicos o a particulares. Este principio es de carácter absoluto y prevalece sobre cualquier potencial beneficio para la compañía o sus grupos de interés si este se deriva de una transacción irregular, ilícita o contraria a la ley o al Código ético.

Conscientes de que cada uno de los países en los que el Grupo opera cuenta con un contexto social y con unas necesidades diferentes, la presente Política de Prevención de la Corrupción, Soborno y Blanqueo de Capitales se articula a través de planes y acciones relacionados con los principios contemplados en la misma, adaptados a la realidad de cada una de sus operaciones locales, teniendo en cuenta la adecuación social de la conducta y de acuerdo con la legalidad del país.

Existen determinados principios, que sin ser *numerus clausus*, constituyen un punto de partida importante que Konecta ha adoptado para lograr que, desde su actividad empresarial, se logre una adecuada prevención de la corrupción, contribuyendo así de forma directa a la transparencia y al respeto de la competencia leal generando valor:

- Cumplimiento de los principios de buen gobierno corporativo.
- Implantación en la empresa de un Código Ético.
- Puesta en marcha de un programa de cumplimiento normativo.
- Implantación de los Canales de Información *-whistleblowing channel-* para trasladar posibles incumplimientos de las normas internas de la empresa y/o de las normas legales.
- Información pública sobre las contrataciones con el sector público e información sobre las actividades subvencionadas con ayudas públicas.
- Información pública referida a las políticas corporativas.
- Evitación de prácticas de favorecimiento y corrupción en el sector privado.
- Evitación de prácticas de corrupción de funcionarios extranjeros en las transacciones internacionales.
- Cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Conductas de corrupción prohibidas

Corrupción de funcionarios públicos y de particulares

Está prohibida la entrega, promesa u ofrecimiento de cualquier clase de pago, comisión, regalo o retribución a cualesquiera autoridades, funcionarios públicos, o empleados o directivos de empresas u organismos públicos, ya se efectúe directamente a ellos o indirectamente a través de personas o sociedades a ellos vinculadas o interpuestas, ya tenga como destinatario al propio funcionario o empleado público, o a otra persona indicada por él.

Dicha prohibición se extiende a cualesquiera empleados, directivos o administradores de otras empresas o entidades, ya se efectúe directa o indirectamente, con la finalidad de que, incumpliendo sus obligaciones en la contratación de productos, servicios o compraventa de bienes, favorezcan a Konecta frente a sus competidores.

Dichas entregas, promesas u ofrecimientos están prohibidas tanto si se realizan directamente por alguna sociedad de Konecta como si se realizan indirectamente a través de socios, colaboradores, agentes, intermediarios, *brokers*, asesores o cualesquiera personas interpuestas.

Salvo que por su frecuencia, características o circunstancias pudieran ser interpretadas por un observador objetivo como hechos con la voluntad de afectar el criterio imparcial del receptor, no se incluyen en esta prohibición las siguientes situaciones siempre que cumplan con las directrices establecidas sobre esta materia:

- Los objetos de propaganda de escaso valor.
- Las invitaciones normales que no excedan los límites considerados razonables en los usos habituales, sociales y de cortesía.
- Las atenciones ocasionales por causas concretas y excepcionales (como regalos de Navidad), siempre que no sean en metálico y estén dentro de límites módicos y razonables.
- Las invitaciones a actos deportivos o culturales patrocinados por Konecta.

Las personas sujetas al Código deberán rechazar y poner en conocimiento del Comité de Cumplimiento cualquier solicitud por un tercero de pagos, comisiones, regalos o retribuciones de las mencionadas en el primer párrafo.

Agentes, intermediarios y asesores

La utilización de agentes, intermediarios o asesores en transacciones o contratos en los que intervenga de alguna forma una administración pública, un organismo o una empresa públicos exigirá la adopción de las siguientes medidas:

- Siempre que sea posible se utilizarán como agentes, intermediarios o asesores, entidades de reconocido prestigio en el mercado o sector de que se trate y, de ser factible, empresas de primera fila, especialmente cuando la retribución del agente, intermediario o asesor esté vinculada al éxito de la transacción o contrato.
- Se implantarán mecanismos de diligencia debida para tratar de conocer, hasta donde sea razonable, a las personas intervinientes y a sus colaboradores, de forma que se pueda elegir a los más idóneos, asegurándose razonablemente de que son dignos de confianza y no realizan, en consecuencia, actividades que puedan implicar riesgos, perjuicios económicos o comprometer la reputación y la buena imagen de Konecta.

3.2. Prevención del blanqueo de capitales

Este es el camino de Konecta, velar por la efectividad de la seguridad implantada, siendo los siguientes principios su guía de actuación:

- La dirección de la compañía debe conocer los riesgos de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, y asegurarse que se toman las medidas necesarias para mitigar de forma efectiva dichos riesgos.
- La comunicación entre los distintos departamentos de Konecta debe ser constante para detectar cualquier comportamiento que pueda suponer un riesgo con el fin de establecer las medidas necesarias para mitigarlo.
- Los protocolos de prevención deben establecerse siguiendo el principio de universalidad.

- Los procedimientos que se implanten estarán adaptados en su totalidad al negocio de Konecta, persiguiendo conocer el origen de los fondos y la coherencia de la operación realizada, y se revisarán de manera periódica.

En concreto, las personas trabajadoras deberán asegurar en el desarrollo de sus actividades, el cumplimiento de las políticas y procedimientos encaminados a prevenir y controlar el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Velar por que los clientes vinculados a la empresa reúnan requisitos de calidad y carácter tales que haya siempre una integridad moral reconocida y una actividad lícita y transparente. La capacidad económica de los clientes debe ser concordante con su actividad y con los movimientos u operaciones que realicen en la entidad.
- Cuando se conozca información sobre la actividad sospechosa de un cliente o proveedor y se considere que no se debe extender la relación de negocios entre este y la empresa, debe darse aviso inmediato a los superiores con el fin de unificar el criterio, prevenir repercusiones desfavorables y enviar los reportes del caso a la autoridad competente.
- Asegurar el cumplimiento de las normas para prevenir y controlar conductas relacionadas con este fenómeno, evitando riesgos en la operación de la empresa.

Los empleados deben priorizar siempre los principios éticos sobre las metas comerciales.

Controles

- Relaciones comerciales íntegras: la compañía prioriza relaciones comerciales con socios y entidades que demuestren integridad, buena reputación y un sólido compromiso con los criterios sociales, medioambientales y de buen gobierno.
- Registros contables rigurosos: las operaciones, transacciones y actuaciones de la compañía deben reflejarse fielmente y de forma adecuada en los libros y registros contables.
- Conflictos de intereses: se prestará especial atención a las situaciones que puedan generar conflictos de intereses entre el personal, los socios y la compañía.
- Obligaciones fiscales: se evitarán prácticas ilícitas de evasión fiscal y el uso de estructuras opacas con fines tributarios.

Formación y colaboración

- Capacitación: se ofrecerán programas de formación y sensibilización con especial énfasis en aquellos roles más expuestos, para asegurar el conocimiento y la aplicación de esta Política.
- Colaboración activa: la compañía colaborará de buena fe con auditorías e investigaciones internas y externas relacionadas con esta materia.

Estos principios de actuación dan respuesta a los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) derivados de los temas materiales aplicables: cumplimiento y ética corporativa, gestión de proveedores, comunicación y transparencia con las partes interesadas.

Tanto las personas trabajadoras como cualquier tercero que presuman la existencia de cualquier potencial incumplimiento vinculado a la presente Política o al Código ético, podrán transmitir sus informaciones, dudas o inquietudes en esta materia, de manera confidencial y sin temor a represalias, a través de los Canales de Información disponibles en la web corporativa a través de la URL: <https://konecta.integrityline.com>, según la naturaleza de la situación, de conformidad con el procedimiento PG COR 26 Canales de Información, disponible en el mismo espacio, en el cual se especifican los diferentes canales disponibles y la naturaleza de la comunicación que se puede realizar a través de los mismos.

Este canal se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. No se tolerará ninguna represalia contra quien, de buena fe, comunique hechos que pudieran constituir un incumplimiento de esta política y aplicará a los comunicantes las garantías y protecciones establecidas por la normativa y legislación aplicable.

El incumplimiento de la presente política estará sujeto a las medidas disciplinarias correspondientes acorde con las normas y procedimiento internos, sin perjuicio de las sanciones administrativas o penales que, en su caso, puedan también resultar de ello y que sean impuestas por la autoridad competente.



Actualización y revisión

Anexo 1

La Política de Prevención de la Corrupción, Soborno y Blanqueo de Capitales se revisará periódicamente o cuando sea necesario, para ajustarla a los cambios en el modelo de negocio, a la aprobación de nueva normativa o a las mejores prácticas internacionales, garantizando su efectividad y cumplimiento continuo.

NOTA: La presente Política ha sido revisada y aprobada el 16 de diciembre de 2025 por el máximo órgano de gobierno y sustituye a cualquier versión anterior del mismo, siendo válido solo este documento a partir de la fecha.

