

DICHIARAZIONE  
CONSOLIDATA  
DI CARATTERE  
NON FINANZIARIO  
AL 31 DICEMBRE 2023



# INDICE

## DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO AL 31 DICEMBRE 2023

|  |            |   |            |
|--|------------|---|------------|
| <b>&gt; STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ</b>   | <b>92</b>  | <b>&gt; INFORMAZIONI SULLA GOVERNANCE</b>   | <b>137</b> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• PERCORSO E AREE DI IMPEGNO 92</li> <li>• STAKEHOLDER E PRIORITÀ 97</li> <li>• GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ 100</li> <li>• NUOVO PIANO DI SOSTENIBILITÀ 101</li> </ul>   |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• GESTIONE DEL PROCUREMENT E SUPPLY CHAIN 137</li> <li>• ETICA DI BUSINESS 140</li> <li>• QUALITÀ E SICUREZZA PER I CLIENTI 146</li> <li>• PRIVACY DEI DATI E CYBERSECURITY 148</li> </ul> |            |
| <b>&gt; INFORMAZIONI AMBIENTALI</b>  | <b>107</b> | <b>&gt; APPENDICE</b>   | <b>150</b> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'IMPEGNO PER L'AMBIENTE 107</li> <li>• ENERGIA E AZIONE CLIMATICA 108</li> <li>• POTENZIALI RISCHI LEGATI AL CLIMA 111</li> <li>• CIRCOLARITÀ E GESTIONE DEI RIFIUTI 114</li> </ul>  |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• INDICATORI DI PERFORMANCE 150</li> <li>• NOTA METODOLOGICA 165</li> <li>• INDICE DEI CONTENUTI GRI 176</li> <li>• RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE 180</li> </ul>       |            |
| <b>&gt; INFORMAZIONI SOCIALI</b>   | <b>116</b> |   |            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• PERSONE, DIVERSITÀ E INCLUSIONE 116</li> <li>• ATTRAZIONE, SVILUPPO DEI TALENTI E RICONOSCIMENTO 126</li> <li>• PREVENZIONE E EDUCAZIONE AL BENESSERE Uditivo 131</li> <li>• SUPPORTO ALLE COMUNITÀ E INCLUSIONE SOCIALE 132</li> </ul> |            |   |            |



# STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ

## PERCORSO E AREE DI IMPEGNO

Sin dalla nostra fondazione nel 1950, ci impegniamo ogni giorno per migliorare la vita delle persone, offrendo loro esperienze uniche e prodotti e servizi per la cura dell'udito altamente personalizzati. Valorizziamo i nostri talenti, supportiamo le comunità in cui operiamo e sensibilizziamo le nuove generazioni sul valore del benessere uditivo, sempre nel rispetto dei più alti standard etici e morali nei confronti di tutti gli stakeholder e dell'ambiente.

Tutti questi sono per noi elementi fondamentali, che da sempre guidano il nostro modo di fare business e che si articolano all'interno della presente Dichiarazione di Sostenibilità. Giunta alla sua ottava edizione, tale reportistica è diretta espressione del percorso organico nella sostenibilità che abbiamo intrapreso nel 2016, costituisce la nostra Dichiarazione di carattere Non Finanziario redatta ai sensi del D.lgs. 254/2016, e da quest'anno viene integrata all'interno dell'Annual Report di Gruppo a testimonianza della progressiva integrazione delle tematiche ESG nella strategia di business.



### WE SUPPORT



In quanto firmatari del [Global Compact delle Nazioni Unite](#), la presente Dichiarazione include le attività svolte e i progressi compiuti da Amplifon nel rispetto, applicazione e promozione dei Dieci Principi del Global Compact relativamente al rispetto dei diritti umani e del lavoro, alla tutela ambientale e alla lotta alla corruzione.



## IL NOSTRO PERCORSO NELLA SOSTENIBILITÀ



## POLICY DI SOSTENIBILITÀ E AREE DI IMPEGNO

Dal 2018 la nostra **Policy di Sostenibilità** sancisce le **quattro aree d'impegno** nella sostenibilità attraverso cui valorizziamo le attività già in essere e definiamo nuove iniziative. Dopo l'approvazione da parte del C.d.A., la Policy è stata pubblicata e condivisa con tutti i dipendenti del Gruppo, in modo che chiunque possa rispettarne i principi guida per condurre responsabilmente la propria attività quotidiana.



### PRODUCT & SERVICE STEWARDSHIP

Consapevoli del ruolo centrale che rivestiamo nel settore dell'*hearing care*, offriamo ai clienti soluzioni e servizi di massima qualità, assicurandone efficacia, personalizzazione e sicurezza, proponendo una *customer experience* eccezionale rispondente alle esigenze di ognuno.



