

# Código de Conducta del Grupo Sonova

## 1. Objetivo

---

El Código de Conducta pretende garantizar el éxito continuado a largo plazo del Grupo Sonova a través de la conducta apropiada de sus empleados.

El Código de Conducta constituye también un marco que establece el modo en que deben comportarse los empleados dentro de la compañía a diario. En concreto, constituye una guía práctica y rige si los empleados se enfrentan a situaciones poco comunes y es necesario aplicar un “sano sentido común”.

El principio fundamental es que debemos comportarnos como personas leales, motivadas y sinceras que aceptan la responsabilidad de sus propias acciones.

## 2. Validez

---

El Código de Conducta es vinculante para todos los empleados del Grupo Sonova. Este Código de Conducta se aplica a todos los empleados del Grupo Sonova, sus empresas filiales y contratistas o proveedores que realicen trabajos para el Grupo Sonova o cualquiera de sus filiales.

## 3. Conducta en el trabajo

---

### **Centramos nuestra atención en los empleados**

Nuestros empleados son el motor de Sonova. Compartimos información relevante y colaboramos con nuestros homólogos en todo el grupo. Creemos que debemos tratar a los demás con respeto y justicia en todo momento y valoramos las diferencias de los distintos individuos de todo el mundo.

### **Nos comprometemos a aumentar el valor de la empresa de un modo sostenible**

Como empresa que cotiza en bolsa, alineamos nuestra estrategia y su implementación al mismo nivel que el interés de nuestros clientes, empleados y accionistas. Sin embargo, aumentar el valor de la empresa de un modo sostenible implica también tener en cuenta el interés de las autoridades gubernamentales, la sociedad y el medio ambiente. Actuamos de manera justa a la hora de perseguir nuestros intereses y convencemos a las personas con un razonamiento persuasivo.

## **Cumplimos estrictamente las normas obligatorias y leyes aplicables**

Como mínimo, todos los empleados deben cumplir las leyes, normas y regulaciones aplicables en los países en los que trabajamos, así como las normas y regulaciones dictadas por la empresa.

## **Buscamos continuamente modos positivos de diferenciarnos de la competencia**

Los clientes siempre nos comparan con la competencia, por lo que buscar nuevos modos sostenibles de diferenciarnos de ellos debe ser una reflexión espontánea y diaria para todos nosotros.

## **Somos innovadores**

Nunca estamos satisfechos con las soluciones que ya existen. Miramos continuamente al futuro y exploramos nuevas formas de mejorar la calidad de vida, especialmente de las personas con problemas auditivos. Como empresa, siempre nos preguntamos cómo podemos crear nuevos y mejores valores para nuestros clientes. Como personas, nos preguntamos cómo podemos, por ejemplo, estructurar nuestro flujo de trabajo de un modo más eficaz. Sólo conseguiremos el éxito en nuestros objetivos cuando todos nosotros busquemos continuamente modos de mejorar en nuestro trabajo.

## **Somos una empresa eficiente y orientada hacia objetivos**

En Sonova fomentamos una cultura orientada a los objetivos y resultados. Sólo cuando nos comprometemos por completo con el propósito de nuestro trabajo, alcanzamos nuestro verdadero potencial y nos beneficiamos del capital intelectual y social de otros miembros de los equipos interdisciplinarios.

## **Protegemos nuestra propiedad intelectual**

Nuestra propiedad intelectual nos ayuda a ofrecer las sorprendentes soluciones que nos separan de la competencia y nos convierten en una de las principales empresas del sector. La propiedad intelectual es un activo empresarial que se encuentra en las ideas creativas que generan innovaciones y avances en nuestros productos y nuestra tecnología. En ella se incluyen nuestros desarrollos, patentes, marcas comerciales y derechos de autor.

Cualquier propiedad intelectual que desarrollemos mientras trabajamos para el Grupo Sonova pertenece a la empresa. Debemos estar alerta a la hora de identificarlas, tomar las medidas apropiadas para protegerlas y estar seguros de que se utilizan sólo para el beneficio del Grupo Sonova.

