

# Código de Conduta do Grupo Sonova

## 1. Objetivo

---

O Código de Conduta visa a assegurar o longo e continuado sucesso do Grupo Sonova por meio de uma conduta apropriada dos seus funcionários.

O Código de Conduta também fornece uma estrutura organizada sobre como os funcionários devem se comportar na empresa diariamente. Em particular, fornece orientações e regras práticas para quando os funcionários enfrentarem situações inesperadas em que deve-se aplicar um “bom senso saudável”.

O princípio orientador é que nós nos comportamos como indivíduos honestos, leais e motivados, que arcam com a responsabilidade dos seus próprios atos.

## 2. Validade

---

O Código de Conduta deve ser seguido por todos os funcionários do Grupo Sonova. Este Código de Conduta se aplica a todos os funcionários do Grupo, suas subsidiárias e quaisquer empresas subcontratadas ou vendedores que trabalhem para o Grupo Sonova ou qualquer uma das suas subsidiárias.

## 3. Conduta no nosso trabalho

---

### **Nossos funcionários são muito importantes**

Nossos funcionários são a alma da Sonova. As informações relevantes são compartilhadas em todo o grupo e trabalhamos em conjunto com nossos colegas. Acreditamos em um tratamento recíproco respeitoso e justo em todas as ocasiões e valorizamos as diferenças de todos os indivíduos no mundo todo.

### **Temos o compromisso de aumentar o valor da empresa de forma sustentável**

Como empresa de capital aberto, nossa estratégia e sua implementação se alinham com os interesses dos nossos clientes, funcionários e acionistas. No entanto, aumentar o valor da empresa de forma sustentável também significa levar em consideração os interesses das autoridades governamentais, da comunidade e do ambiente. Somos justos na busca dos nossos interesses e cativamos as pessoas através de um raciocínio persuasivo.

### **Cumprimos rigorosamente as leis vigentes e as normas obrigatórias**

No mínimo, todos os funcionários devem agir de acordo com as leis, regras e regulamentos em vigor nos países onde trabalhamos, assim como com todas as regras e regulamentos emitidos pela empresa.

## **Estamos sempre à procura de formas positivas para nos diferenciarmos da concorrência**

Os clientes estão sempre nos comparando com nossos concorrentes, o que significa que a busca por formas novas e sustentáveis de nos distinguirmos da concorrência deve ser uma reflexão diária e espontânea para todos nós.

## **Somos inovadores**

Nunca estamos satisfeitos com as soluções existentes. Sempre olhamos para o futuro e exploramos novas formas de melhorar a qualidade de vida, em especial a dos indivíduos com insuficiência auditiva. Enquanto empresa, estamos sempre nos perguntando como podemos criar valor novo e melhor para os nossos clientes. Enquanto indivíduos, nos perguntamos como podemos, por exemplo, estruturar nosso fluxo de trabalho com mais eficiência. Pois somente atingimos com êxito nossos objetivos quando todos nós procuramos continuamente formas de obter melhorias no nosso trabalho, por pequenas que sejam.

## **Somos uma empresa orientada para desempenho e objetivos**

Na Sonova, abraçamos uma cultura orientada para os objetivos e para o desempenho. Somente quando nos comprometemos totalmente com a finalidade do nosso trabalho é que podemos alcançar nosso verdadeiro potencial e obter vantagens do capital social e intelectual dos outros membros das equipes interdisciplinares.

## **Protegemos nossa propriedade intelectual**

Nossa propriedade intelectual nos ajuda a encontrar as soluções incríveis que nos separam da concorrência e nos tornam uma das empresas líderes do setor. Propriedade intelectual é um bem empresarial presente nas idéias criativas que levam a inovações e avanços nos nossos produtos e tecnologia. Normalmente, pensamos nela como as nossas invenções, patentes, marcas registradas e direitos autorais.

Qualquer propriedade intelectual desenvolvida durante a realização do nosso trabalho para o Grupo Sonova pertence à empresa. Devemos estar alertas para identificá-las, seguir os passos adequados para protegê-las e assegurar-nos de que sejam usadas apenas em benefício do Grupo Sonova.