### PEOPLE EMPOWERMENT

Crediamo che le nostre persone rappresentino l'*asset* più importante per offrire soluzioni uditive e servizi ad alto valore aggiunto, e per questo siamo determinati nell'attrarre, sviluppare e trattenere i migliori talenti, nonché ad assicurare un ambiente di lavoro sicuro, inclusivo e innovativo.



### COMMUNITY IMPACT

Alla luce dell'alto impatto sociale dei nostri prodotti e servizi, siamo impegnati a promuovere l'inclusione sociale e aumentare la consapevolezza legata al benessere uditivo, al fine di ridurre le gravi conseguenze derivanti dal calo dell'udito e massimizzare i benefici della prevenzione.



### ETHICAL BEHAVIOR










Per operare responsabilmente lungo la catena del valore nei confronti di tutti e dell'ambiente, siamo fortemente impegnati a condurre le nostre attività rispettando il contesto normativo ed i più alti standard etici e morali, prevenendo attivamente qualsiasi tipo di pratica non etica.



**APPROFONDISCI**  
POLICY DI SOSTENIBILITÀ

**INDICI & RATING ESG**

**SCORE**

|   |   |                               |
|---|---|-------------------------------|
|    | <p>Dal 2021 Amplifon è inclusa nell'indice MIB ESG lanciato da Euronext e Borsa Italiana, il primo indice dedicato alle 40 <i>blue-chip</i> italiane che attuano le migliori pratiche ambientali, sociali e di governo d'impresa (ESG).</p>   |                               |
|    | <p>Anche nel 2023 Amplifon ha partecipato al <i>Corporate Sustainability Assessment (CSA)</i> di S&amp;P ottenendo un punteggio totale di 60 su una scala 0-100 e punteggi superiori alle medie di settore in tutte le aree (Governance &amp; Economica, Ambientale, Sociale), risultando così nella <i>top ten</i> della classifica globale della <i>Industry Health Care Providers &amp; Services</i>. A seguito di questi risultati, anche quest'anno Amplifon è stata inclusa nel S&amp;P Global Sustainability Yearbook 2024, che include la classifica dei 759 top performer tra le oltre 9.400 aziende valutate dal CSA.</p> | <p><b>Score: 60</b></p>       |
|    | <p>Dopo la prima partecipazione avvenuta nel 2022, anche quest'anno Amplifon ha partecipato al questionario <i>Climate Change</i> di CDP, Organizzazione non-profit che dal 2000 gestisce il più vasto database di emissioni di gas serra (Green house gas - GHG) a livello globale, ottenendo uno score B (<i>Full Management</i>) in una scala da A a D, in miglioramento dallo score C del 2022.</p>   | <p><b>Score: B</b></p>        |
|    | <p>Anche nel 2023 MSCI, i cui rating ESG mirano a misurare la resilienza delle aziende rispetto ai rischi e trend ESG, ha confermato ad Amplifon l'ESG rating pari ad AA, su una scala che va da CCC a AAA, con dei punteggi superiori a quelli medi del settore di riferimento in tutte le aree chiave della valutazione.</p>  | <p><b>Score: AA</b></p>       |
|    | <p>L'ESG risk rating di Sustainalytics valuta le aziende sulla base della loro esposizione ai principali rischi ESG. Grazie alla limitata esposizione a tali tipologie di rischi, nonché alla corretta gestione di quelli residui e potenziali, nel 2023 ad Amplifon è stato assegnato un ESG risk rating pari a 15,7/100 (Low risk).</p>   | <p><b>Score: Low Risk</b></p> |
|    | <p>Il Corporate Rating di ISS ESG fornisce agli investitori una valutazione complessiva sulle performance e le opportunità ESG delle società. Nel 2023 il rating di Amplifon è aumentato da D+ a C (su una scala che va da D- a A+), e il <i>transparency level</i> è stato definito molto alto.</p>  | <p><b>Score: C</b></p>        |
|  | <p>I FTSE4Good Index Series sono indici azionari lanciati dal FTSE Group che misurano le performance delle aziende in ambito ESG. Nel 2023 Amplifon ha incrementato il proprio ESG Rating a 3,1 (in una scala 0-5), superiore alla media della <i>Industry Health Care</i> (2,4).</p>   | <p><b>Score: 3,1</b></p>      |
|  | <p>Nel 2023 Vigeo Eiris ha mantenuto l'ESG Overall Score di Amplifon a 48 su una scala 0-100, attribuendo una performance ESG superiore o in linea con la media del settore per i tre pilastri ESG.</p>   | <p><b>Score: 48</b></p>       |
|  | <p>Standard Ethics, che valuta l'impegno delle aziende rispetto alle direttive e linee guida internazionali (es. UN, OCSE, UE), nel 2023 ha mantenuto uno Standard Ethics Rating ad Amplifon pari a E+, su una scala che va da F a EEE.</p>   | <p><b>Score: E+</b></p>       |