## **Protegemos y valoramos la propiedad de la empresa**

Como empleado del Grupo Sonova, recibirá acceso a determinada propiedad de la empresa, como ordenadores, teléfonos móviles, buzón de voz, correo electrónico, localizadores, impresoras, fotocopadoras, faxes, etc. Es su deber como empleado utilizar la propiedad de la compañía para los negocios de la empresa únicamente y no para beneficio personal. Si tiene alguna pregunta sobre el uso adecuado de la propiedad de la empresa, hable inmediatamente con su responsable de departamento o consulte las políticas internas de Tecnologías de la Información de Sonova.

## **Mantenemos la confidencialidad de la información relevante**

El Grupo Sonova posee una gran variedad de información confidencial que no se conoce ni está disponible fuera de la empresa y sería valiosa para la competencia. Algunos ejemplos incluyen conocimientos técnicos, datos de investigación y desarrollo, métodos de fabricación, cifras de costes, planes y estrategias de negocio, información sobre los empleados, listas de clientes, información financiera y códigos fuente de software. Constituyen activos significativos de la empresa.

Debemos tomar las medidas adecuadas para proteger este tipo de información y no desvelarla a personas ajenas a la empresa, salvo en transacciones comerciales aprobadas. La empresa perseguirá activamente cualquier revelación de información confidencial no autorizada. Nuestra obligación de proteger la información confidencial continúa incluso después de que finalice su empleo en el grupo Sonova.

### **Respetamos los derechos de propiedad de los demás**

Respetamos los derechos de propiedad intelectual de los demás y no obtenemos información confidencial de otras partes a través de medios o revelaciones indebidas como información sin autorización.

### **Prohibimos el tráfico de información confidencial**

La libertad de los miembros del Consejo Directivo, el Consejo de Administración y algunos otros empleados para negociar con acciones u opciones de Sonova Holding AG queda restringida por ley. Estas leyes prohíben que las personas negocien con valores basándose en información material no pública. También prohíben facilitar dicha información a cualquier otra persona. Compartimos su interés en prohibir el uso indebido de información y mantenerla de forma confidencial. Para obtener más información al respecto consulte la Política sobre Tráfico de Información Confidencial de Sonova en nuestra intranet.

## **4. Conducta hacia los clientes**

---

### **Inspiramos a nuestros clientes**

Los clientes sólo renuevan su confianza en nosotros si superamos sus expectativas. Queremos sorprenderles. Queremos que nuestros clientes cuenten a sus amigos la experiencia positiva que han tenido con el Grupo Sonova.

### **Cumplimos nuestras promesas a los clientes**

Sólo podemos cumplir las promesas que hacemos a nuestros clientes si cumplimos las promesas que nos hacemos unos a otros. ¿Qué debemos hacer si algo sale mal a pesar de haber puesto todo de nuestra parte?

- Somos sinceros y decimos lo antes posible que no podemos cumplir nuestra promesa.
- Intentamos hacer una nueva promesa de acuerdo con las nuevas circunstancias.
- Hacemos todo lo que está en nuestra mano para que todo salga bien la segunda vez.

### **Queremos que nuestros clientes sientan que son nuestra prioridad**

No enseñamos a nuestros clientes, los escuchamos. El cliente quiere algo. Depende de nosotros:

- comprender de manera precisa lo que quiere el cliente,
- satisfacer sus necesidades del mejor modo posible,
- y... ¿por qué no? – superar sus necesidades... ¿con una idea adicional tal vez?

### **Continuamos ayudando a cada cliente hasta que se haya resuelto el problema**

El Grupo Sonova no abandona a sus clientes. Si delegamos el problema a otra persona:

- nos interesamos por saber en qué estado se encuentra después de un tiempo determinado,
- reforzamos la acción si hay problemas,
- seguimos controlando la situación hasta que estemos convencidos de que todo esté resuelto.

### **Realizamos nuestro negocio de manera justa y no toleramos los sobornos**

Realizamos nuestra actividad empresarial de manera justa, confiando en los beneficios de nuestros productos, servicios y empleados. No es apropiado, y puede ser ilegal, intentar influenciar a un cliente o proveedor para que tome una decisión de negocio a favor del Grupo

Sonova ofreciéndole un pago o un regalo extraordinario. Aunque no sea ilegal, dichos pagos pueden considerarse inapropiados y dañar la reputación de la empresa.

