

Gedragcode Sonova Group

1. Doel

De Gedragcode is bedoeld om het blijvende succes van de Sonova Group op de lange termijn te waarborgen door correct gedrag van haar werknemers .

De Gedragcode biedt een raamwerk voor de wijze waarop werknemers zich tijdens hun dagelijkse werkzaamheden binnen het bedrijf dienen te gedragen. De Gedragcode biedt met name richtlijnen en regels wanneer werknemers worden geconfronteerd met onbekende situaties en zij vanuit “gezond verstand” moeten handelen.

Het grondprincipe is dat we ons gedragen als trouwe, gemotiveerde, eerlijke individuen, die de verantwoordelijkheid voor onze eigen acties accepteren.

2. Geldigheid

De Gedragcode geldt voor alle werknemers binnen de Sonova Group. Deze Gedragcode is van toepassing op alle medewerkers van de Sonova Group, haar dochterondernemingen en alle aannemers of leveranciers die werkzaamheden verrichten voor de Sonova Group of een van haar dochtermaatschappijen.

3. Gedrag in ons werk

We richten onze aandacht op onze werknemers

Onze werknemers zijn het levensbloed van Sonova. We wisselen relevante informatie uit en werken samen met onze collega's in de groep. Wij zijn van mening dat we elkaar te allen tijde respectvol en eerlijk moeten behandelen en hebben waardering voor de verschillen van diverse individuen van overal ter wereld.

We streven ernaar om de waarde van de onderneming op duurzame wijze te verhogen

As beursgenoteerde onderneming stemmen we onze strategie en de implementatie ervan af op de belangen van onze klanten, medewerkers en aandeelhouders. Bij deze afstemming dient rekening te worden gehouden met de belangen van overheden, de gemeenschap en het milieu. We handelen altijd open en eerlijk en overtuigen mensen door goede argumentatie.

We houden ons strikt aan geldende wetten en bindende normen

Alle medewerkers moeten ten minste de wetten, regels en voorschriften naleven die gelden in het land waarin zij actief zijn, evenals alle regels en voorschriften van de onderneming.

We zoeken voortduren naar positieve manieren om ons te onderscheiden van de concurrenten

Klanten vergelijken ons met onze concurrenten. Dit betekent dat wij dagelijks als vanzelfsprekend moeten zoeken naar nieuwe duurzame manieren om ons te onderscheiden van de concurrenten.

We zijn innovatief

We zullen altijd blijven zoeken naar betere oplossingen. We kijken voortdurend naar de toekomst en concentreren ons daarbij op het verbeteren van de levenskwaliteit en in het bijzonder op die van mensen met een gehoorverlies. Als onderneming vragen we ons altijd af hoe we onze organisatie waardevoller kunnen maken voor de klant. Als individuen vragen we ons, bijvoorbeeld, af hoe we onze workflow efficiënter kunnen inrichten. Want pas als wij allemaal voortdurend zoeken naar manieren om ons werk te verbeteren, hoe klein die verbeteringen ook zijn, zullen we onze doelen bereiken.

We zijn een op prestaties en targets gerichte onderneming

Bij Sonova koesteren we een op prestatie- en targetgerichte cultuur. Alleen als we ons volledig committeren aan de doelstellingen van ons werk, komt ons potentieel tot uiting en kan optimaal worden geprofiteerd van het intellectuele en maatschappelijke kapitaal van andere leden van de interdisciplinaire teams.

We beschermen onze intellectuele eigendom

Onze intellectuele eigendom helpt ons de opzienbarende oplossingen te leveren die ons onderscheiden van onze concurrenten en ons tot één van de leidende ondernemingen in deze bedrijfstak maakt. Intellectueel eigendom is een activum van een onderneming dat terug te vinden is in creatieve ideeën die leiden tot innovaties en ontwikkelingen in onze producten en technologie. Intellectueel eigendom heeft in het algemeen betrekking op onze uitvindingen, octrooien, handelsmerken en auteursrechten.

Al hetgeen betrekking heeft op intellectueel eigendom en dat ontwikkeld wordt tijdens het werk voor de Sonova Group, behoort toe aan de onderneming. We moeten alert zijn in het herkennen en het nemen van de juiste maatregelen om het intellectuele eigendom te beschermen, zodat het uitsluitend ten behoeve van de Sonova Group wordt gebruikt.