## VALORE ECONOMICO GENERATO

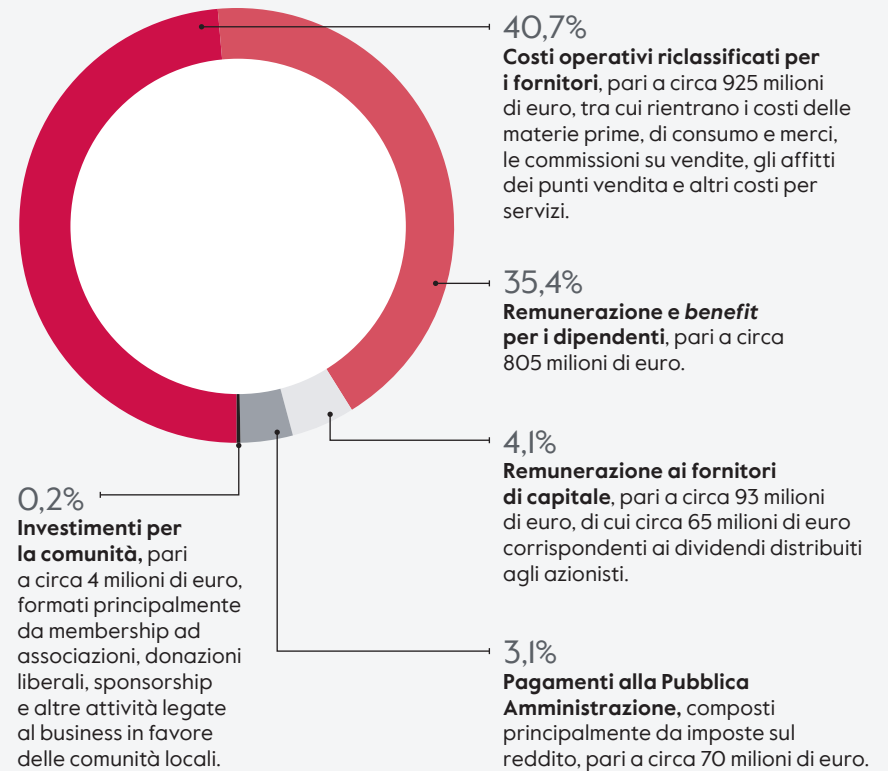
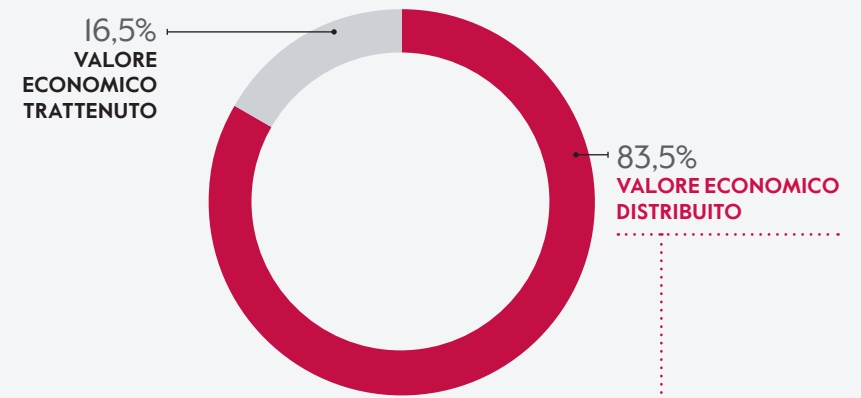
Con il nostro lavoro generiamo valore economico condiviso, contribuendo così alla crescita del contesto socioeconomico in cui operiamo. Ciò è reso possibile grazie a strette relazioni con gli stakeholder e un'attenta gestione degli asset finanziari, produttivi, intellettuali, umani, sociali e relazionali.

Attraverso l'esercizio delle attività d'impresa, creiamo valore per i nostri principali stakeholder direttamente interessati ai risultati economici della Società (azionisti, dipendenti, Pubblica Amministrazione, comunità) e per chiunque intrattenga relazioni commerciali con Amplifon (fornitori, finanziatori). Il valore economico generato dalla Società, al netto del valore distribuito agli stakeholder, rappresenta il valore economico trattenuto, composto principalmente dalla quota dell'utile netto di pertinenza non distribuita agli azionisti allo scopo di finanziare futuri investimenti.