## **Protegemos e valorizamos a propriedade da empresa**

Na qualidade de funcionário do Grupo Sonova, você tem acesso a algumas propriedades da empresa, como computadores, celulares, correio de voz, correio eletrônico, pagers, impressoras, fotocopadoras, máquinas de fax, etc. O funcionário tem o dever de usar a propriedade da empresa apenas para as atividades empresariais, e não para benefícios ou ganhos pessoais. Se tiver dúvidas sobre utilização devida de propriedade da empresa, fale com o seu gerente imediatamente ou consulte as Políticas internas de TI da Sonova.

## **Mantemos confidenciais as informações relevantes**

O Grupo Sonova tem uma ampla variedade de informações confidenciais que não são conhecidas nem estão disponíveis fora da empresa e que seriam de grande valor para os nossos concorrentes. Alguns exemplos são know-how técnico, dados sobre pesquisa e desenvolvimento, métodos de produção, custos, planos e estratégias empresariais, informações sobre os funcionários, listas de clientes, informações financeiras e códigos fonte de software, que são bens significativos da empresa.

Devemos adotar medidas adequadas para proteger esse tipo de informação e não podemos divulgá-la para pessoas fora da empresa, exceto em transações empresariais aprovadas. A empresa vai investigar com rigor quaisquer revelações não autorizadas de informação confidencial. Nossa obrigação de proteger a confidencialidade da informação continua mesmo depois de encerrado nosso contrato de trabalho com o Grupo Sonova.

## **Respeitamos os direitos de propriedade dos demais**

Respeitamos os direitos de propriedade intelectual dos demais e não obtemos informações confidenciais de outras partes por meios impróprios nem revelamos tais informações sem autorização.

## **Proibimos o uso de informação privilegiada**

A liberdade dos membros do Conselho de Administração, da Gerência e de alguns funcionários adicionais para negociar ações ou opções da Sonova Holding AG é controlada por leis. Essas leis proíbem que as pessoas negociem títulos de crédito com base em informação material não pública. Também proíbem repassar essa informação para terceiros. Compartilhamos o interesse comum de proibir o uso de informação privilegiada e de manter essas informações confidenciais. Você poderá encontrar mais detalhes em Política Interna da Sonova sobre Uso de Informação Privilegiada na nossa intranet.

## **4. Conduta em relação a nossos clientes**

---

### **Inspiramos os nossos clientes**

Os clientes só renovam sua confiança quando excedemos suas expectativas. Queremos surpreendê-los! Queremos que nossos clientes contem aos amigos a experiência positiva que tiveram com o Grupo Sonova.

### **Mantemos as promessas feitas aos nossos clientes**

Só podemos manter as promessas feitas aos nossos clientes se mantivermos as promessas feitas uns aos outros. O que devemos fazer se algo der errado, apesar dos nossos melhores esforços?

- Somos honestos e informamos o quanto antes se não for possível manter a nossa promessa.
- Tentamos fazer uma nova promessa com base nas novas circunstâncias.
- Fazemos o possível para ter certeza de que tudo correrá bem na segunda vez.

### **Queremos que os nossos clientes sintam que são levados a sério**

Nós não ensinamos os nossos clientes, nós os escutamos. O cliente deseja algo. Cabe a nós:

- compreender exatamente o que o cliente quer,
- satisfazer as suas necessidades da melhor forma possível,
- e – por que não? – até exceder as suas necessidades, como, por exemplo, com uma idéia adicional.

### **Continuamos a ajudar cada cliente até seu problema ser resolvido**

O Grupo Sonova não decepciona os seus clientes. Se o problema está sendo resolvido por outro departamento:

- procuramos informação sobre a situação atual depois de um certo tempo,
- transferimos o assunto para níveis hierárquicos mais altos se o problema persistir,
- continuamos a monitorar a situação até estarmos convencidos de que está tudo bem.

### **Conduzimos nossos negócios de forma honesta e não toleramos subornos**

Nossos negócios são conduzidos com honestidade, com base nos méritos dos nossos produtos, serviços e funcionários. Não é apropriado, e pode ser ilegal, tentar influenciar um cliente ou fornecedor a tomar uma decisão de negócio a favor do Grupo Sonova oferecendo um pagamento ou presente pouco habitual. Mesmo que não sejam ilegais, esses pagamentos podem dar a impressão de impropriedade e prejudicar a reputação da empresa.