We beschermen en respecteren eigendommen van de onderneming

Als werknemer van de Sonova Group krijgt u toegang tot bepaalde eigendommen van de onderneming, zoals computers, mobiele telefoons, voicemail, e-mail, semafoons, printers, kopieermachines, faxapparaten, etc. Het is uw plicht als werknemer om eigendommen van de onderneming uitsluitend te gebruiken voor activiteiten van de onderneming en niet voor persoonlijk gewin of gebruik. Indien u vragen heeft over het juiste gebruik van bedrijfseigendom, raadpleeg dan direct uw leidinggevende of de interne Sonova IT Policies.

We houden relevante informatie geheim

De Sonova Group beschikt over veel vertrouwelijke informatie over zeer uiteenlopende onderwerpen die niet bekend of beschikbaar is buiten de onderneming maar zeer waardevol is voor onze concurrenten. Voorbeelden hiervan zijn onder andere technische kennis, gegevens van onderzoeken en ontwikkelingen, productiemethoden, kostenplaatjes, businessplannen en -strategieën, informatie over werknemers, klantenlijsten, financiële informatie en broncodes van software. Dat zijn belangrijke activa van de onderneming.

We moeten de juiste stappen ondernemen om deze soorten informatie te beschermen en mogen deze niet onthullen aan mensen van buiten de onderneming, behalve bij goedgekeurde zakelijke transacties. De onderneming zal alle rechtsmiddelen gebruiken bij het onbevoegd onthullen van vertrouwelijke informatie. Onze plicht om informatie geheim te houden blijft ook bestaan als uw dienstverband bij de Sonova Group eindigt.

We respecteren de eigendomsrechten van derden

We respecteren de intellectuele eigendomsrechten van derden en zullen niet op ongepaste wijze vertrouwelijke informatie van andere partijen verkrijgen en zullen deze informatie niet zonder toestemming openbaar maken.

We verbieden handel met voorkennis

De vrijheid van de leden van de raad van bestuur, de directie en van sommige andere werknemers om te handelen in aandelen van Sonova Holding AG is wettelijk beperkt. Deze wetten verbieden personen in effecten te handelen op basis van niet-publieke, wezenlijke informatie. Ze verbieden ook dat deze informatie aan iemand anders wordt doorgegeven. We hebben een gemeenschappelijk belang bij het verbieden van handel met voorkennis en het geheimhouden van deze informatie. Nadere bijzonderheden kunnen opgezocht worden in de interne Sonova Insider Trading Policy op het intranet.

4. Gedrag tegenover klanten

We inspireren onze klanten

Alleen als we hun verwachtingen overtreffen blijven klanten ons hun vertrouwen schenken. We willen ze verrassen! We willen dat onze klanten aan hun vrienden vertellen over de positieve ervaring die ze hebben gehad met de Sonova Group.

We houden onze beloften aan onze klanten

We kunnen onze beloften aan klanten alleen houden als we onze onderlinge beloften nakomen. Wat doen we als er iets misgaat ondanks dat we ons best hebben gedaan?

- We zijn eerlijk en zeggen zo vroeg mogelijk dat we ons niet aan onze belofte kunnen houden.
- We proberen een nieuwe belofte te doen die op de veranderde omstandigheden is gebaseerd.
- We doen ons uiterste beste om te waarborgen dat alles de tweede keer goed gaat.

We willen dat onze klanten het gevoel hebben dat we ze serieus nemen

We vertellen onze klanten niet hoe het moet, we luisteren naar hen. De klant verwacht iets. Het is aan ons:

- om precies te weten wat de klant wil,
- om zo goed mogelijk aan zijn/haar wensen te voldoen,
- en – waarom niet? – zijn of haar wensen zelfs te overtreffen, bijvoorbeeld door een extra idee aan te dragen?

We blijven elke klant helpen totdat zijn/haar probleem is opgelost

De Sonova Group laat haar klanten niet in de steek. Als we de kwestie hebben doorgegeven:

- informeren we na een bepaalde tijd naar de huidige status,
- spelen we zaken door naar hogere kaders als er problemen zijn,
- blijven we de situatie monitoren totdat we ervan overtuigd zijn dat alles in orde is.

We voeren ons bedrijf eerlijk en tolereren geen omkoperij

We voeren ons bedrijf eerlijk, vertrouwend op de waarde van onze producten, diensten en werknemers. Het is niet gepast en het kan in strijd met de wet zijn om te proberen een klant of leverancier over te halen een zakelijk besluit te nemen ten voordele van de Sonova Group door geld of een ongebruikelijk cadeau aan te bieden. Zelfs als het niet in strijd is met de wet, kunnen deze betalingen de schijn van ongepastheid creëren en de reputatie van de onderneming schaden.