Nel 2023, del valore economico generato da Amplifon (pari a circa **2.272 milioni di euro**), ne è stato trattenuto circa il 16,5% (pari a circa 375 milioni di euro), mentre ne è stato distribuito circa l'83,5% (circa 1.897 milioni di euro), ripartito tra tutti gli stakeholder.



## DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO 2023



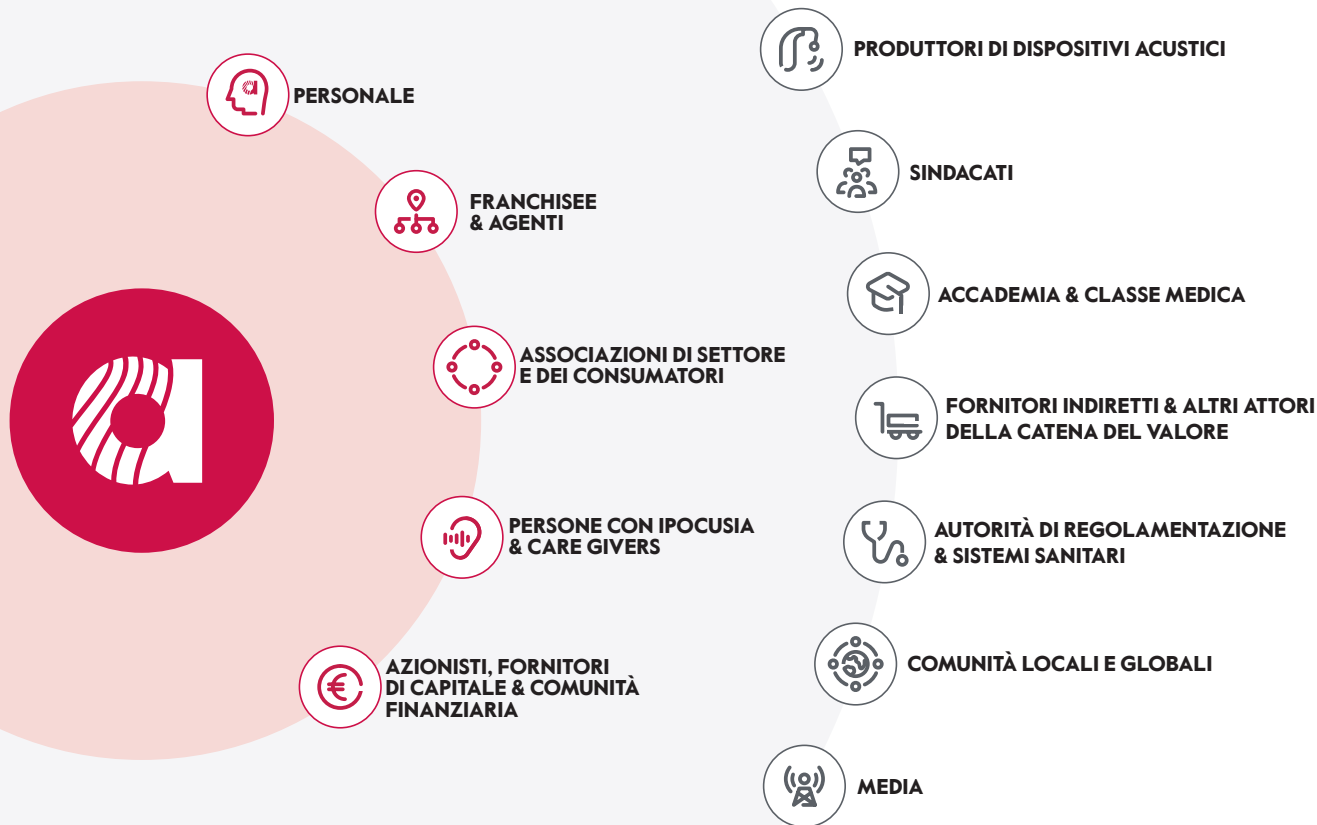
## STAKEHOLDER E PRIORITÀ

Operiamo in un contesto internazionale e dinamico, in cui il coinvolgimento e il dialogo aperto con gli stakeholder è fondamentale nel perseguire il nostro obiettivo di generare valore economico e sociale condiviso. Nel 2022 abbiamo aggiornato la nostra **mappa degli stakeholder** identificando, con il supporto del nostro Top Management, le principali categorie di interlocutori e portatori d'interesse, e valutandone la rilevanza sulla base dei tipi di relazione e dei loro ruoli. Abbiamo così definito un **Piano di stakeholder engagement**, ovvero un percorso strutturato e pluriennale di dialogo, che ci