Control de ediciones

Edición	Fecha de revisión	Revisado	Validado	Aprobado	Motivo del cambio
2	22/06/2021	Compliance Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Revisión general de la política
3	19/12/2022	Compliance Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Revisión general de la política
4	16/12/2025	Compliance Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Adaptación requisitos legales Adecuación al nuevo formato y a la marca

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

konecta

Anexo 2. Política sobre privacidad y confidencialidad

Políticas corporativas 2025

Índice

ANEXO 2. POLÍTICA SOBRE PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

FINALIDAD

ÁMBITO DE APLICACIÓN

PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN

Finalidad

Anexo 2

El objetivo de la presente Política de Privacidad y Confidencialidad (en adelante, la “Política”), que forma parte de la Política marco de Cumplimiento, es fijar y difundir las normas básicas y generales de Konecta, grupo multinacional de sociedades especializadas en la prestación de servicios y soluciones digitales de customer management (en adelante, Konecta, la Empresa, la Sociedad o la Compañía), relacionados con la responsabilidad preventiva y proactiva del principio de seguridad y de rendición de cuentas, para garantizar la privacidad y el derecho fundamental a la protección de datos personales de los cuales es responsable Konecta, así como a los que accede en condición de encargado del tratamiento durante el desarrollo de los servicios que presta a sus clientes, garantizando, en cualquier caso, el escrupuloso cumplimiento de la legislación aplicable.

Como firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al que se adhirió en 2004, Konecta se compromete con los Principios 1 y 2, que se centran en el respeto y la no vulneración de los derechos humanos, al considerarse la privacidad y la protección de datos como un derecho humano fundamental en la era digital. Asimismo, para contribuir a la agenda marcada por Naciones Unidas para el desarrollo sostenible, la compañía asume los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el marco de la Agenda 2030.



Ámbito de aplicación

Anexo 2

En consecuencia, su contenido se constituye de necesaria observancia para todas las personas trabajadoras de Konecta, independientemente del cargo o función que ocupen dentro de la organización o su ubicación geográfica.

Sin perjuicio de lo anterior, su ámbito de aplicación podrá extenderse, cuando sea necesario y posible por la naturaleza de la relación, a todas aquellas personas físicas y/o jurídicas vinculadas empresarial o profesionalmente con Konecta, por una relación distinta de la laboral: proveedores, contratistas y trabajadores de la cadena de suministro, y socios comerciales.

Dado que muchas de las sociedades de Konecta tienen su domicilio social fuera de la Unión Europea, se adaptará la regulación interna a la normativa propia de cada Estado en caso necesario, respetando y velando por los principios básicos aquí recogidos.



Principios generales de actuación

Anexo 2

Konecta valora y respeta los secretos empresariales tanto propios como de sus clientes, así como los derechos de propiedad industrial e intelectual. Por ello, la confidencialidad constituye una herramienta de gestión de su competitividad empresarial, y abarca la protección de la información que abarca desde datos empresariales relativos a clientes y proveedores, hasta los planes comerciales y estudios o estrategias de mercado, entre otros.

Conscientes de que cada uno de los países en los que la compañía opera cuenta con un contexto social y con unas necesidades diferentes, la presente Política de Privacidad y Confidencialidad se articula a través de planes y acciones relacionados con los principios contemplados en la misma, adaptados a la realidad de cada una de sus operaciones locales.

Partiendo del respeto máximo de Konecta con la legislación que resulta de aplicación en materia de protección de datos personales, los principios generales de actuación, con relación al tratamiento de datos, son los siguientes:

- **Licitud, lealtad y transparencia:** los datos personales se tratarán de forma lícita, leal y transparente, de manera que el interesado conozca el tratamiento que, en su caso, se va a hacer de sus datos.
- **Limitación de finalidad:** los datos personales solo se recogerán con fines específicos, explícitos y legítimos, y no serán tratados posteriormente de una manera incompatible con dichos fines.
- **Minimización de datos:** los datos personales serán adecuados, pertinentes y limitados a lo estrictamente necesario en relación con los fines para los que se utilizan.
- **Exactitud:** los datos personales serán exactos y, si fuera necesario, actualizados. Se tomarán todas las medidas razonables para que se supriman o rectifiquen sin dilación los datos personales que sean inexactos, con respecto a los fines para los que se tratan.
- **Limitación del plazo de conservación:** los datos personales se mantendrán de forma que se permita la identificación de los interesados durante un período no superior al necesario para los fines para los que se tratan los datos personales.
- **Integridad y confidencialidad:** los datos personales serán tratados de tal manera que se garantice una seguridad adecuada de estos, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, utilizando las medidas técnicas u organizativas adecuadas. Todo esto de conformidad con la legislación aplicable y lo establecido en la normativa interna de obligado cumplimiento en materia de seguridad de la información.
- **Información:** el tratamiento de datos personales será transparente en relación con el interesado, facilitándole la información sobre el tratamiento de sus datos de forma comprensible y accesible, cuando así lo exija la ley aplicable. A fin de garantizar un tratamiento leal y transparente, la Sociedad deberá informar a los afectados o interesados cuyos datos se pretende recabar de las circunstancias relativas al tratamiento conforme a la normativa aplicable.
- **Accountability / Rendición de cuentas:** Konecta será responsable de cumplir con los principios exigidos en esta Política y en la normativa aplicable en

materia de protección de datos personales y privacidad, siendo capaz de demostrarlo cuando lo exija dicha normativa.

- Transferencias internacionales de datos: todo tratamiento de datos personales sujeto a la normativa de la Unión Europea que implique una transferencia de datos fuera del Espacio Económico Europeo deberá llevarse a cabo con estricto cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley aplicable en la jurisdicción de origen.
- Enfoque basado en el riesgo: cuando una actividad conlleve el tratamiento de datos personales que pueda suponer un riesgo elevado para los derechos y libertades del interesado, en la medida y forma en que la normativa lo exija, Konecta llevará a cabo una evaluación de riesgos e impacto en la protección de los datos personales y privacidad antes del inicio del tratamiento.
- Derechos de los interesados: la compañía permitirá que los interesados puedan ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición que se apliquen en cada jurisdicción, estableciendo, a tal efecto, los procedimientos internos que resulten necesarios para satisfacer, al menos, los requisitos legales aplicables en cada caso.

Konecta siempre informará a los interesados con un lenguaje claro y sencillo sobre cómo se tratan sus datos, haciendo hincapié en que todos los datos personales son custodiados de manera confidencial y con la seguridad adecuada, atendiendo a las características de estos.

Especial relevancia tiene la figura que adopta Konecta cuando presta servicios a sus clientes: encargado de tratamiento.

Estos principios de actuación dan respuesta a los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) derivados de los temas materiales aplicables: cumplimiento y ética corporativa, gestión de proveedores, comunicación y transparencia con las partes interesadas.

Tanto las personas trabajadoras como cualquier tercero que presuman la existencia de cualquier potencial incumplimiento vinculado a la presente Política o al Código Ético, podrán transmitir sus informaciones, dudas o inquietudes en esta materia, de manera confidencial y sin temor a represalias, a través de los Canales de Información disponibles en la web corporativa de Konecta (<https://konecta.integrityline.com>), según la naturaleza de la situación, de conformidad con el procedimiento PG COR 26 Canales de Información, disponible en el mismo espacio, en el cual se especifican los diferentes canales disponibles y la naturaleza de la comunicación que se puede realizar a través de los mismos.

Este canal se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. No se tolerará ninguna represalia contra quien, de buena fe, comunique hechos que pudieran constituir un incumplimiento de esta política y aplicará a los comunicantes las garantías y protecciones establecidas por la normativa y legislación aplicable.

El incumplimiento de la presente política estará sujeto a las medidas disciplinarias correspondientes acorde con las normas y procedimiento internos, sin perjuicio de las sanciones administrativas o penales que, en su caso, puedan también resultar de ello y que sean impuestas por la autoridad competente.

Actualización y revisión

Anexo 2

La Política de Privacidad y Confidencialidad se revisará periódicamente o cuando sea necesario, para ajustarla a los cambios en el modelo de negocio, a la aprobación de nueva normativa o a las mejores prácticas internacionales, garantizando su efectividad y cumplimiento continuo.

NOTA: La presente Política ha sido revisada y aprobada el 16 de diciembre de 2025 por el máximo órgano de gobierno y sustituye a cualquier versión anterior del mismo, siendo válido solo este documento a partir de la fecha.