5. Gedrag tegenover onze concurrenten

We streven naar eerlijke concurrentie

Onze klanten hebben legitieme zakelijke belangen. Wij ook. Dat de beste onderneming mag winnen. Klanten moeten kunnen profiteren van deze rivaliteit. Daarom moet er sprake zijn van eerlijke concurrentie. We zijn open over onze belangen en brengen ons standpunt met vertrouwen en zijn hier eerlijk over tegen onze klanten.

6. Gedrag tegenover het publiek

We informeren het publiek en lokale gemeenschappen tijdig en nauwkeurig

Als beursgenoteerde onderneming hebben we de verantwoordelijkheid om onze financiële resultaten en andere belangrijke bedrijfsinformatie nauwkeurig en tijdig te presenteren. Tegelijkertijd zijn we onderworpen aan strenge regels met betrekking tot al deze bekendmakingen. Ons beleid is erop gericht om volledige, eerlijke, nauwkeurige, tijdige en begrijpelijke bekendmakingen te doen in rapporten en andere documenten die beschikbaar zijn voor het publiek.

Alle bedrijfsgerelateerde informatie die aan het publiek wordt verstrekt, dient samen met de Investors Relations Department gecoördineerd te worden.

We houden ons aan de wetten en voorschriften van de landen waarin we actief zijn

We zullen ons niet inlaten met acties die tot een schending van wetten zouden kunnen leiden, noch zullen we door passiviteit toestaan dat deze wetten worden geschonden. Elke uitzondering is volledig onaanvaardbaar, zelfs als deze gebaseerd is op gedrag of lokale gebruiken. We zullen gevolg geven aan en meewerken met verzoeken van lokale of centrale overheden en organisaties.

7. Gedrag tegenover het milieu

We geven om het milieu

We erkennen het als onze plicht dat al onze activiteiten zodanig worden uitgevoerd dat een veilig en schoon milieu wordt behouden en bevorderd. Bij het ontplooiën van onze activiteiten gaan we uit van een efficiënt gebruik van energie en materialen, de minimalisering van negatieve invloeden op het milieu en productie van afval, en het veilige en verantwoord opruimen van restafval.

8. Gedrag ten opzichte van onze leveranciers en zakelijke partners

We respecteren de belangen van onze zakelijke partners

Onze zakelijke partners hebben over het algemeen een op een lange termijn gericht commercieel belang bij zakelijke relatie met de Sonova Group. Wij respecteren dit en streven naar een win-winsituatie.

We verwachten echter ook “best practices” van onze zakelijke partners wat betreft producten, prijzen en diensten. We verwachten dat onze zakelijke partners en leveranciers niet alleen voldoen aan wetten en internationaal vastgestelde zakelijke regels, maar dat zij hun verantwoordelijkheden tegenover maatschappij en milieu serieus nemen, en dat op een wijze die ten minste in overeenstemming is met onze Sonova Group Supplier Principles.

We zijn voorzichtig met het aannemen of weggeven van cadeaus en zaken aan of van onze zakelijke partners

Wanneer we zakendoen met zakelijke partners en leveranciers krijgen we soms ongebruikelijke geschenken en/of entertainment aangeboden. Sonova Group heeft als beleid dat we geen zaken boven een lage nominale waarde accepteren of geven. Zaken met een lage nominale waarde, zoals een fruitmand of een blocnote, zijn aanvaardbaar. Geschenken mogen nooit de basis vormen voor een relatie met een leverancier of een zakelijke relatie. Indien u vragen heeft over het wel of niet aanvaarden van een geschenk, kunt u contact opnemen met uw manager.

9. Gedrag tegenover onze werknemers en collega's

Ons leiderschap is professioneel, respectvol, open en moedig

Een leider zijn betekent dat je niet alleen verantwoordelijkheid neemt, maar ook delegeert en dat je werknemers voldoende ruimte geeft om fouten te maken. Dit vereist moed. Leiderschap betekent het afbakenen van gemeenschappelijke doelen en deze vervolgens bereiken.

Leiderschap betekent het koesteren en ondersteunen van talent, onafhankelijk van persoonlijke voorkeuren. Leiderschap betekent ook gelijke kansen geven. Leiderschap betekent bovenal dat werknemers worden behandeld als individuen die verantwoordelijk zijn voor hun eigen daden. Dat is respect.

Leidinggevend zijn zijn nieuwsgierig als ze in aanraking komen met nieuwe ideeën, andere soorten mensen en veranderingen in hun omgeving en herkennen de mogelijkheden. Dit is openheid.