## **5. Conduta em relação a nossos concorrentes**

---

### **Temos o compromisso com uma concorrência honesta**

Nossos clientes têm interesses comerciais legítimos. Nós também. Que vença a melhor empresa! Os clientes devem se beneficiar com essa rivalidade, razão pela qual a concorrência deve ser justa. Somos abertos sobre nossos interesses e representamos nosso ponto de vista com confiança e honestidade em relação aos nossos clientes.

## **6. Conduta em relação ao público**

---

### **Informamos o público e as comunidades locais de forma oportuna e precisa**

Como empresa de capital aberto, temos a responsabilidade de revelar os nossos resultados financeiros e outras informações empresariais significativas de forma oportuna e precisa. Ao mesmo tempo, estamos sujeitos a regras rígidas relacionadas a essas revelações. É nossa política fazer uma revelação total, honesta, precisa, oportuna e compreensível em relatórios e outros documentos disponíveis para o público.

Qualquer informação relacionada à empresa fornecida ao público deve ser coordenada com o Departamento de Relações com os Investidores.

### **Cumprimos as leis e os regulamentos dos países onde trabalhamos**

Não vamos nos envolver em ações que possam levar a uma violação das leis, nem permitir, por omissão, que tais leis sejam infringidas. Qualquer exceção será totalmente inaceitável, mesmo que baseada em conduta ou costumes locais. Vamos obedecer e cooperar com os pedidos das organizações e/ou autoridades locais ou governamentais.

## **7. Conduta em relação ao ambiente**

---

### **Nós nos preocupamos com o ambiente**

Reconhecemos nossa obrigação de realizar todas as nossas atividades de uma forma que preserve e promova um ambiente seguro e limpo. Durante a realização das nossas atividades, levamos em consideração o uso eficiente da energia e dos materiais, a minimização dos impactos ambientais adversos e da produção de lixo, e a eliminação responsável e segura dos desperdícios.

## **8. Conduta em relação a nossos fornecedores e parceiros comerciais**

---

### **Respeitamos os interesses dos nossos parceiros comerciais**

Em termos gerais, nossos parceiros têm um interesse comercial de longa data na relação de negócios que mantêm com o Grupo Sonova. Respeitamos isso e trabalhamos para criar uma situação em que todos saiam ganhando.

No entanto, também esperamos as “melhores práticas” dos nossos parceiros comerciais em termos de produto, preço e serviço. Esperamos que os nossos parceiros comerciais e fornecedores cumpram as leis e as regras comerciais estabelecidas internacionalmente, mas que também levem a sério sua responsabilidade social e ambiental, no mínimo de acordo com os Princípios dos Fornecedores do Grupo Sonova.

## **Somos cautelosos quando aceitamos ou oferecemos presentes e itens a nossos parceiros comerciais**

Ocasionalmente, quando lidamos com parceiros comerciais e fornecedores, recebemos presentes diferenciados e/ou artigos relacionados com entretenimento. É política do Grupo Sonova não aceitar nem oferecer artigos acima de um valor nominal baixo. Artigos de valor nominal, como uma cesta de fruta ou um bloco de notas, são aceitáveis. Os presentes não devem, de modo algum, representar a aceitação de um vendedor ou de uma relação comercial. Se tiver dúvidas sobre se deve aceitar ou oferecer um presente, consulte o seu gerente.

## **9. Conduta em relação a nossos funcionários e colegas**

---

### **Nossa liderança é profissional, respeitosa, aberta e corajosa**

Ser líder significa aceitar e delegar responsabilidades e dar aos funcionários espaço suficiente para cometer erros. Isso requer coragem. Liderança significa definir objetivos compartilhados e, depois, atingi-los. Liderança significa acolher e apoiar o talento, independentemente de preferências pessoais. Liderança também significa praticar a igualdade de oportunidades. E, acima de tudo, liderança significa tratar os funcionários como indivíduos responsáveis por seus próprios atos. Isso é respeito.

