



# **Policy di Sostenibilità di Amplifon**

# LA NOSTRA PURPOSE

---

WE EMPOWER PEOPLE TO  
REDISCOVER ALL THE  
EMOTIONS OF SOUND

---

# LA NOSTRA MISSION

---

TRASFORMIAMO IL MODO IN CUI LA CURA DELL'UDITO VIENE PERCEPITA E VISSUTA IN TUTTO IL MONDO, COSÌ CHE PER CHIUNQUE SIA NATURALE AFFIDARSI AL SERVIZIO DI ALTA QUALITÀ E ALLA PROFESSIONALITÀ DEI NOSTRI SPECIALISTI.

CI IMPEGNAMO AL MASSIMO PER COMPRENDERE LE ESIGENZE UNICHE DI OGNI CLIENTE, PER GARANTIRE A OGNUNO LA SOLUZIONE MIGLIORE E UN'ESPERIENZA STRAORDINARIA.

SELEZIONIAMO, SVILUPPIAMO E FACCIAMO CRESCERE I MIGLIORI TALENTI CHE CONDIVIDONO LA NOSTRA AMBIZIONE DI CAMBIARE LA VITA DI MILIONI DI PERSONE NEL MONDO.

---

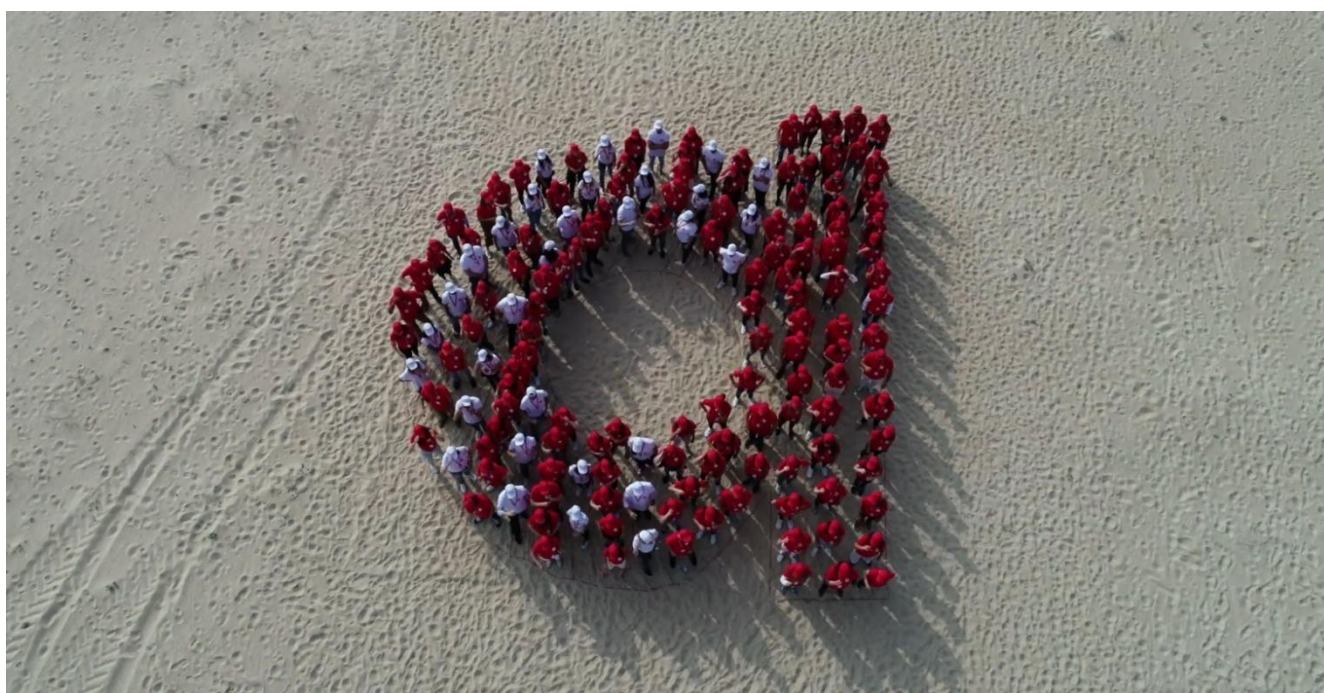
# SCOPO

Lo scopo della presente Policy di Sostenibilità (di seguito definita anche “Policy”) è definire ad ogni livello organizzativo le priorità e le aree di impegno di Amplifon (di seguito la “Società”) verso i propri stakeholder. Di conseguenza, la Policy ambisce a definire i principi guida per tutte le persone di Amplifon affinché agiscano responsabilmente nella gestione quotidiana delle loro attività.

## IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ E GOVERNANCE

La sostenibilità è intrinseca nella *Purpose* di Amplifon: *We empower people to rediscover all the emotions of sound*, rendere possibile riscoprire tutte le emozioni dei suoni. La Società si impegna a tutti i livelli ad identificare attivamente opportunità per creare valore nel lungo termine, sia nei confronti del business, sia delle comunità in cui opera. Attraverso la valorizzazione dei suoi asset intangibili e del suo impatto sociale, Amplifon supporta lo sviluppo di un business sempre più sostenibile per rispondere alle esigenze dei suoi stakeholder. Le persone di Amplifon sono l'asset che muove il business, permettendo il miglioramento della qualità della vita di milioni di persone nel mondo, promuovendo al contempo i più elevati standard etici e gestendo i rischi che potrebbero impattare le performance presenti e future.

In linea con questi impegni, il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità di Amplifon supervisiona gli aspetti di sostenibilità legati alle attività aziendali con lo scopo di supportare il Consiglio di Amministrazione nell'espletare le sue funzioni.