We ontwikkelen voortdurend onze kwalificaties en die van onze medewerkers

Als een van de leidende ondernemingen in onze branche kijken we altijd uit naar gekwalificeerde nieuwkomers. Een goede beroepsopleiding is extreem belangrijk voor ons. We bieden stagiaires en afgestudeerden carrièremogelijkheden die in overeenstemming zijn met hun wensen. We bieden onze werknemers de mogelijkheid om hun kwalificaties voortdurend te verbeteren door ze uitdagende taken, feedback en gerichte verdere training te bieden. We zijn ons ervan bewust dat elk individu uiteindelijk zelf verantwoordelijk is voor het onderhouden en ontwikkelen van zijn/haar eigen kwalificaties.

Wat onze medewerkers betreft nemen we onze sociale verantwoordelijkheid zeer serieus

Voor ons is sociale verantwoordelijkheid breed gedefinieerd. We bieden een adequate verzekeringsmogelijkheden. Voor zover dit vanuit operationeel perspectief mogelijk is, wil onze onderneming ook mensen met beperkingen integreren. We willen geen werknemers in de steek laten die middenin een crisis zitten. We proberen altijd gedwongen ontslagen te voorkomen en degenen die getroffen worden door inkrimpingen van het aantal arbeidsplaatsen, bieden we uitgebreide ondersteuning bij het zoeken naar een nieuwe richting in hun loopbaan. We stimuleren de aandacht van werknemers voor gezondheidskwesties.

We betalen goede en concurrerende salarissen

Een goed salaris is een eerste vereiste. Werknemers van de Sonova Group worden goed betaald. In ons beloningensysteem wordt rekening gehouden met de functie van een persoon, de markt en zijn/haar functioneren. De totale beloning is daardoor intern te rechtvaardigen en concurrerend met die van andere ondernemingen.

We informeren en communiceren op actieve en wederkerige wijze

Informatie en communicatie bevorderen de motivatie en creëren transparantie. Bij ons geldt het principe van wederkerigheid voor zowel managers als werknemers. Actief informatie verzamelen en doorgeven is onderdeel van onze communicatiecultuur.

We vermijden belangenconflicten

Werknemers moeten trouw zijn aan de Sonova Group. Elke werknemer herkent in een vroege fase persoonlijke belangen die in strijd zouden kunnen komen met de belangen van de Group en neemt de geëigende maatregelen. Voorbeelden van belangenconflicten is het direct of indirect werken voor een concurrent van de Sonova Group, het aannemen van familieleden, optreden als een lid van een raad van bestuur van een concurrent of gedeeltelijk eigenaar zijn van, of een belang hebben in, een onderneming die direct of indirect met Sonova Group concurreert. Indien u vermoedt dat een relatie een conflictsituatie in uw dienstverband met Sonova zou kunnen veroorzaken, dient u dit direct op te nemen met uw leidinggevende.

We koesteren culturele diversiteit in de onderneming

De diversiteit van etnische achtergronden, talen, rassen, religies, gezondheidstoestanden en culturen wordt gereflecteerd in onze onderneming. We koesteren deze diversiteit omdat hierdoor wordt gegarandeerd dat we dicht bij de maatschappij en onze klanten staan.

We respecteren de persoonlijke integriteit van onze werknemers

We voorkomen pesten en seksuele intimidatie door ons te houden aan de desbetreffende regels en overtredingen consequent te bestraffen. Ons beleid is erop gericht een werkomgeving te creëren die vrij is van intimidatie en pesten. Hoewel bij het woord `intimidatie` meestal alleen gedacht wordt aan seksuele intimidatie, kan werkplekgerelateerde intimidatie ook betrekking hebben op iemands ras, religie, land van herkomst, geslacht, seksuele geaardheid, geslachtsidentiteit, leeftijd, lichamelijk gebrek en alle andere vormen van verboden of ongepast gedrag. Sonova verbiedt pesten en intimidatie in elke vorm, fysiek, verbaal en non-verbaal.

U wordt aangemoedigd om gevallen van intimidatie of pesten te melden bij uw leidinggevende c.q. lokale Human Resources Manager. Uw verslag zal met de grootst mogelijke vertrouwelijkheid worden behandeld en geen enkele eiser of getuige zal het slachtoffer worden van wraak vanwege een te goeder trouw opgesteld verslag.

We stimuleren de uitwisseling van ideeën

Als we kennismanagement vertalen in het dagelijkse leven op het werk, dan betekent het efficiënte kennisoverdracht in een platte hiërarchie. Ons management stimuleert de uitwisseling van ideeën, een eerste voorwaarde voor innovatieve groepsoplossingen.