Control de ediciones

Edición	Fecha de revisión	Revisado	Validado	Aprobado	Motivo del cambio
2	22/06/2021	Compliance Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Revisión general de la política
3	19/12/2022	Compliance Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Revisión general de la política
4	16/12/2025	Compliance Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Adaptación requisitos legales Adecuación al nuevo formato y a la marca



konecta

Anexo 3. Política sobre seguridad y ciberseguridad de los sistemas de información

Políticas corporativas 2025

Índice

ANEXO 3. POLÍTICA SOBRE SEGURIDAD Y CIBERSEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

FINALIDAD

ÁMBITO DE APLICACIÓN

PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN

Finalidad

Anexo 3

El objetivo de la presente Política sobre Seguridad y Ciberseguridad de los Sistemas de Información (en adelante, la “Política”), que forma parte de la Política marco de Cumplimiento, es fijar y difundir las normas básicas y generales de Konecta, grupo multinacional de sociedades especializadas en la prestación de servicios y soluciones digitales de *customer management* (en adelante, Konecta, la Empresa, la Sociedad o la Compañía), para garantizar la integridad, privacidad y confidencialidad de la información, de conformidad a la legislación vigente en la materia, ponderando los riesgos y realizando un uso eficiente de los recursos, todo ello, en base a criterios de proporcionalidad en la gestión.

El uso masivo de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC), en todos los ámbitos de la sociedad, ha creado un nuevo espacio, el ciberespacio, donde se pueden producir conflictos y agresiones, y existen ciber amenazas que atentarán contra Konecta y sus diferentes compañías.

La presente Política establece un marco de referencia que sienta los principios para asegurar la protección de los sistemas de información de Konecta frente accesos no autorizados, pérdida o daños durante el procesamiento de la información u otro tipo de ciber amenazas, garantizando la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información de los datos gestionados por Konecta.

Esta Política se diseña para establecer el marco de referencia para los grupos de interés de Konecta internos (empleados, accionistas, inversores, directivos) y externos (clientes, proveedores, auditores gobiernos, entes reguladores, medios de comunicación, competidores y entidades financieras), potenciando la confianza en los sistemas de información de la compañía, velando por el escrupuloso cumplimiento de la normativa vigente en la materia en cada país, requerimientos propios, y estándares internacionales.

Esta Política estará disponible en la web corporativa (konecta.com) para garantizar que pueda ser consultada por todas las partes interesadas.



Ámbito de aplicación

Anexo 3

La presente Política se encuentra incluida en el ámbito de aplicación de la Política marco de Cumplimiento y se extiende a todas las entidades de Konecta, respaldada por la dirección general de la compañía.

En consecuencia, su contenido se constituye de necesaria observancia para todas las personas trabajadoras de Konecta, independientemente del cargo o función que ocupen dentro de la organización o su ubicación geográfica.

Sin perjuicio de lo anterior, su ámbito de aplicación podrá extenderse, cuando sea necesario y posible por la naturaleza de la relación, a todas aquellas personas físicas y/o jurídicas vinculadas empresarial o profesionalmente con Konecta, por una relación distinta de la laboral: proveedores, contratistas y trabajadores de la cadena de suministro, y socios comerciales.

Dado que muchas de las sociedades de Konecta tienen su domicilio social fuera de la Unión Europea, se adaptará la regulación interna a la normativa propia de cada Estado en caso necesario, respetando y velando por los principios básicos aquí recogidos.



Principios generales de actuación

Anexo 3

La Política sobre Seguridad y Ciberseguridad de los Sistemas de Información refleja el compromiso expreso de la Empresa para determinar y establecer las directrices y el soporte adecuado para la administración de la seguridad de la información que maneja, de acuerdo con los requerimientos propios y con las leyes y regulaciones vigentes.

Konecta vela por garantizar “un uso seguro de las redes y los sistemas de información a través del fortalecimiento de nuestras capacidades de prevención, defensa, detección, análisis, investigación, recuperación y respuesta frente a los ciberataques” que pudieran ocurrir.

Konecta aboga por potenciar un uso seguro de los sistemas de información y las telecomunicaciones, siempre manteniéndose alineado con la estrategia y objetivos del negocio y, en esta línea, se ha fijado entre sus objetivos específicos, los siguientes, siendo estos coherentes con el contexto donde se desarrollan las actividades de la compañía:

- Impulso de la seguridad y resiliencia de las redes y sistemas de información usados.
- Sensibilización a todo el personal de la compañía de los riesgos derivados del ciberespacio.
- Capacitar y mantener los conocimientos, habilidades, experiencia y capacidades tecnológicas para sustentar los objetivos de Konecta en materia de ciberseguridad.

En este sentido, Konecta se compromete a lograr los siguientes objetivos:

- Considerar la información y los sistemas que la soportan como activos estratégicos. Así pues, Konecta manifiesta su determinación de alcanzar los niveles de seguridad necesarios que garanticen los requisitos de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información procesada en la organización y de los recursos de los sistemas de información que la procesan, almacenan o distribuyen.
- Garantizar la difusión de la normativa definida como soporte de esta Política, con el objetivo de conseguir infundir al personal trabajador de Konecta un nivel de concienciación y formación, en materia de seguridad de la información, que garantice la aplicación de prácticas adecuadas en esta materia, como elemento inherente al desarrollo de sus funciones.
- Promover que la consecución de los niveles de seguridad de la información requeridos se desarrolle, como un proceso continuo de mejora y progreso constante, sustentado en la definición de los objetivos y requisitos a cumplir, la implantación de los procesos y medidas oportunos, la comprobación de su efectividad, eficacia y eficiencia, y la adopción de las correcciones y modificaciones que resulten adecuadas.
- La presente Política debe ser la principal herramienta para garantizar adecuadamente la Seguridad de la Información, promoviendo y asegurando su cumplimiento dentro de los diferentes servicios.
- Velar por la existencia de los mecanismos necesarios que aseguren la continuidad de las actividades críticas de la empresa que estén sustentadas en los sistemas de información, permitiendo la recuperación de los mismos en un periodo de tiempo aceptable.

- Maximizar la calidad de los servicios prestados.
- Reducir o eliminar en la medida de lo posible, los peligros y riesgos en los activos, procesos y servicios que Konecta proporciona.
- Determinar medidas esenciales de seguridad de la información que Konecta debe adoptar para protegerse apropiadamente contra amenazas que podrían afectar en alguna medida la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Los objetivos de la presente Política se implantarán basándose en una estrategia a largo plazo. Las actividades para alcanzar los objetivos deben ser mantenidas durante el tiempo.

Siguiendo con los riesgos de seguridad, los planes de acción deben ser definidos y ajustados cada año (controles de seguridad, definición de proyectos de seguridad, monitorización continua, etc.).

Se establecerán los planes de transición necesarios que reducir cualquier impacto en las actividades y/o los recursos de Konecta e igualmente esta velará para que las personas trabajadoras:

- ... conozcan y apliquen los procedimientos internos y protocolos en materia de seguridad de la información de Konecta.
- ... dispongan de herramientas con las que puedan tener acceso sencillo a los procedimientos internos operativos (Intranet), adicionalmente se utilizarán canales de comunicación alternativos para la comunicación de ciertos procesos, medidas especiales o actualización de procedimientos.
- ... sean conscientes de que deben procesar únicamente la información a la que han sido autorizados y usar los activos de Konecta únicamente para el desempeño de sus funciones profesionales. Las personas trabajadoras deberán cumplir con las normas básicas de acceso a aplicaciones y/o equipos con acceso a datos de carácter personal.
- ... conozcan los procedimientos existentes en la compañía para saber cómo actuar ante cualquier actividad o amenaza que pueda afectar a la seguridad de la información, debiendo informar al Departamento de Tecnología y al Director de Seguridad (CISO).

Conscientes de que cada uno de los países en los que la compañía opera cuenta con un contexto social y con unas necesidades diferentes, la presente Política se articula a través de planes y acciones relacionados con los principios contemplados en la misma, adaptados a la realidad de cada una de sus operaciones locales.