sta permettendo di coinvolgere, a rotazione, la maggior parte dei nostri stakeholder secondo diverse modalità interattive. Come previsto dal Piano, nel corso del 2023 abbiamo promosso una discussione aperta su specifici temi emergenti con alcuni stakeholder mirati, sia interni che esterni. In particolare, abbiamo coinvolto la maggior parte dei nostri fornitori globali diretti e un campione dei nostri dipendenti in workshop dedicati rispettivamente ai temi della decarbonizzazione lungo la catena del valore, alla *Diversity & Inclusion* e al pilastro *Community Impact*. Inoltre, per mezzo di una survey online, abbiamo




























raccolto ulteriori feedback da parte di associazioni dei consumatori, accademia e media. Tali attività proseguiranno anche nel corso del 2024 in vista dell'aggiornamento completo dell'analisi di materialità, che terrà in considerazione anche di quanto approfondito durante le attività di engagement.

Dal 2021 valutiamo i principali temi ESG secondo il principio della **doppia materialità**, ovvero valutando sia l'impatto di Amplifon sui singoli temi (*impact materiality*<sup>1</sup>), sia quanto gli stessi temi possano impattare sulla capacità di creare valore e sulle performance finanziarie della nostra Organizzazione (*financial materiality*<sup>2</sup>) guardando ai principali macro-trend con la consapevolezza che le tematiche oggi meno materiali potrebbero invece assumere maggiore rilevanza domani. I temi di sostenibilità inclusi nel nostro universo<sup>3</sup> sono stati valutati dal Top Management e discussi durante le attività di stakeholder engagement. L'**analisi di materialità** emersa, che quest'anno è stata rivista nella struttura cercando di enfatizzare la significatività ESG e finanziaria, così come gli impatti ESG, è stata successivamente validata dal Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità e dal Consiglio di Amministrazione a dicembre 2023.



- 1 In linea con gli standard di rendicontazione GRI, per *impact materiality* si intende l'analisi degli impatti attuali e potenziali, positivi e negativi, sull'economia, l'ambiente e le persone nell'ambito delle attività di Amplifon e dei suoi rapporti di business.
- 2 Il giudizio della società di revisione e le relative attività di verifica non hanno riguardato l'informativa relativa al processo di determinazione della "*financial materiality*" e i relativi output, svolto in via anticipatoria rispetto alle richieste della Corporate Sustainability Reporting Directive.
- 3 L'universo dei temi di sostenibilità di Amplifon è stato aggiornato nel 2021 per mezzo di specifiche sessioni di *induction* con il Top Management e le principali funzioni aziendali. Tra le tematiche considerate, "Gestione delle risorse idriche" ed "Efficientamento del processo logistico e distributivo" non sono risultate materiali alla luce della natura del business di Amplifon.