## 5. Conducta hacia la competencia

---

### **Nos comprometemos a desempeñar una competencia justa**

Nuestros clientes tienen intereses comerciales legítimos. Y nosotros también. Que gane la mejor empresa. Los clientes deben beneficiarse de esta rivalidad, que es el motivo por el que la competencia debe ser justa. Estamos abiertos en lo que respecta a nuestros intereses y mostramos nuestro punto de vista de manera confidencial y sincera cara a cara con nuestros clientes.

## 6. Conducta hacia el público

---

### **Informamos al público y a las comunidades locales de forma puntual y precisa**

Como empresa que cotiza en bolsa, tenemos la responsabilidad de divulgar nuestros resultados financieros y otros datos corporativos significativos de manera puntual y precisa. Al mismo tiempo, nos sometemos a estrictas normas en lo que a dicha divulgación se refiere. Nuestra política establece que debemos realizar divulgaciones completas, justas, precisas, puntuales y comprensibles a través de informes y otros documentos disponibles al público.

Toda la información relacionada con la empresa que se proporcione al público deberá estar coordinada con el Departamento de Relaciones con los Inversores.

### **Cumplimos las leyes y regulaciones de los países en los que trabajamos**

No participaremos en acciones que puedan suponer un quebrantamiento de la ley, y tampoco permitiremos el quebrantamiento de dichas leyes por omisión. Cualquier excepción es totalmente inaceptable, incluso si se basa en conductas o costumbres locales. Seguiremos y cooperaremos con las solicitudes de las autoridades u organizaciones locales o gubernamentales.

## 7. Conducta hacia el medio ambiente

---

### **Nos preocupa el medio ambiente**

Reconocemos nuestra obligación de desempeñar todas nuestras actividades de manera que preserve y fomente un medio ambiente limpio y seguro. Al tiempo que realizamos nuestras actividades, tenemos en cuenta el uso eficaz de la energía y los materiales, la minimización del impacto medioambiental adverso, así como la generación y eliminación segura y responsable de residuos.

## 8. Conducta hacia nuestros proveedores y colaboradores

---

### **Respetamos los intereses de nuestros colaboradores**

En términos generales, nuestros socios de negocio tienen un interés comercial a largo plazo en la relación comercial con el Grupo Sonova. Lo respetamos y trabajamos para crear una situación ventajosa para ambas partes.

Sin embargo, también esperamos “prácticas recomendadas” por parte de nuestros colaboradores en términos de producto, precio y servicio. Esperamos que nuestros colaboradores y nuestros proveedores no sólo cumplan con las leyes y normas empresariales de ámbito internacional, sino que se tomen en serio su responsabilidad social y medioambiental, como mínimo de acuerdo con los Principios para los proveedores del Grupo Sonova.

### **Prestamos atención cuando aceptamos regalos y artículos de nuestros socios de negocio o se los entregamos**

A veces, al tratar con colaboradores y proveedores, recibimos regalos extraordinarios y/o artículos relacionados con el entretenimiento. La política del Grupo Sonova establece que no se debe aceptar ni entregar artículos cuyo valor supere un importe nominal bajo. Se pueden aceptar artículos cuyo valor nominal equivalga al de una cesta de frutas o una agenda. Los regalos no deben interferir con la aceptación de un proveedor o una relación de negocio. Si tiene alguna pregunta sobre si debe o no aceptar o entregar un regalo, consulte a su responsable de departamento.

## **9. Conducta hacia nuestros empleados y compañeros**

---

### **Nuestro liderazgo es profesional, respetuoso, abierto y valiente**

Ser líder significa aceptar y delegar responsabilidades y ofrecer a los empleados el espacio suficiente para cometer errores. Esto requiere valor. Liderazgo significa definir objetivos compartidos y alcanzarlos. Liderazgo significa fomentar y potenciar el talento, independientemente de las preferencias personales. Liderazgo significa también practicar la igualdad de oportunidades. Pero, sobre todo, liderazgo significa tratar a los empleados como personas responsables de sus propias acciones. Eso es respeto.