# I VALORI DI AMPLIFON

Gli impegni di Amplifon verso la sostenibilità hanno origine dai valori su cui sono fondate le attività della Società stessa, definendo quindi le modalità di comportamento dei suoi dipendenti in tutto il mondo.



## **CUSTOMER DEVOTION**

agire sempre con passione nell'interesse dei clienti e sorprenderli, superando le loro aspettative.



## **PERSONAL IMPACT**

incoraggiare le persone ad esprimersi liberamente, dare il meglio di sé e ottenere risultati lavorando insieme per fare una differenza che duri nel tempo.



## **EVERYDAY EXCELLENCE**

puntare ai più alti standard di qualità e fare il massimo per raggiungerli, senza arrendersi mai.



## **FORWARD THINKING**

ascoltare il mondo e accettare ogni nuova sfida con l'ambizione di imparare, crescere ed innovare in modo veloce e flessibile.



## **ACTING RESPONSIBLY**

agire con correttezza e responsabilità mostrando rispetto per tutti, sempre.

# LE PRIORITÀ DI SOSTENIBILITÀ

Amplifon, in qualità di leader globale nelle soluzioni e servizi per l'udito, focalizza il suo impegno in termini di sostenibilità in quattro aree in cui riconosce di contribuire maggiormente.

## 1. Product & Service Stewardship

Consapevole del ruolo centrale che ricopre nel settore dell'*hearing care*, Amplifon si impegna fortemente ad offrire ai suoi clienti soluzioni della massima qualità assicurandone efficacia, personalizzazione e sicurezza, proponendo una *customer experience* eccezionale rispondente alle singole esigenze di ognuno. A tal proposito, Amplifon si impegna a:

- assicurare e aumentare la soddisfazione del cliente, così come a promuovere soluzioni innovative ascoltando le esigenze dei propri clienti e stimolando lo sviluppo tecnologico sulla base dell'esperienza del proprio network di audioprotesisti;
- garantire la sicurezza del cliente in tutte le fasi del *journey* promuovendo la massima qualità e la conformità agli standard dei prodotti e servizi che offre;
- assicurare la gestione responsabile delle informazioni sensibili dei propri clienti utilizzando una serie di strumenti atti ad applicare i requisiti di legge nazionali ed internazionali relativamente alla protezione della *privacy* in tutti i Paesi in cui opera.