| ANALISI DI MATERIALITÀ 2023  |  | IMPACT MATERIALITY   |   |  |   |                       | FINANCIAL MATERIALITY |  |
|--|--|--|---|--|---|-----------------------|-----------------------|--|
| Pillar   | Tema Materiale   | Impatto positivo   | Effettivo/<br>Potenziale  | Impatto negativo   | Effettivo/<br>Potenziale  | Rilevanza<br>(1,2,3)* | Rilevanza<br>(1,2,3)* |  |
| <b>AMPLIFON BUSINESS</b><br><br>  | <b>Resilienza e redditività nel lungo termine</b>                                  | Generazione di valore economico condiviso, garantendo resilienza, una crescita economica sostenibile e una gestione responsabile e prospettica degli asset finanziari, fisici, intellettuali, umani, sociali e relazionali         |    | Potenziale riduzione nella generazione di valore economico condiviso e nella crescita economica sostenibile, con perdita di resilienza rispetto ai macro-trend globali     |    | ● ● ●                 | ● ● ●                 |  |
|  | <b>Approccio strategico e governance della sostenibilità</b>                       | Rafforzamento dei principi e delle aree di impegno della sostenibilità nella strategia del Gruppo, nella sua governance e nella gestione dei rischi  |    | Potenziale indebolimento delle tematiche di sostenibilità all'interno della strategia del Gruppo con possibili rischi strategici e di non conformità                       |    | ● ● ●                 | ● ● ●                 |  |
| <b>PRODUCT &amp; SERVICE STEWARDSHIP</b><br><br><br> | <b>Disponibilità e accessibilità alla cura dell'udito</b>                          | Potenziamento dell'accessibilità della cura dell'udito grazie all'espansione del network distributivo e all'offerta di servizi innovativi in grado di facilitare il superamento delle barriere fisiche e sociali                   |    | Difficoltà per i clienti e le persone con ipoacusia di accedere e usufruire di prodotti e servizi per la cura dell'udito a causa di barriere fisiche, sociali e digitali   |    | ● ● ●                 | ● ● ●                 |  |
|  | <b>Innovazione, digitalizzazione e personalizzazione della customer experience</b> | Miglioramento e personalizzazione della <i>customer experience</i> , dal primo punto di contatto ai servizi post-vendita, tramite investimenti in tecnologia e in servizi uditivi sempre più innovativi, coinvolgenti e digitali   |    | Potenziale difficoltà dei clienti a utilizzare e beneficiare di servizi per la cura dell'udito innovativi, coinvolgenti, digitali, e personalizzati sulle proprie esigenze |    | ● ● ●                 | ● ● ●                 |  |
|  | <b>Qualità, affidabilità e sicurezza dei prodotti e servizi</b>                    | Mantenimento degli standard di qualità e dell'affidabilità e sicurezza dei prodotti e servizi offerti, facendo leva sull' <i>expertise</i> e la professionalità degli audioprotesisti, nel totale rispetto delle normative vigenti |    | Potenziale non conformità dei prodotti e servizi offerti in termini di qualità e affidabilità, o nelle misure di sicurezza per i clienti                                   |    | ● ● ●                 | ● ● ●                 |  |
|  | <b>Cybersecurity e privacy dei dati</b>  | Consolidamento di pratiche e politiche volte alla salvaguardia della sicurezza informatica e alla tutela dei dati personali e sensibili forniti da clienti e da tutti gli stakeholder  |    | Potenziali <i>breaches</i> nei sistemi di cybersecurity e data privacy con conseguenti perdite di dati personali e informazioni dei clienti                                |    | ● ● ●                 | ● ● ●                 |  |
|  | <b>Pratiche di marketing e vendita responsabili</b>                                | Potenziamento di pratiche di marketing e vendita responsabili, assicurando interazioni trasparenti e affidabili con i clienti e gli stakeholder  |   | Potenziale perdita di credibilità legata ad una informazione imprecisa e/o non pienamente trasparente verso i clienti  |   | ● ● ●                 | ● ● ●                 |  |
| <b>PEOPLE EMPOWERMENT</b><br><br><br>            | <b>Attrazione e sviluppo delle risorse chiave</b>                                  | Posizionamento come <i>employer of choice</i> attraendo i migliori talenti, valorizzandone il potenziale e incentivandone lo sviluppo professionale  |  | Potenziali difficoltà nell'attrarre, trattenere e formare talenti e figure chiave qualificate per mantenere una conduzione del business efficace                           |  | ● ● ●                 | ● ● ●                 |  |
|  | <b>Salute e sicurezza dei dipendenti</b>   | Consolidamento di politiche, pratiche e sistemi di gestione volti a garantire un luogo di lavoro sano e sicuro per le persone coinvolte nelle attività aziendali   |  | Potenziali rischi legati al mancato rispetto delle normative in materia di salute e sicurezza per i dipendenti dei negozi e del <i>back office</i>                         |  | ● ● ●                 | ● ● ●                 |  |
|  | <b>Diversità, equità e inclusione</b>  | Garanzia di un ambiente di lavoro inclusivo ed equo per tutte le persone, tramite la promozione delle pari opportunità, tutelando le diversità e le minoranze e contrastando ogni forma di discriminazione                         |  | Potenziale discriminazione di alcune categorie di dipendenti sul luogo di lavoro, violenza psicologica e/o non trattamento paritario degli stessi                          |  | ● ● ●                 | ● ● ●                 |  |
|  | <b>Benessere e coinvolgimento delle persone</b>                                    | Consolidamento di un ambiente di lavoro coinvolgente e stimolante, che offra le migliori condizioni di lavoro e garantisca diritti e benessere ai lavoratori   |  | Potenziale perdita dei talenti e bassa <i>retention</i> a causa di limitate attività di benessere e coinvolgimento interno   |  | ● ● ●                 | ● ● ●                 |  |