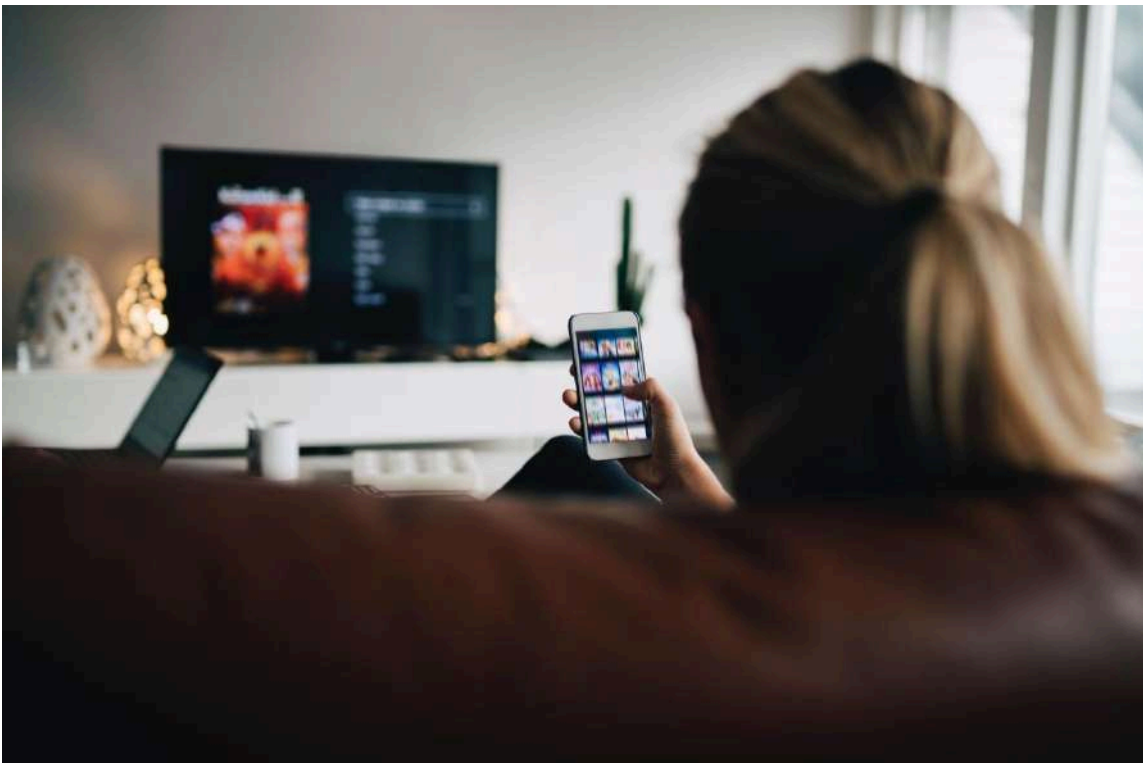
Estos principios de actuación dan respuesta a los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) derivados de los temas materiales aplicables: seguridad de la información, transformación digital, cumplimiento y ética corporativa, y gestión de proveedores.

Tanto las personas trabajadoras como cualquier tercero que presuman la existencia de cualquier potencial incumplimiento vinculado a la presente Política o al Código Ético, podrán transmitir sus informaciones, dudas o inquietudes en esta materia, de manera confidencial y sin temor a represalias, a través de los Canales de Información disponibles en la web corporativa de Konecta (<https://konecta.integrityline.com>), según la naturaleza de la situación, de conformidad con el procedimiento PG COR 26 Canales de Información, disponible en el mismo espacio, en el cual se especifican los

diferentes canales disponibles y la naturaleza de la comunicación que se puede realizar a través de los mismos.

Este canal se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. No se tolerará ninguna represalia contra quien, de buena fe, comunique hechos que pudieran constituir un incumplimiento de esta política y aplicará a los comunicantes las garantías y protecciones establecidas por la normativa y legislación aplicable.

El incumplimiento de la presente política estará sujeto a las medidas disciplinarias correspondientes acorde con las normas y procedimiento internos, sin perjuicio de las sanciones administrativas o penales que, en su caso, puedan también resultar de ello y que sean impuestas por la autoridad competente.



Actualización y revisión

Anexo 3

La presente Política sienta las bases del cumplimiento de las siguientes normativas:

- ISO/IEC 27001:2022 *Information technology -Security techniques-Information security management systems - Requirements.*
- ISO/IEC 27701- Extensión de la ISO 27001 para la gestión de la privacidad.
- ISO/IEC 27002:2022 *Information technology - Security techniques - Code of practice for information security controls.*
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (Texto pertinente a efectos del EEE).
- Leyes en materia de Protección de Datos Personales que sean de aplicación en cada país.

La Política sobre Seguridad y Ciberseguridad de los Sistemas de Información se revisará periódicamente o cuando sea necesario, para ajustarla a los cambios en el modelo de negocio, a la aprobación de nueva normativa o a las mejores prácticas internacionales, garantizando su efectividad y cumplimiento continuo.

NOTA: La presente Política ha sido revisada y aprobada el 16 de diciembre de 2025 por el máximo órgano de gobierno y sustituye a cualquier versión anterior del mismo, siendo válido solo este documento a partir de la fecha.

Control de ediciones

Edición	Fecha de revisión	Revisado	Validado	Aprobado	Motivo del cambio
2	22/06/2021	TI_Seguridad de la Información Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Revisión general de la política
3	19/12/2022	TI_Seguridad de la Información Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Revisión general de la política
4	16/12/2025	TI_Seguridad de la Información Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Adaptación requisitos legales Adecuación al nuevo formato y a la marca

konecta

Anexo 4. Política de gestión y gobierno de inteligencia artificial

Políticas corporativas 2025

- 0%

Índice

ANEXO 4. POLÍTICA DE GESTIÓN Y GOBIERNO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

INTRODUCCIÓN

- Objetivos
definición y alcance

ÁMBITO DE APLICACIÓN

- Compromiso de la Dirección

PRINCIPIOS RECTORES APLICABLES A LOS CASOS DE USO

- Privacidad y seguridad
- Impacto positivo
- Igualdad e inclusión
- Observabilidad, supervisión y Transparencia
- Robustez técnica y contextual
- Transparencia y explicabilidad
- Sostenibilidad y reducción del impacto ambiental
- Trazabilidad
- Compromiso de terceros y socios
- Innovación responsable
- Derecho a reclamación y reparación

PRÁCTICAS PROHIBIDAS

ALFABETIZACIÓN EN IA

GOBIERNO DE LA POLÍTICA

- Titularidad de la Política
- Interpretación
- Fecha de validez y revisión de la Política

ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN

Introducción

Anexo 4

La presente Política de Gestión y Gobierno de Inteligencia Artificial (en adelante, la “Política”) tiene por finalidad garantizar una adopción ética, responsable y segura de las tecnologías que conforman la Inteligencia Artificial (en adelante, la “IA”) dentro de Konecta, grupo multinacional de sociedades especializadas en la prestación de servicios y soluciones digitales de *customer management* (en adelante “Konecta”).

Para ello, se establece un marco de gobernanza robusto orientado a identificar, evaluar y mitigar los riesgos que puedan derivarse de la introducción en el mercado, la puesta en servicio, el uso y, en su caso, el abandono de Sistemas de IA (conforme a la definición incluida en la presente Política). Esta Política se articula con el objetivo de proteger los intereses públicos, la seguridad y la salud, así como los derechos fundamentales reconocidos por el ordenamiento jurídico aplicable a Konecta y a los territorios en los que opera¹.

Definición y alcance

La IA representa una tecnología estratégica para la transformación digital de Konecta. No obstante, su desarrollo y adopción exige garantizar un equilibrio adecuado entre la innovación y el control, conforme a los valores éticos corporativos y al marco regulatorio vigente.

En este contexto, se desarrolla la presente Política, con el propósito de establecer un marco normativo interno y transversal para el uso de Sistemas de IA (tanto generativa como no generativa) adoptando un enfoque basado en riesgos².

A los efectos de la presente Política, se entenderá por:

- “Algoritmo”: lógica matemática que permite crear modelos que pueden hacer predicciones, clasificar datos, reconocer patrones e incluso tomar decisiones.
- “Caso de Uso”: combinación de tecnologías que utilizan IA para resolver un problema concreto en el seno de Konecta o, vinculadas a Sistemas de IA diseñados para una finalidad específica y dirigidos a un grupo de Usuarios determinados, con acceso a un tipo de información específica. Los Casos de Uso pueden integrar uno o varios Modelos de IA como parte de la funcionalidad del Sistema de IA.
- “Distribuidor”: cualquier persona o empresa que forma parte de la cadena de suministro y que vende un Sistema de IA, distinta del Proveedor o del Importador.
- “Herramientas de Inteligencia Artificial” (“HIA”): son aplicaciones de software o plataformas que utilizan IA y técnicas de aprendizaje automático, para realizar tareas específicas o resolver problemas particulares.
- “Importador”: cualquier persona o entidad que introduce en el mercado un Sistema de IA que lleva el nombre o la marca de una persona o empresa de otro país.

¹ Considerando 5, Reglamento de IA (Reglamento (UE) 2024/1689 de Inteligencia Artificial)

² Enfoque acuñado por el Reglamento plantea un marco común basado en el riesgo e impone obligaciones a todos los agentes en la cadena de valor de la IA, desde los proveedores hasta los responsables del despliegue, imponiendo sanciones muy relevantes en caso de incumplimiento.