Los directores ejecutivos son inquisitivos cuando se enfrentan a nuevas ideas, distintos tipos de personas y cambios en su entorno y reconocen oportunidades. Eso es apertura.

### **Desarrollamos continuamente nuestras cualificaciones, así como las de nuestros empleados**

Al ser una de las empresas líderes de nuestro sector, buscamos a personas cualificadas. La formación profesional es extremadamente importante para nosotros. Ofrecemos oportunidades de formación así como cursos universitarios de postgrado que estén en sintonía con sus necesidades. Damos a nuestros empleados la oportunidad de mejorar sus cualificaciones continuamente ofreciéndoles tareas que supongan un reto, información y formación adicional. Somos conscientes de que todas las personas son responsables de mantener y ampliar sus propios conocimientos.

### **Cuando se trata de nuestros empleados, nos tomamos seriamente nuestra responsabilidad social**

Para nosotros la responsabilidad social tiene un sentido amplio. Ofrecemos cobertura de seguro adecuada. En la medida de lo posible desde un punto de vista operativo, nuestra empresa quiere integrar a personas desfavorecidas. No queremos abandonar a los empleados que se encuentran en medio de una crisis. Queremos evitar despidos en la medida de lo posible y ofrecer un amplio apoyo a aquellas personas que se vean afectadas por recortes laborales en su búsqueda de un nuevo rumbo profesional. Reforzamos la conciencia de nuestros empleados en lo que se refiere a problemas de salud.

## **Ofrecemos salarios justos y competitivos**

La justicia es una obligación. Los empleados del Grupo Sonova reciben un sueldo justo. Nuestro sistema de compensación tiene en cuenta las funciones del individuo, el mercado y su rendimiento. La compensación total no sólo se puede justificar internamente sino que es competitiva con respecto a otras empresas.

## **Informamos y nos comunicamos de una manera activa y recíproca**

La información y la comunicación estimulan la motivación y crean transparencia. Para nosotros, el principio de reciprocidad se aplica tanto para directivos como para empleados. Recopilar información y pasarla de manera activa forma parte de nuestra cultura de comunicación.

## **Evitamos conflictos de intereses**

Los empleados deben ser leales al grupo Sonova. Cada empleado posee en principio intereses personales que pueden entrar en conflicto con los intereses del Grupo y debe tomar las medidas apropiadas. Entre los ejemplos de conflictos de intereses se incluye trabajar directa o indirectamente para un competidor del Grupo Sonova, contratar a familiares, actuar como miembro de un Consejo Directivo para un competidor o tener una participación en una empresa que compite directa o indirectamente con el Grupo Sonova. Si tiene alguna pregunta sobre si una relación está en conflicto con su empleo en Sonova, hable inmediatamente con su responsable de departamento.

## **Fomentamos la diversidad cultural en la empresa**

La diversidad de etnia, idioma, raza, religión, estado de salud y cultura se refleja en nuestra empresa. Fomentamos esta diversidad porque garantiza la proximidad a la sociedad y a nuestros clientes.

## **Respetamos la integridad personal de nuestros empleados**

Para evitar el acoso laboral y sexual respetamos normas relevantes y castigamos de manera coherente las infracciones. Nuestra política establece que debemos disfrutar de un entorno de trabajo donde no exista el acoso. Aunque el término "acoso" suele referirse a acoso sexual, el acoso en el lugar de trabajo también incluye acoso basado en la raza, religión, nacionalidad, género, orientación sexual, identidad sexual, edad, discapacidad física o cualquier otra acción ilegal o inapropiada. Sonova prohíbe el acoso en cualquiera de sus formas, ya sea físico, verbal o no verbal.

Le animamos a que denuncie los casos de acoso a su responsable de departamento o, si procede, a su director de Recursos Humanos local. Su denuncia será confidencial en la medida de lo posible y ningún denunciante o testigo sufrirá represalias por motivos de una denuncia realizada de buena fe.

## **Fomentamos el intercambio de ideas**

Administración de conocimientos traducida a la vida diaria en el trabajo significa transferir los conocimientos de manera eficaz siguiendo un modelo de jerarquía horizontal. Nuestra administración fomenta el intercambio de ideas como un requisito previo para ofrecer soluciones auditivas innovadoras.