 Effettivo  Potenziale

\*1 = bassa, 2 = media, 3 = alta

| ANALISI DI MATERIALITÀ 2023   |   | IMPACT MATERIALITY   |   |  |   |                       | FINANCIAL MATERIALITY |  |
|---|---|--|---|--|---|-----------------------|-----------------------|--|
| Pillar  | Tema Materiale  | Impatto positivo   | Effettivo/<br>Potenziale  | Impatto negativo   | Effettivo/<br>Potenziale  | Rilevanza<br>(1,2,3)* | Rilevanza<br>(1,2,3)* |  |
| <b>COMMUNITY IMPACT</b><br><br> | <b>Sensibilizzazione ed educazione al benessere uditivo</b> | Accrescimento della sensibilizzazione e della consapevolezza sull'importanza del benessere uditivo e sull'ascolto responsabile, incoraggiando la prevenzione all'inquinamento acustico |    | Potenziale riduzione della consapevolezza collettiva sull'importanza del benessere uditivo e dell'ascolto responsabile   |    | ● ● ●                 | ● ● ●                 |  |
|   | <b>Supporto alle comunità locali</b>                        | Supporto ai territori tramite iniziative di sviluppo locale e attività filantropiche volte a coinvolgere le comunità, con particolare riferimento a quelle più vulnerabili             |    | Potenziale disallineamento tra le attività promosse e le aspettative delle comunità locali, con conseguente riduzione degli impatti positivi sulla società                 |    | ● ● ●                 | ● ● ●                 |  |
| <b>ETHICAL BEHAVIOR</b><br><br> | <b>Contesto regolatorio</b>                                 | Presidio efficace delle normative relative agli aspetti tecnici dei dispositivi acustici, nonché relative alla loro vendita, distribuzione e condizioni di rimborso                    |    | Potenziale non conformità delle attività di business rispetto all'evoluzione del contesto normativo e regolatorio  |    | ● ● ●                 | ● ● ●                 |  |
|   | <b>Conduzione etica e responsabile del business</b>         | Consolidamento di un'attività di business conforme ai più alti standard etici e morali, ostacolando qualsiasi tipo di pratica non etica, corruttiva e anticoncorrenziale               |    | Potenziali casi di non conformità in termini di corruzione, concorrenza sleale, e pratiche di business non etiche  |    | ● ● ●                 | ● ● ●                 |  |
|   | <b>Gestione dei rifiuti e economia circolare</b>            | Rafforzamento delle pratiche di economia circolare e recupero dei materiali, anche tramite la corretta raccolta e smaltimento dei rifiuti  |   | Potenziali casi di non conformità in materia di corretto trattamento dei rifiuti, nonché mancate opportunità in termini di economia circolare                              |   | ● ● ●                 | ● ● ●                 |  |
|   | <b>Efficienza energetica e azioni per il clima</b>          | Contributo alla mitigazione e all'adattamento al cambiamento climatico, anche promuovendo iniziative di efficientamento energetico e incentivando l'utilizzo delle energie rinnovabili |  | Potenziale contributo insufficiente negli sforzi globali di mitigazione e adattamento al cambiamento climatico a causa di limitate iniziative e investimenti               |  | ● ● ●                 | ● ● ●                 |  |
|   | <b>Gestione responsabile della catena di fornitura</b>      | Rafforzamento dei criteri ESG nella gestione responsabile della catena di fornitura, anche rispetto alla valutazione dei fornitori e alla tracciabilità degli approvvigionamenti       |  | Potenziale mancato rispetto degli standard minimi di condotta etica lungo la catena di fornitura, nonché mancate opportunità in termini di approvvigionamento responsabile |  | ● ● ●                 | ● ● ●                 |  |

 Effettivo  Potenziale

\*1 = bassa, 2 = media, 3 = alta

## GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

**C.d.A. COMPOSTO  
A MAGGIORANZA  
DI DONNE**



**APPROFONDISCI  
COMPOSIZIONE  
DEL C.D.A.**

Il Consiglio di Amministrazione (C.d.A), attualmente composto da nove membri con un buon mix di competenze, dal settore *hearing care* all'ambito ESG, approva la Dichiarazione Non Finanziaria, verificando che la stessa sia redatta e pubblicata in conformità a quanto previsto dal D.lgs. 254/16, la Policy di Sostenibilità (che formalizza le quattro aree di impegno per il Gruppo) e le linee guida strategiche in ambito ESG (tra cui il Piano di Sostenibilità), mantenendo così costante la supervisione del Gruppo in tutti gli ambiti della sostenibilità, incluso le tematiche relative al cambiamento climatico. A supporto del C.d.A., il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità (CCRS) supervisiona le questioni di controllo interno e gestione dei rischi, ivi incluse quelle relative agli ambiti ESG connessi all'esercizio dell'attività dell'impresa e alle interazioni con gli stakeholder, monitorando al tempo stesso l'adeguatezza e l'appropriatezza del sistema di controllo interno e segnalando eventuali criticità. Al fine di rafforzare la consapevolezza sulle tematiche e sui rischi ESG, durante i loro incontri periodici il C.d.A. e il CCRS vengono aggiornati in merito alle diverse iniziative in ambito sostenibilità promosse, tra cui quelle relative alla mitigazione e all'adattamento dei cambiamenti climatici, e nel 2023 i membri del C.d.A. hanno partecipato a una specifica **sessione di Induction su temi ESG** con la partecipazione di esperti esterni. A tali organi di governo vengono di volta in volta presentate le attività svolte per il reporting di sostenibilità (ad es. in merito all'analisi di materialità, validata anche nel corso del 2023 dal C.d.A.), le nuove progettualità e i principali traguardi raggiunti rispetto agli obiettivi del