- “Inputs”: son los datos, contenidos o información que se introducen en una HIA para su entrenamiento y procesamiento. Puede incluir textos, imágenes, números o cualquier otro tipo de información que la HIA pueda utilizar.
- “Modelo de IA de uso general (“Modelo de IA”): un modelo de IA, también uno entrenado con un gran volumen de datos utilizando autosupervisión a gran escala, que presenta un grado considerable de generalidad y es capaz de realizar de manera competente una gran variedad de tareas distintas, independientemente de la manera en que el modelo se introduzca en el mercado, y que puede integrarse en diversos sistemas o aplicaciones posteriores, excepto los modelos de IA que se utilizan para actividades de investigación, desarrollo o creación de prototipos antes de su introducción en el mercado. Los modelos de IA de uso general se integran en Sistemas de IA, pero no son sistemas en sí mismos.
- “Outputs”: son los resultados o la información generada por un Sistema de IA después de procesar los inputs. Esto puede tomar diversas formas como texto, gráficos, decisiones o recomendaciones, dependiendo de la función de la HIA.
- “Proveedor”: cualquier persona o entidad que crea un Sistema de IA. Este Proveedor puede ser una empresa, una organización pública o incluso una persona individual. El Proveedor pone el Sistema de IA en el mercado o lo utiliza bajo su propio nombre o marca, ya sea cobrando por ello o de manera gratuita.
- “Reglamento”: Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial y por el que se modifican los Reglamentos (CE) nº 300/2008, (UE) nº 167/2013, (UE) nº 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 y (UE) 2019/2144 y las Directivas 2014/90/UE, (UE) 2016/797 y (UE) 2020/1828.
- “Representante autorizado”: cualquier persona o entidad que ha sido autorizada por escrito por un Proveedor de IA para cumplir con las obligaciones y procedimientos en su nombre.
- “Responsable del despliegue” o “deployer”: cualquier persona, empresa u organización que utiliza un Sistema de IA bajo su propia responsabilidad. Esto no incluye el uso de IA para actividades personales que no sean profesionales.
- “Sesgo” en IA: es cualquier tendencia o inclinación sistemática que se presenta en los resultados generados por una HIA, que puede estar basada en datos sesgados, supuestos incorrectos, o algoritmos prejuiciados. Este Sesgo puede derivar en decisiones injustas o inexactas cuando se aplica a diferentes grupos de personas o situaciones.
- “Sistema de Inteligencia Artificial” (“Sistema de IA”): sistema basado en máquinas que contienen datos, Algoritmos y modelos, diseñados para funcionar con diversos niveles de autonomía y que puede mostrar capacidad de adaptación tras su despliegue, y que, para objetivos explícitos o implícitos, infiere, a partir de inputs que recibe, cómo generar Outputs tales como predicciones, contenidos, recomendaciones o decisiones que pueden influir en entornos físicos o virtuales. (Se excluyen los sistemas de software con capacidades inferiores a las especificadas anteriormente, como aquellos

sistemas de software o planteamientos de programación tradicionales y más sencillos, y que no incluyan sistemas basados en las normas definidas únicamente por personas físicas para ejecutar automáticamente operaciones).

- “Decisiones automatizadas”: toma de decisiones por medios tecnológicos sin la participación del ser humano.
- “Trazabilidad”: es la capacidad de rastrear y documentar cómo una HIA llega a una conclusión específica o genera ciertos resultados. Esto incluye la comprensión y documentación de los datos de entrada, Algoritmos, procesos y cualquier otro factor que influya en los resultados. La trazabilidad es crucial para asegurar la Transparencia y determinar la responsabilidad en la utilización de las HIA.
- “Transparencia”: es el grado en el cual los procesos y decisiones tomadas por una HIA son claros, comprensibles y explicables para los Usuarios y otras partes interesadas.
- “Usuario/a”: es cualquier persona, empleada o no, con vinculación profesional o contractual con Konecta que utilice HIA para relacionarse con ella. El Usuario puede ser tanto interno (un empleado), como externo (un cliente o supervisor o un proveedor).
- “Mecanismos de monitorización”: Proceso sistemático de examinar y evaluar (auditoría) la metodología, operaciones y resultados de una HIA para garantizar que cumpla con los estándares éticos, legales y organizacionales de Konecta. Los Mecanismos de monitorización son cruciales para identificar riesgos, Sesgos y garantizar la responsabilidad y Transparencia.

Como firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al que se adhirió en 2004, Konecta se compromete con los Principios 1 y 2, que se centran en el respeto y la no vulneración de los derechos humanos, al considerarse la privacidad y la protección de datos como un derecho humano fundamental en la era digital. Asimismo, para contribuir a la agenda marcada por Naciones Unidas para el desarrollo sostenible, la compañía asume los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el marco de la Agenda 2030.

Ámbito de aplicación

Anexo 4

La presente Política, de carácter corporativo, se encuentra incluida en el ámbito de aplicación de la Política marco de Cumplimiento y será de aplicación a todas las sociedades que forman parte del grupo Konecta, respaldada por la dirección general de la compañía, constituyendo un marco normativo interno para la gestión y aplicación responsable de la IA, tanto generativa como no generativa.

De acuerdo con lo anterior, esta Política será de aplicación a todas las partes interesadas (empleados, proveedores, contratistas, consultores, personal temporal y terceros) que operen en el entorno de las Sociedades que forman parte de Konecta, sin perjuicio del cumplimiento de las demás normativas y documentos internos vigentes, debiendo interpretarse de forma armónica con la normativa sectorial, territorial y extraterritorial aplicable en cada momento a las distintas entidades que integran Konecta así como con el resto de documentación interna relacionada con esta materia, como, a modo de ejemplo el Procedimiento de Gestión e Implementación Responsable de la IA.

En particular, esta Política define los requisitos mínimos que deberán cumplir los Casos de Uso basados en IA, en función del nivel de riesgo que presenten.

En este sentido, la gestión de riesgos de la Inteligencia Artificial (IA) estará intrínsecamente vinculada al apetito de riesgo global de la organización, de forma que el desarrollo, la adquisición y el despliegue de sistemas de IA solo se permitirán dentro de los límites y las tolerancias de riesgo establecidos por la Dirección. Esto garantiza que cualquier riesgo residual inherente a la IA (incluidos los riesgos operativos, éticos, de cumplimiento y reputacionales) esté alineado directamente con la capacidad y la voluntad de la empresa para aceptarlo, asegurando así que las iniciativas de IA contribuyan a los objetivos estratégicos sin comprometer la solidez financiera o la reputación.

El cumplimiento de esta Política no exime, en ningún caso, de la observancia de otras normas internas o externas, como puede ser el Procedimiento de Gestión e Implementación Responsable de la IA de Konecta y/ o cualesquiera otros que resulten aplicables a cada Caso de Uso, tales como las relativas a la protección de datos personales, propiedad intelectual e industrial, confidencialidad de secretos empresariales, ciberseguridad u otras obligaciones regulatorias sectoriales o transversales.

Las entidades de Konecta deberán trasponer sus principios y requisitos al ámbito de su respectiva normativa interna, siendo responsables de su desarrollo, interpretación y cumplimiento. Para ello, deberán aprobar (en sus órganos de gobierno correspondientes) las normas internas que viabilicen la aplicación de esta Política.

La presente Política será de aplicación en todos los países en los que opere Konecta, con independencia del grado de desarrollo normativo local en materia de IA.

Asimismo, en aquellos territorios donde no exista aún una regulación específica sobre IA, esta Política servirá como referencia de actuación mínima. Cuando en un país se adopte una normativa sobre IA, la aplicación de esta Política quedará condicionada a que no entre en contradicción con dicha normativa local. En caso de discrepancia entre normas, prevalecerá siempre la disposición más estricta o protectora de los derechos fundamentales, la seguridad o los intereses públicos.

Compromiso de la Dirección

La Alta Dirección de Konecta, entendiendo la importancia de una adecuada gestión de la IA en todo su ciclo de vida y en concordancia con la Planeación Estratégica de la compañía, se ha comprometido con:

- El modelo de gestión de IA
- Asegurar que los recursos necesarios estén disponibles para el correcto funcionamiento del Sistema de IA.
- El cumplimiento de los objetivos de la organización en materia de IA.
- Asegurar los procesos de gestión de IA y la fiabilidad de los Sistemas de IA, así como la protección, seguridad de la equidad, la transparencia, la calidad de los datos y la calidad de los sistemas de IA durante su ciclo de vida.
- El cumplimiento de todos los requisitos legales, regulatorios y contractuales que sean aplicables.
- Informar, formar y concienciar a todas las partes interesadas de las funciones u obligaciones y deberes en materia de IA.
- Disminuir los riesgos asociados a los aspectos de IA, mediante un procedimiento de análisis, evaluación y tratamiento de los mismos. Ningún Caso de Uso de IA puede avanzar sin haber completado satisfactoriamente un análisis de riesgo preliminar previo a su implementación.
- Mejorar de forma continua el modelo de gestión de IA.
- El nombramiento, las gestiones y decisiones adoptadas por el Foro de Gobierno y Calidad del Dato.
- Garantizar la disponibilidad y acceso de esta Política a todas las partes interesadas.

Principios rectores aplicables a los casos de uso

Anexo 4

Con el fin de garantizar un marco de uso de la IA ético, seguro y jurídicamente robusto, Konecta promueve la aplicación de los siguientes principios fundamentales a lo largo de todo el ciclo de vida de los Casos de Uso basados en IA.

Privacidad y seguridad

Konecta se compromete a que el diseño, desarrollo y uso de sus Sistemas de IA respete los más altos estándares en materia de privacidad y protección de datos personales. Este principio incluye también la adopción de medidas adecuadas de ciberseguridad que prevengan el uso indebido, pérdida, alteración o acceso no autorizado a la información de clientes, empleados y otras partes interesadas.