## **10. Conducta hacia nuestros jefes inmediatos**

---

### **Seguimos las instrucciones recibidas de nuestros responsables de departamento**

La empresa sólo puede funcionar si los empleados siguen las instrucciones dadas por sus responsables de departamento. Si existen razones de peso para no seguir estas instrucciones,

buscamos una comunicación abierta con nuestro jefe inmediato, a ser posible con una idea constructiva. Una vez que se ha tomado una decisión, la llevamos a cabo fielmente.

### **Mitigamos los problemas que puedan dañar al grupo Sonova**

Si somos conocedores de casos de abusos de poca o mucha importancia que puedan dañar al Grupo Sonova, como problemas sin resolver con los clientes, potencial de ahorro no utilizado, incumplimiento de las leyes o ideas de innovación no aplicadas, informamos a nuestro responsable de departamento para que pueda remediarse la situación o atenuarla. Esta información se ofrece con ánimo de ayudar, a ser posible acompañada de una buena idea sobre cómo solucionar el problema.

## **11. Cómo obtener ayuda**

---

Si se conocen los aspectos éticos y los problemas planteados en nuestro Código de Conducta, resulta fácil saber lo que está bien y lo que está mal. Si la pregunta está relacionada con un problema legal, nuestro rumbo es claro y directo, acataremos la ley. A veces, las preguntas no pueden responderse de una manera directa. Es imposible anticipar todos los posibles problemas. La mejor manera de actuar es comprender el método de abordar y resolver problemas difíciles.

**Estos son los pasos que se deben recordar y preguntas que se deben hacer. Si no está seguro de qué hacer en una situación determinada, solicite ayuda antes de actuar.**

1. **Recopile datos relevantes.** Ya es bastante difícil encontrar respuestas cuando se conocen todos los datos relevantes. Así que resulta imposible ofrecer la respuesta correcta cuando no se conocen.
2. **¿Qué debo hacer concretamente?** Esto debería permitirle centrarse en el problema específico al que se enfrenta y las alternativas que puede tener.
3. **Aclare su responsabilidad.** Muchas de las situaciones a las que nos enfrentamos implican la responsabilidad de varias personas. ¿Están informados los demás al respecto? Al implicar a otros y comentar los problemas, suelen salir a la luz buenos métodos de acción.
4. **¿Es justo?** Si un método de acción parece injusto, estudie por qué lo parece y quién podría salir perjudicado. ¿Un cliente? ¿Los intereses de la empresa? ¿Otros empleados?
5. **Comente el problema con su jefe inmediato.** Esta es la directriz básica para la mayoría de las situaciones. En muchos casos, su jefe inmediato tendrá una perspectiva más amplia y apreciará poder participar en el proceso de toma de decisiones antes de que sea demasiado tarde.
6. **Tiene más ayuda a su disposición.** En el extraño caso de que no sea adecuado comentar un problema con su responsable de departamento, trátelo de forma local con su director de Recursos Humanos en primer lugar y, si sigue sin quedar satisfecho, remítalo posteriormente al director general de su empresa en el grupo.
7. **Póngase en contacto con nuestro punto de contacto de cumplimiento.** Si considera que los demás contactos no son apropiados, puede acudir al Departamento Legal. Se protegerá su anonimato. Como último recurso, puede ponerse en contacto con la Línea Directa de Cumplimiento de Sonova, que está disponible 24 horas al día, todos los días del año. A continuación se detallan los números de la Línea Directa de Cumplimiento de Sonova.

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

Canadá (866) 447-5045

Alemania 0800-180-3417

Suiza 0800-56-3263

Estados Unidos (866) 447-5045

Vietnam (704) 521-1168

Si llama desde otro país, marque +1 866 447 5045

## 12. El código en su idioma

---

El Código de Conducta de Sonova también está disponible en los siguientes idiomas.

عربي

Italiano

漢語

हिन्दी

Dansk

日本語

Nederlands

Polski

English

Portuguese

Français

Русский

Deutsch

Tiếng Việt

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

La versión en inglés es el texto que impera sobre los demás.