Os gerentes se interessam quando encontram idéias novas, diferentes tipos de pessoas e mudanças no seu ambiente, e reconhecem as oportunidades. Isso é abertura.

### **Desenvolvemos continuamente nossas próprias qualificações, assim como as do nosso pessoal**

Como uma das principais empresas do nosso setor, estamos à procura de novos elementos qualificados. A formação profissional é extremamente importante para nós. Oferecemos aos estagiários e recém-formados oportunidades de carreira que estão alinhadas com suas necessidades. Damos aos nossos funcionários a chance de melhorar continuamente suas qualificações oferecendo-lhes tarefas estimulantes, feedback e formação mais direcionada. Temos consciência de que cada indivíduo é, em última instância, responsável por manter e desenvolver ainda mais as suas qualificações.

### **Quando se trata dos nossos funcionários, levamos nossa responsabilidade social muito a sério**

Para nós, a definição de responsabilidade social é muito ampla. Oferecemos seguro de proteção adequado. Até onde é possível do ponto de vista operacional, nossa empresa também quer integrar indivíduos desfavorecidos. Não queremos decepcionar funcionários que estejam no meio de uma crise. Procuramos evitar redundâncias sempre que possível e fornecer apoio extensivo aos afetados pela redução de empregos na sua busca por um novo rumo profissional. Aumentamos a consciência dos nossos funcionários sobre questões de saúde.

### **Pagamos salários justos e competitivos**

Ser justo é um dever. Os funcionários do Grupo Sonova recebem salários justos. Nosso sistema de compensações leva em consideração a função desempenhada pelo indivíduo, o mercado e seu desempenho. O salário total, portanto, é justificável não só internamente, mas também em relação a outras empresas.

### **Informamos e comunicamos de maneira ativa e recíproca**

Informação e comunicação estimulam a motivação e criam transparência. Para nós, o princípio da reciprocidade se aplica tanto aos dirigentes como aos funcionários. Reunir informações e repassá-las fazem parte da nossa cultura de comunicação.

## **Evitamos conflitos de interesses**

Os funcionários devem ser leais ao Grupo Sonova. Cada funcionário deve identificar logo no início interesses pessoais que possam conflitar com os interesses do Grupo e implementar as medidas apropriadas. Exemplos de conflitos de interesses incluem trabalhar direta ou indiretamente para um concorrente do Grupo Sonova, a contratação de parentes, agir como membro do Conselho de Administração de uma empresa concorrente ou deter ações de uma empresa que seja concorrente direto ou indireto do Grupo Sonova. Se tiver dúvidas se um relacionamento pode representar conflito com o seu emprego na Sonova, fale com o seu gerente imediatamente.

## **Nós promovemos diversidade cultural na empresa**

A diversidade de etnias, idiomas, raças, religiões, estados de saúde e culturas se reflete na nossa empresa. Nós acolhemos essa diversidade, porque ela nos garante proximidade, quer com a comunidade quer com os clientes.

## **Respeitamos a integridade pessoal dos nossos funcionários**

Nós impedimos intimidação (“bullying”) e assédio sexual fazendo cumprir as regras relevantes e punindo de forma consistente as violações. Nossa política é proporcionar um ambiente de trabalho isento de assédio. Embora "assédio" quase sempre seja associado a assédio sexual, assédio no local de trabalho também pode incluir assédio com base em raça, religião, nacionalidade, sexo, orientação sexual, identidade sexual, idade, deficiência física ou qualquer outra ação inapropriada ou ilegal. A Sonova proíbe o assédio em qualquer uma das suas formas, seja ele físico, verbal, ou não verbal.

Nós o incentivamos a expor casos de assédio ao seu gerente ou, se apropriado, ao seu Gestor de Recursos Humanos local. Seu relato será mantido confidencial dentro do possível, e nenhum denunciante ou testemunha sofrerá retaliações devido a um relato feito de boa-fé.

## **Incentivamos a troca de idéias**

Gerenciamento do conhecimento traduzido no trabalho diário significa transferência eficiente de conhecimento em uma hierarquia horizontal. Nossa gerência incentiva a troca de idéias, um pré-requisito para soluções inovadoras de audição.