10. Gedrag tegenover onze lijnmanagers

We volgen de instructies op die gegeven worden door onze lijnmanagers

De onderneming kan alleen functioneren als werknemers de instructies opvolgen die gegeven worden door hun lijnmanagers. Als er dwingende redenen zijn om deze instructies niet op te volgen, dan streven we naar een open communicatie met onze lijnmanager, idealiter vanuit een constructieve gedachtegang. Als beslissingen echter zijn genomen, dienen we deze ook uit te voeren.

Problemen die de Sonova Group zouden kunnen schaden spelen we door naar hogere kaders

Als we ons bewust worden van kleine of grote misstanden die de Sonova Group zouden kunnen schaden, zoals niet opgeloste problemen met klanten, niet gebruikte mogelijkheden voor besparingen, schendingen van wetten of niet gerealiseerde ideeën voor innovatie, dan informeren we onze lijnmanager, zodat de situatie kan worden hersteld of naar hogere kaders kan worden doorgespeeld. Deze informatie wordt geboden op een hulpvaardige manier, in het ideale geval vergezeld van een goed idee voor het verhelpen van het probleem.

11. Hoe kunnen we hulp krijgen

Als we een goede kennis hebben van de ethische aspecten en kwesties die in onze Gedragscode worden beschreven, kunnen goed en kwaad eenvoudig van elkaar worden gescheiden. Indien de vraag een wettelijke kwestie betreft, dan is ons beleid duidelijk en ondubbelzinning – we houden ons aan de wet. Vragen kunnen soms eenduidig en eenvoudig worden beantwoord. Het is onmogelijk om je voor te bereiden op alle mogelijke problemen. De beste aanpak is inzicht verkrijgen in de methode van het aanpakken en oplossen van ingewikkelde problemen

Hieronder staan de stappen die in gedachten moeten worden gehouden en de vragen die gesteld moeten worden. Als je niet zeker weet wat je moet doen in een situatie, zoek dan hulp voordat je handelt.

1. **Verzamel de relevante feiten.** Het is moeilijk om antwoorden te vinden, zelfs met alle relevante feiten op een rij. Het is echter onmogelijk om zonder die feiten tot het juiste antwoord te komen.
2. **Wat wordt er specifiek van mij gevraagd om te doen?** Dit biedt u de mogelijkheid om u te concentreren op de specifieke kwestie waarmee u geconfronteerd wordt en over eventuele alternatieven na te denken.
3. **Verduidelijk uw verantwoordelijkheid.** In veel gevallen hebben we een gedeelde verantwoordelijkheid. Zijn de andere partijen geïnformeerd? Door anderen erbij te betrekken en problemen te ventileren, wordt er meestal een goede aanpak gevonden.
4. **Is het eerlijk?** Als een bepaalde aanpak oneerlijk lijkt te zijn, onderzoek dan waarom dat zo is en wie of wat er schade zou kunnen leiden. Een klant? De belangen van de onderneming? Andere werknemers?
5. **Bespreek het probleem met uw lijnmanager.** Dat is het basisadvies voor de meeste situaties. Uw lijnmanager zal in de meeste gevallen een breder perspectief hebben en zal het waarden dat hij of zij bij het besluitvormingsproces wordt betrokken voordat het te laat is.
6. **Verdere ondersteuning is beschikbaar** In het zeldzame geval dat de kwestie niet geschikt is voor bespreking met uw manager, kunt u zich eerst tot uw lokale Human Resources Manager richten. Bent u daarna nog niet tevreden, richt u dan tot de algemeen directeur van uw groepsonderneming.
7. **Contact opnemen met ons contactpunt voor naleving van de gedragscode.** Indien alle andere contacten niet voldoen, kunt u contact opnemen met de Juridische Afdeling. Uw anonimiteit wordt beschermd. Als laatste toevlucht kunt u contact opnemen met de Sonova Compliance Hotline, die elke dag de hele dag beschikbaar is. Hieronder volgen de nummers van de Sonova Compliance Hotline:

China 10-800-711-0748 of 10-800-110-0692

Canada (866) 447-5045

Duitsland 0800-180-3417

Zwitserland 0800-56-3263

Verenigde Staten (866) 447-5045

Vietnam (704) 521-1168

Vanuit alle andere landen kiest u +1 866 447 5045

12. De Code in uw taal

De Gedragscode van Sonova is ook verkrijgbaar in de volgende taalversies.

عربي

हिन्दी

漢語

日本語

Dansk

Polski

English

Portuguese

Français

Русский

Deutsch

Español

Italiano

Tiếng Việt

www.sonova.com/codeofconduct

De Engelse versie is de officiële versie van deze gedragscode.