Impacto positivo

Konecta emplea la IA como herramienta para generar valor social y económico, ofreciendo productos y servicios adaptados a las necesidades de sus grupos de interés. En este sentido, se promoverá activamente que los Sistemas de IA contribuyan al bienestar general y al desarrollo sostenible de las comunidades en las que las entidades que integran Konecta operan.

Igualdad e inclusión

Konecta diseña y aplica sus Sistemas de IA bajo los principios de equidad, no discriminación e inclusión. Se implementarán medidas específicas para identificar y mitigar posibles Sesgos algorítmicos, garantizando que los resultados de los sistemas sean imparciales y respetuosos de los derechos fundamentales de todas las personas, en especial en contextos sensibles o de alto impacto.

Observabilidad, supervisión y Transparencia

Todos los Casos de Uso incluirán Mecanismos de monitorización, verificación y moderación que permitan validar que el Sistema de IA cumple con los objetivos para los cuales fue diseñado. Asimismo, se proporcionará información clara, accesible y comprensible a clientes, empleados, auditores y reguladores sobre el funcionamiento y propósito de dichos sistemas.

Robustez técnica y contextual

Los Sistemas de IA implementados por Konecta serán robustos no solo desde el punto de vista técnico, sino también en términos de adecuación al entorno social, jurídico y organizacional. Los Casos de Uso deberán minimizar errores, prevenir daños no intencionados y ser resilientes frente a fallos o escenarios adversos.

Transparencia y explicabilidad

Konecta informará adecuadamente a los Usuarios cuando interactúen con Sistemas de IA de Konecta. Adicionalmente, garantizará que dichos Usuarios puedan comprender, en términos sencillos, el razonamiento detrás de las Decisiones automatizadas que puedan afectarles, especialmente cuando estas tengan implicaciones jurídicas o económicas significativas.

Sostenibilidad y reducción del impacto ambiental

Se adoptarán medidas para minimizar la huella ecológica asociada al desarrollo, entrenamiento y ejecución de Sistemas de IA, fomentando el uso eficiente de recursos tecnológicos y buenas prácticas medioambientales.

Trazabilidad

Todos los Casos de Uso deberán garantizar la Trazabilidad de los datos empleados, decisiones tomadas, modelos utilizados y procesos implementados, de forma que puedan ser objeto de auditoría interna o externa, revisión regulatoria o análisis forense si fuera necesario.

Compromiso de terceros y socios

Konecta exigirá que los terceros implicados en el desarrollo, suministro o implementación de Sistemas de IA respeten los principios establecidos en esta Política, adoptando prácticas equivalentes de gobernanza, ética y seguridad.

Innovación responsable

La IA será utilizada como motor de innovación, creatividad y mejora continua, siempre en consonancia con los valores éticos de Konecta y en cumplimiento estricto de la normativa vigente, evitando que la búsqueda de eficiencia o rentabilidad comprometa los derechos fundamentales ni el interés público.

Derecho a reclamación y reparación

Konecta reconoce el derecho de toda persona a solicitar información, presentar reclamaciones o exigir reparación cuando considere que un Sistema de IA ha vulnerado sus derechos. Para ello, se habilitarán mecanismos accesibles, eficaces y transparentes de gestión de reclamaciones, en línea con los principios de responsabilidad y acceso a la justicia.

Estos principios de actuación dan respuesta a los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) derivados de los temas materiales aplicables: diversidad, igualdad e inclusión, adaptación y mitigación del cambio climático, seguridad de la información, cumplimiento y ética corporativa, gestión de proveedores, comunicación y transparencia con las partes interesadas.

Prácticas prohibidas

Anexo 4

En cumplimiento del Reglamento, así como de los principios éticos y de responsabilidad asumidos por Konecta, queda expresamente prohibido por todas las sociedades de Konecta el uso, desarrollo, despliegue o adquisición de Sistemas de IA que incurran en prácticas clasificadas como inadmisibles o prohibidas por dicho Reglamento.

En particular, se prohíben los siguientes usos:

- Empleo de técnicas subliminales o manipuladoras que, mediante estímulos por debajo del umbral de consciencia o mecanismos de influencia no detectables, alteren el comportamiento de personas físicas de manera que puedan causarles un daño físico o psicológico relevante o inducirles a tomar decisiones contrarias a sus intereses.
- Sistemas de puntuación social (social scoring), esto es, aquellos que evalúen, clasifiquen o califiquen a personas físicas sobre la base de su comportamiento, estado personal o características sociales, de forma que puedan derivarse consecuencias desfavorables injustificadas o desproporcionadas para su acceso a servicios, oportunidades o derechos.
- Sistemas de inferencia emocional en entornos laborales o educativos, salvo que exista una justificación legal expresa, como fines de seguridad física o diagnósticos médicos autorizados. Esta prohibición incluye tecnologías orientadas a deducir el estado emocional, ánimo o intenciones de personas físicas a partir de sus expresiones faciales, voz o señales fisiológicas.
- Sistemas de identificación biométrica remota en tiempo real en espacios públicos con fines de vigilancia, salvo que cuenten con autorización legal expresa emitida por una autoridad competente y que cumplan con las condiciones excepcionales establecidas en el Reglamento.
- Clasificación biométrica de personas físicas con el fin de deducir características sensibles, tales como su origen étnico, orientación sexual, convicciones religiosas o ideológicas, afiliación sindical o estado de salud, cuando dicha inferencia no esté legalmente justificada y autorizada conforme a las garantías previstas en la legislación aplicable.

Estas prácticas se consideran incompatibles con los principios fundamentales de respeto a los derechos humanos, no discriminación, autonomía individual, privacidad y dignidad. Konecta tomará como referencia interpretativa las directrices, informes técnicos y orientaciones emitidas por la Comisión Europea, la Oficina de IA y otras autoridades competentes para aclarar el alcance y aplicación práctica de estas prohibiciones.

En caso de duda, ninguna entidad de Konecta podrá implementar un Sistema de IA que, directa o indirectamente, pueda incurrir en las prácticas anteriormente descritas sin haber obtenido una validación previa de su licitud por parte de los equipos internos responsables o las autoridades regulatorias pertinentes y sin haber completado el proceso de validación establecido en el Procedimiento de Gestión e Implementación Responsable de la IA.

Alfabetización en IA

Anexo 4

Los Proveedores y Responsables del Despliegue de Sistemas de IA deberán adoptar medidas para garantizar que el personal a su cargo, así como cualquier persona que utilice o gestione dichos sistemas en su nombre, cuente con un nivel suficiente de alfabetización en IA, adaptado a sus funciones, formación, experiencia y al contexto previsto de uso.

El objetivo de la alfabetización en IA es proporcionar a todos los actores implicados los conocimientos necesarios para tomar decisiones informadas sobre el desarrollo, uso e impacto de los Sistemas de IA.

En cumplimiento de estas disposiciones y en consonancia con los principios y objetivos definidos en la presente Política, las sociedades de Konecta desarrollarán un conjunto de acciones estratégicas orientadas a garantizar un uso responsable, seguro y ético de la IA en todas sus entidades. Estas medidas se alinearán con la legislación vigente, así como con las mejores prácticas internacionales, incluyendo el repositorio de buenas prácticas de alfabetización en IA promovido por la Comisión Europea³.

Tanto las personas trabajadoras como cualquier tercero que presuman la existencia de cualquier potencial incumplimiento vinculado a la presente Política podrán transmitir sus informaciones, dudas o inquietudes en esta materia, de manera confidencial y sin temor a represalias, a través de los Canales de Información disponibles en la web corporativa de Konecta (<https://konecta.integrityline.com>), según la naturaleza de la situación, de conformidad con el procedimiento PG COR 26 Canales de Información, disponible en el mismo espacio, en el cual se especifican los diferentes canales disponibles y la naturaleza de la comunicación que se puede realizar a través de los mismos.

Este canal se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. No se tolerará ninguna represalia contra quien, de buena fe, comunique hechos que pudieran constituir un incumplimiento de esta política y aplicará a los comunicantes las garantías y protecciones establecidas por la normativa y legislación aplicable.

Las personas que infrinjan estas disposiciones serán sujetas a las medidas disciplinarias correspondientes, sin perjuicio de las sanciones legales.

³ Disponible en <https://digital-strategy.ec.europa.eu/es/library/living-repository-foster-learning-and-exchange-ai-literacy>

Gobierno de la política

Anexo 4

Titularidad de la Política

La responsabilidad de la elaboración, mantenimiento y actualización de la presente Política corresponde a la función del área Legal responsable del marco de Gobernanza. No obstante, su aprobación inicial y sus eventuales modificaciones será competencia del Consejo de Administración.

Interpretación

La interpretación oficial de esta Política corresponderá al Consejo de Administración. En caso de discrepancia entre distintas versiones lingüísticas, prevalecerá siempre la versión en español como versión auténtica y vinculante para todos los efectos.