## 2. People Empowerment

Amplifon crede che le sue persone, indipendentemente dal loro ruolo all'interno dell'organizzazione, rappresentino l'asset più importante per offrire soluzioni uditive e servizi ad alto valore aggiunto. Per questo motivo, la Società è determinata nell'attrarre, sviluppare e trattenere i migliori talenti, così come ad assicurare un ambiente di lavoro vario, inclusivo e innovativo. In particolare, Amplifon:

- fa qualsiasi sforzo per attrarre persone orientate agli obiettivi di Amplifon, che condividono i suoi valori e che sono dedite all'innovazione e all'eccellenza;
- si impegna a promuovere la carriera delle sue persone incoraggiando lo sviluppo professionale e personale coerentemente con il potenziale e le aspirazioni di ognuno;
- crede fermamente che riconoscere il talento delle sue persone sia un aspetto fondamentale per creare un ambiente di lavoro premiante e inclusivo e, quindi, per stimolare la motivazione e la realizzazione personale;
- si impegna per assicurare un ambiente di lavoro sicuro e promuovere una cultura della sicurezza.



# LE PRIORITÀ DI SOSTENIBILITÀ

## 3. Community Impact

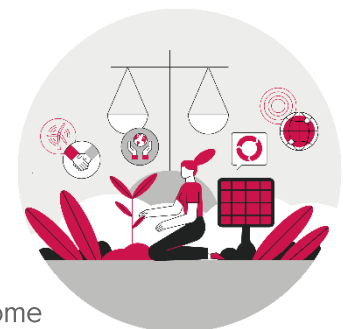
I prodotti e i servizi di Amplifon hanno un alto impatto sociale in tutto il mondo. La Società si impegna ad aumentare la consapevolezza legata al benessere uditivo, con lo scopo finale di ridurre le gravi conseguenze derivanti dal calo dell'udito e massimizzare l'impatto positivo della prevenzione. A tale scopo, Amplifon:



- è impegnata in attività di sensibilizzazione, prevenzione ed educazione pensate per dare il suo contributo alla comunità, attivando utili partnership con organizzazioni locali ed internazionali in iniziative concepite per generare un positivo impatto sociale sostenibile nel tempo;
- si impegna per sfruttare al meglio la sua esperienza e *know-how* per proporre alle persone opportunità per aumentare la loro consapevolezza sul proprio benessere uditivo;
- contribuisce alla diffusione di informazioni *evidence-based* su tematiche legate alla salute uditiva promuovendo e sponsorizzando ricerche cliniche e l'educazione in ambito audiologico e otologico, così come attraverso collaborazioni con università, istituti scientifici e altre organizzazioni nazionali ed internazionali.

## 4. Ethical Behavior

Amplifon è fortemente impegnata nel condurre le proprie attività rispettando il contesto normativo ed i più alti standard etici e morali, prevenendo attivamente qualsiasi tipo di pratica non etica. In quanto tale, Amplifon:



- ha tolleranza zero verso la corruzione e pratiche immorali come favori illegittimi, comportamenti collusivi e pressioni indebite esercitate direttamente e/o tramite terzi;
- garantisce un comportamento etico e responsabile fra tutto il suo personale attraverso la promozione di una cultura della trasparenza e in conformità al proprio Codice Etico;
- tiene in considerazione l'impatto che genera sull'ambiente monitorando l'impronta ambientale delle sue sedi e del suo network di negozi.

## PERIMETRO DI APPLICAZIONE

La Policy di Sostenibilità di Amplifon si applica a tutte le sue controllate. Il Consiglio di Amministrazione è responsabile della sua supervisione. Attraverso la Dichiarazione Non Finanziaria, Amplifon comunicherà periodicamente ai propri stakeholder i miglioramenti e i risultati riferiti alla Policy e alle performance di sostenibilità in generale.

## APPROVAZIONE

La presente Policy di Sostenibilità è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Amplifon S.p.A. il 14 dicembre 2018.



**amplifon**