## **10. Conduta em relação a nossos gerentes de linha**

---

### **Seguimos as instruções fornecidas por nossos gerentes de linha**

A empresa só funciona se os funcionários seguirem as instruções fornecidas por seus gerentes de linha. Se houver motivos fortes para não seguir essas instruções, procuramos uma comunicação aberta com nosso gerente de linha, de preferência, com uma idéia construtiva. Uma vez tomada a decisão, nós a acatamos com seriedade.

### **Nós transferimos hierarquicamente os problemas que possam prejudicar o Grupo Sonova**

Quando tomamos conhecimento de abusos, graves ou não, que poderiam prejudicar o Grupo Sonova, como problemas não resolvidos com clientes, potencial de economia não usado, descumprimento das leis, ou idéias inovadoras não utilizadas, nós informamos nosso gerente de linha para que a situação possa ser remediada ou para que possamos redobrar nossos esforços para resolver o problema. Essa informação é fornecida de maneira prestativa, quase sempre acompanhada de uma boa idéia sobre como resolver a questão.

## 11. Como obter ajuda

---

Após compreender os aspectos éticos e os problemas levantados no nosso Código de Conduta, é fácil distinguir o certo do errado. Se houver dúvida envolvendo uma questão legal, nosso rumo é claro e nada ambíguo – cumprimos a lei. As dúvidas, às vezes, não podem ser respondidas de forma direta. É impossível preparar respostas antecipadas para todos os problemas possíveis. A melhor linha de ação é entender o método de abordagem e solução dos problemas difíceis.

**Esses são os passos a serem seguidos e as perguntas a serem feitas. Se não tiver certeza do que fazer numa determinada situação, procure orientação antes de agir.**

1. **Reúna os fatos relevantes.** Se já é difícil achar as respostas tendo todos os fatos relevantes, sem eles é impossível encontrar a resposta certa.
2. **O que estão me pedindo para fazer especificamente?** Isto deve permitir que você se concentre no problema específico encontrado e nas alternativas existentes.
3. **Esclareça sua responsabilidade.** Muitas das situações que enfrentamos envolvem responsabilidade compartilhada. As outras partes estão informadas? Ao envolver outras pessoas e apresentar os problemas, normalmente surge um bom rumo a ser tomado.
4. **Isto é justo?** Se um caminho parecer injusto, avalie por que ele parece injusto e quem poderia ser prejudicado. Um cliente? Os interesses da empresa? Outros funcionários?
5. **Discuta o problema com seu gerente de linha.** Esta é a orientação básica para a maioria das situações. Na maioria dos casos, seu gerente de linha terá uma visão mais abrangente e ficará satisfeito de participar do processo de tomada de decisões antes que seja tarde demais.
6. **Há mais assistência disponível.** No caso raro de não ser apropriado discutir um problema com o seu gerente, apresente a situação localmente ao seu Gestor de Recursos Humanos primeiro e depois, se ainda não ficar satisfeito, ao diretor executivo da sua empresa.
7. **Entre em contato com nosso ponto de contato para conformidade.** Se todos os outros contatos também não forem apropriados, você pode entrar em contato com o Departamento Jurídico. Seu anonimato será protegido. Como último recurso, você pode entrar em contato com a Linha Direta para Conformidade da Sonova, que está disponível o dia todo, todos os dias. Os números da Linha Direta para Conformidade da Sonova são os seguintes:

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

Canadá (866)-447-5045

Alemanha 0800-180-3417

Suíça 0800-56-3263

Estados Unidos (866)-447-5045

Vietnã (704) 521-1168

Para todos os outros países, ligue para +1 866 447 5045

## 12. O Código de Conduta no seu idioma

---

O Código de Conduta da Sonova também está disponível em versões nos seguintes idiomas.

عربي

Italiano

漢語

हिन्दी

Dansk

日本語

Nederlands

Polski

English

Русский

Français

Español

Deutsch

Tiếng Việt

[www.sonova.com/codeofconduct](http://www.sonova.com/codeofconduct)

A versão em inglês é o texto orientador.