Actualización y revisión

Anexo 4

La Política de Gestión y Gobierno de Inteligencia Artificial se revisará periódicamente o cuando sea necesario, para ajustarla a los cambios en el modelo de negocio, a la aprobación de nueva normativa o a las mejores prácticas internacionales, garantizando su efectividad y cumplimiento continuo.

NOTA: La presente Política ha sido aprobada el 16 de diciembre de 2025 por el máximo órgano de gobierno y sustituye a cualquier versión anterior del mismo, siendo válido solo este documento a partir de la fecha.

Control de ediciones

Edición	Fecha de revisión	Revisado	Validado	Aprobado	Motivo del cambio
1	16/12/2025	TI_Seguridad de la Información Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica GenAI	Consejo de Administración	Edición inicial

kovecta

A close-up 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 looking directly at the camera with a slight smile. The background is dark and out of focus.

Anexo 5. Política fiscal

Políticas corporativas 2025

Índice

ANEXO 5. POLÍTICA FISCAL

FINALIDAD

ÁMBITO DE APLICACIÓN

PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN

Finalidad

Anexo 5

El objetivo de la presente Política de Fiscal (en adelante, la “Política”), que forma parte de la Política marco de Cumplimiento, es fijar las bases para el desarrollo e implementación efectiva de los principios rectores en materia tributaria de Konecta, grupo multinacional de sociedades especializadas en la prestación de servicios y soluciones digitales de customer management (en adelante, Konecta, la Empresa, la Sociedad o la Compañía),

La presente Política es una extensión del marco normativo de la compañía para dar respuesta a las expectativas de sus grupos de interés (empleados, clientes, socios y accionistas, inversores, entidades financieras, proveedores, administración pública y entidades regulatorias), velando por el escrupuloso cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes en cada país, requerimientos propios, y estándares internacionales. Esta Política estará disponible en la web corporativa (www.konecta.com) para garantizar que pueda ser consultada por todas las partes interesadas.

En este sentido, Konecta está comprometida con el cumplimiento de la normativa tributaria aplicable y todas las prácticas fiscales que se lleven a cabo siguiendo buenas praxis tributarias.



Ámbito de aplicación

Anexo 5

La presente Política se encuentra incluida en el ámbito de aplicación de la Política marco de Cumplimiento y se extiende a todas las entidades de Konecta, respaldada por la dirección general de la compañía.

En consecuencia, su contenido se constituye de necesaria observancia para todas las personas trabajadoras de Konecta, independientemente del cargo o función que ocupen dentro de la organización o su ubicación geográfica.

Sin perjuicio de lo anterior, su ámbito de aplicación podrá extenderse, cuando sea necesario y posible por la naturaleza de la relación, a todas aquellas personas físicas y/o jurídicas vinculadas empresarial o profesionalmente con Konecta, por una relación distinta de la laboral: proveedores, contratistas y trabajadores de la cadena de suministro, y socios comerciales.

Tienen responsabilidades más específicas relacionadas con la presente Política:

Consejo de Administración

- Aprobación de las inversiones u operaciones de cualquier índole que tengan carácter estratégico.

Dirección General Financiera

- Supervisión de la aplicación de los principios rectores de la presente Política.
- Coordinación y tratamiento de la información sobre las prácticas fiscales de Konecta.
- Promover la comunicación entre el Departamento Fiscal y las distintas áreas implicadas en cualquier proceso de naturaleza tributaria.

Dirección del Departamento Financiero y Fiscal

- Gestionar los asuntos fiscales aplicando buenas prácticas tributarias y actuando con transparencia.
- Prestar una atención prioritaria al cumplimiento responsable del deber de las empresas de Konecta de pagar los impuestos exigibles en los países donde opera.
- Conciliar el cumplimiento responsable de las obligaciones tributarias con el compromiso de crear valor a los socios a través de una gestión eficiente de los costes y beneficios fiscales.
- Control sobre la efectiva implantación de los aspectos fundamentales de la Política Fiscal en cualquier proceso tributario que se desarrolle en la compañía, estableciendo al efecto los procedimientos y medidas de control internos oportunos.
- Gestión eficiente de los costes fiscales y aplicación de los incentivos y beneficios fiscales que la ley aplicable permita.
- Gestión de los asuntos fiscales de manera ordenada para garantizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales y la gestión de los tributos.

- Informar al Consejo de Administración de la ejecución de la estrategia y política fiscal.
- Mantenimiento debidamente actualizado de un mapa de riesgos en el que se identifiquen, específicamente, los riesgos de carácter fiscal que deriven de las políticas fiscales aplicadas, de posibles incumplimientos, de las controversias sobre la aplicación de las leyes o inestabilidad jurídica.
- Remisión a la Dirección General del mapa de riesgos actualizado.
- Revisión y actualización de la presente Política Fiscal, para su posterior ratificación por la Dirección General Financiera y el Consejo de Administración.

Dado que muchas de las sociedades de Konecta tienen su domicilio social fuera de la Unión Europea, se adaptará la regulación interna a la normativa propia de cada Estado, respetando y velando por los principios básicos aquí recogidos.



Principios generales de actuación

Anexo 5

Principios de la estrategia fiscal

La Dirección Financiera de Konecta asegurará que se cumplirá con las obligaciones tributarias siguiendo las buenas prácticas fiscales, satisfaciendo los tributos que resulten exigibles de acuerdo con el Ordenamiento Jurídico.

En este sentido, el Código Ético, de obligado cumplimiento para todas las personas trabajadoras de Konecta, dispone que se evitarán todas aquellas prácticas que supongan la ilícita elusión del pago de tributos en perjuicio de la Hacienda Pública, así como la utilización de estructuras de carácter opaco con finalidades tributarias, diseñadas con el propósito de impedir el conocimiento por parte de las autoridades fiscales del responsable final de las actividades o el titular último de los bienes o derechos implicados.

Las relaciones con las autoridades fiscales de los países en los que Konecta tiene presencia están basadas en los principios de transparencia, lealtad, colaboración, buena fe y confianza mutua. Para ello, la compañía viene haciendo el mayor uso posible de los mecanismos de cumplimiento tributario cooperativo con las autoridades fiscales de los diferentes países en los que se opera, todo ello, sin perjuicio de las legítimas controversias que puedan generarse con dichas autoridades consecuencia de la interpretación de las normas aplicables en defensa del interés social.

Konecta está comprometida con el cumplimiento de la normativa tributaria aplicable y todas las prácticas fiscales que se lleven a cabo aplicando buenas praxis tributarias.

Principios de actuación

La Política Fiscal de Konecta se basa en los siguientes principios rectores:

- Konecta cumplirá con las obligaciones tributarias de los países en los que desarrolla sus actividades, aplicando la normativa fiscal de acuerdo con los criterios publicados y aplicados por las autoridades competentes, entendiendo que el sostenimiento de la Hacienda Pública es una contribución a la sociedad.
- El Departamento Comercial informará al Departamento Fiscal sobre nuevas actividades, operaciones y/o líneas de negocio que se pretendan iniciar para proceder a estudiar las hipotéticas repercusiones fiscales que se pudieran derivar.
- Establecerá los sistemas de control interno en aquellos procesos de naturaleza tributaria para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias en los términos establecidos en las directrices de la presente Política.
- Se colaborará con las autoridades fiscales en la resolución de todas las cuestiones que puedan surgir en relación con el cumplimiento y aplicación de las obligaciones tributarias.
- Si se considerara necesario, se procederá a contratar los servicios de asesores externos de reconocido prestigio al objeto de garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de Konecta.

Estos principios de actuación dan respuesta a los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) derivados de los temas materiales aplicables: cumplimiento y ética corporativa, comunicación y transparencia con las partes interesadas.

Tanto las personas trabajadoras como cualquier tercero que presuman la existencia de cualquier potencial incumplimiento vinculado a la presente Política podrán transmitir sus informaciones, dudas o inquietudes en esta materia, de manera confidencial y sin

temor a represalias, a través de los Canales de Información disponibles en la web corporativa de Konecta (<https://konecta.integrityline.com>), según la naturaleza de la situación, de conformidad con el procedimiento PG COR 26 Canales de Información, disponible en el mismo espacio, en el cual se especifican los diferentes canales disponibles y la naturaleza de la comunicación que se puede realizar a través de los mismos.

Este canal se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. No se tolerará ninguna represalia contra quien, de buena fe, comunique hechos que pudieran constituir un incumplimiento de esta política y aplicará a los comunicantes las garantías y protecciones establecidas por la normativa y legislación aplicable.

El incumplimiento de la presente política estará sujeto a las medidas disciplinarias correspondientes acorde con las normas y procedimiento internos, sin perjuicio de las sanciones administrativas o penales que, en su caso, puedan también resultar de ello y que sean impuestas por la autoridad competente.



Actualización y revisión

Anexo 5

La Política Fiscal se revisará periódicamente o cuando sea necesario, para ajustarla a los cambios en el modelo de negocio, a la aprobación de nueva normativa o a las mejores prácticas internacionales, garantizando su efectividad y cumplimiento continuo.

NOTA: La presente Política ha sido revisada y aprobada el 16 de diciembre de 2025 por el máximo órgano de gobierno y sustituye a cualquier versión anterior del mismo, siendo válido solo este documento a partir de la fecha.

Control de ediciones

Edición	Fecha de revisión	Revisado	Validado	Aprobado	Motivo del cambio
2	22/06/2021	Financiero Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Revisión general de la política
3	19/12/2022	Financiero Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Revisión general de la política
4	16/12/2025	Financiero Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Adaptación requisitos legales Adecuación al nuevo formato y a la 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 at a desk in an office, holding a blue pen and a yellow sticky note. The desk has a green mat and a stack of papers. In the background, there are shelves with boxes and a window with a view of a city.

konecta

Anexo 6. Política de financiamiento

Políticas corporativas 2025

Índice

ANEXO 6. POLÍTICA DE FINANCIAMIENTO

FINALIDAD

ÁMBITO DE APLICACIÓN

PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN

Finalidad

Anexo 6

El objetivo de la presente Política de Financiamiento (en adelante, la “Política”), que forma parte de la Política marco de Cumplimiento de Konecta, grupo multinacional de sociedades especializadas en la prestación de servicios y soluciones digitales de *customer management* (en adelante, Konecta, la Empresa, la Sociedad o la Compañía), es sentar las bases para llevar a cabo una gestión prudente del riesgo de liquidez, fundada en el mantenimiento de suficiente efectivo y la disponibilidad de financiación, mediante un importe adecuado de facilidades de crédito comprometidas con el fin de garantizar una capacidad óptima para liquidar posiciones de mercado.

La presente Política es una extensión del marco normativo de Konecta para establecer un marco de referencia y dar respuesta a las expectativas de sus grupos de interés (empleados, clientes, socios y accionistas, inversores, entidades financieras, proveedores, administración pública y entidades regulatorias), velando por el escrupuloso cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes en cada país, requerimientos propios, y estándares internacionales. Esta Política estará disponible en la web corporativa (www.konecta.com) para garantizar que pueda ser consultada por todas las partes interesadas.

El objetivo de esta política es guiar la toma de decisiones relativas al financiamiento de Konecta, buscando una dirección sostenible en esta materia. Se busca una gestión del capital que asegure:

- El normal funcionamiento de las operaciones y continuidad del negocio en el largo plazo;
- Asegurar el financiamiento de nuevas inversiones, a fin de mantener un crecimiento sostenido en el tiempo;
- Mantener una estructura de capital apropiada, acorde a los ciclos económicos que impactan al negocio y a la naturaleza de la industria;
- Maximizar el valor de la Compañía, proveyendo un retorno adecuado en el largo plazo para los accionistas.

Para cumplir con los objetivos anteriores, se consideran tres pilares fundamentales:

Solidez Financiera:

- Métricas crediticias: se procurará que se mantengan en niveles adecuados a la estructura de Konecta;
- Política de dividendos: debe ser conservadora; adaptándose al mantenimiento adecuado del patrimonio neto y a la necesidad de caja de la sociedad que los distribuya;
- Fondos líquidos: deben ser capaces de cubrir los compromisos de corto plazo.

Asignación óptima de capital:

- La Matriz velará por mantener la deuda neta de las filiales en niveles razonables de acuerdo con los proyectos de inversión aprobados;

- Los canales de endeudamiento deben ser los más convenientes, considerando todas las opciones disponibles y las condiciones en cuanto a plazos, tasas, entidades financieras nacionales o extranjeras, endeudamiento directo con colocaciones de títulos en el mercado, diversificación de fuentes, etc. Las áreas financieras de las filiales, bajo el control del área Corporativa, planificarán oportunamente las necesidades para anticiparse al acceso a los mercados financieros y obtener las mejores condiciones posibles;
- Los traspasos de recursos financieros a filiales deben seguir criterios de mercado.

Establecimiento estratégico de flujos:

- Los vencimientos de deuda deben estar bien distribuidos en el tiempo y razonablemente establecidos con los flujos generados por las operaciones;
- Se establece como objetivo una correcta adecuación de la moneda en que está expresada la deuda para atender a los flujos y minimizar las variaciones de tipo de cambio;
- Cobertura de tipos de interés para la protección de los flujos de caja cuando el área corporativa así lo establezca.



Ámbito de aplicación

Anexo 6

La presente Política se encuentra incluida en el ámbito de aplicación de la Política marco de Cumplimiento y se extiende a todas las entidades de Konecta, respaldada por la dirección general de la compañía.

En consecuencia, su contenido se constituye de necesaria observancia para todas las personas trabajadoras de Konecta, independientemente del cargo o función que ocupen dentro de la organización o su ubicación geográfica.

Dado que muchas de las sociedades de Konecta tienen su domicilio social fuera de la Unión Europea, se adaptará la regulación interna a la normativa propia de cada Estado en caso necesario, respetando y velando por los principios básicos aquí recogidos.

En caso de producirse un evento, ocurrencia, hecho o cambio inesperado que individualmente o en conjunto pudiera tener un efecto material adverso en el negocio, condiciones financieras, activos, resultados financieros u operacionales, flujo de caja y/o en el cumplimiento de las obligaciones contractuales de las entidades Grupo Konecta, las directrices establecidas en esta política podrán ser revisadas.



Principios generales de actuación

Anexo 6

Planes de contingencia

A modo de ejemplo se mencionan las siguientes:

Niveles de deuda

En caso de que los niveles de endeudamiento puedan superar los comprometidos por Konecta, se estudiarán una o más medidas relacionadas con:

- Reducción de inversiones.
- Eficiencias operacionales.
- Política de dividendos de las entidades de Konecta
- Venta de activos.
- Aumento de capital.

Adicionalmente, en caso de que alguna filial presente métricas ajustadas, se podrán estudiar medidas como:

- Aportes de capital a la filial.
- Modificaciones de dividendos de la filial.

Vencimientos

En caso de que el perfil de vencimientos no se encuentre dentro de los parámetros comprometidos, se recomienda lo siguiente:

- Refinanciar deuda.
- Prepagar deuda.

Liquidez

En caso de que la liquidez se encuentre por debajo de lo esperado, se evaluará tomar deuda, líneas de crédito u otros instrumentos que permitan mejorar la liquidez.

Eficiencia en las fuentes de financiamiento

Menores costos financieros y mejores condiciones de préstamos

Los canales de endeudamiento deben ser los más eficientes para cada plazo, y estos deben ser los más adecuados para cumplir con los objetivos de distribución de vencimientos.

Las filiales de la compañía considerarán fuentes bancarias y públicas (cuando aplique) al momento de tomar decisiones de financiamiento.

Cumpliendo los requisitos legales aplicables, determinadas entidades de Konecta, podrán entregar garantías a deudas tomadas por filiales y/o empresas relacionadas, siempre que esto no ponga en riesgo la estabilidad financiera de la compañía y los indicadores mencionados en esta política. Para el cálculo de estos se incluirán las garantías vigentes.

Exceso de caja y política de dividendos en filiales

Los excesos de caja no justificados podrán retirarse de algunas filiales y estar disponibles en la matriz para ayudar a financiar o apoyar oportunidades de negocio dentro de la compañía, o fortalecer a las filiales que puedan encontrarse en una situación crediticia más vulnerable.

En los análisis de caja se considerará la naturaleza de cada filial y los respectivos planes de inversión, entre otros factores.

Esto se materializará a través del pago de dividendos desde las filiales a la matriz, los cuales variarán según la situación y necesidades de cada una de ellas en un determinado momento.

Es del interés de Konecta que las métricas de sus principales filiales estén en línea con los requerimientos para ser una empresa con grado de inversión.

Los fondos recaudados vía dividendos serán administrados en la matriz e invertidos y/o distribuidos de acuerdo con la estrategia de inversiones financieras y de dividendos de la compañía.

Posteriormente, la matriz podría destinar recursos para uso de sus filiales a medida que estas se lo vayan solicitando, todo ello, bajo la aprobación del área financiera corporativa.

La distribución de dividendos o traslado de flujos desde una moneda diferente a la funcional de Konecta llevará consigo un análisis previo de cobertura de tipo de cambio.



Actualización y revisión

Anexo 6

La Política de Financiamiento se revisará periódicamente o cuando sea necesario, para ajustarla a los cambios en el modelo de negocio, a la aprobación de nueva normativa o a las mejores prácticas internacionales, garantizando su efectividad y cumplimiento continuo.

NOTA: La presente Política ha sido revisada y aprobada el 16 de diciembre de 2025 por el máximo órgano de gobierno y sustituye a cualquier versión anterior del mismo, siendo válido solo este documento a partir de la fecha.

Control de ediciones

Edición	Fecha de revisión	Revisado	Validado	Aprobado	Motivo del cambio
1	19/12/2022	Financiero Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Edición inicial
2	16/12/2025	Financiero Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Adaptación requisitos legales Adecuación al nuevo formato y a la marca