Piano di Sostenibilità, nonché le attività di comunicazione ed *engagement*, tra cui quelle con la comunità finanziaria, le società di rating ESG e tutti gli stakeholder. In occasione della definizione del nuovo Piano di Sostenibilità, la funzione Global Investor Relations & Sustainability ha altresì coinvolto il Top Management in sessioni di discussione aperta sulle principali opportunità in ambito ESG, tra cui quelle relative alle azioni per il clima, valutando le priorità per l'Organizzazione. Anche nell'ambito del processo di Enterprise Risk Management (ERM), tutte le tematiche ESG materiali, incluse quelle relative agli aspetti ambientali e al *climate change*, sono state valutate con il Top Management in termini di potenziali rischi, impatti e opportunità e alle relative modalità di gestione, presentati anch'essi poi al CCRS e al C.d.A.

**IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E LA VALUTAZIONE DEI RISCHI ESG**

Il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi (SCIGR) costituisce l'insieme delle regole, procedure e strutture organizzative volte ad assicurare una sana gestione dell'azienda attraverso un processo adeguato di identificazione e gestione dei principali rischi, anche al fine di sfruttare appieno eventuali opportunità. Attraverso l'adozione del modello di **Enterprise Risk Management (ERM)** promuoviamo un processo strutturato e sistematico di *risk assessment, monitoring e reporting*, identificando i potenziali rischi per il Gruppo per la loro corretta gestione. Tale attività è condotta su base semestrale dalla funzione Group Internal Audit & Risk Management che, con il coinvolgimento del Top Management di Gruppo, dei responsabili delle tre aree geografiche, dei General Manager dei Paesi e dei rispettivi management team locali, raccoglie le informazioni per una comprensione completa delle dinamiche sottostanti e dei potenziali impatti, e stimola la proposta delle azioni di ri-

sposta e di mitigazione. La mappa dei Top Risks di Gruppo risultante da tale processo viene poi periodicamente presentata al CCRS e al C.d.A.

Al fine di garantire un adeguato presidio dei principali rischi ESG, tra cui quelli legati al cambiamento climatico, il processo di ERM integra formalmente l'identificazione e la valutazione dei principali rischi connessi alle tematiche materiali di sostenibilità a partire dall'aggiornamento annuale del *Risk Universe*, per garantire che sia i rischi precedentemente identificati, sia eventuali nuovi fattori di rischio (ad es. quelli relativi alle tematiche ESG emergenti, nuovi trend, ecc.), siano considerati nel processo. A partire dal *Risk Universe*, i principali rischi ESG applicabili e/o considerati potenzialmente rilevanti per il Gruppo, sono sottoposti alla valutazione dei principali *Risk Owner* per mezzo di specifici incontri. Il rating finale, derivato dalle stime di probabilità di accadimento ed impatto, fornisce indicazione della quota di rischio residuo in capo all'Organizzazione a fronte delle attività di mitigazione e controllo in essere e finalizzate alla riduzione di possibili impatti negativi.



**APPROFONDISCI  
IL SISTEMA  
DI CONTROLLO  
INTERNO  
E DI GESTIONE  
DEI RISCHI**



**VAI ALLA PAGINA**

- PRINCIPALI RISCHI ESG
- POTENZIALI RISCHI LEGATI AL CLIMA



**APPROFONDISCI  
LA GESTIONE DEI RISCHI**

# NUOVO PIANO DI SOSTENIBILITÀ

## LISTENING AHEAD PIANO DI SOSTENIBILITÀ

Nel 2020 abbiamo dato attuazione concreta alle nostre aree di impegno lanciando il nostro primo Piano di Sostenibilità "Listening Ahead", che comprendeva target allineati alla nostra strategia di business per il triennio 2021-2023, nonché correlati alla remunerazione variabile del Top Management e alle nostre prime tre linee di credito ESG-linked.

A tre anni di distanza abbiamo ripensato i nostri target in modo che siano ancora più integrati all'interno della nostra strategia di business, guardando ai mega trend

globali in ambito ESG e alle principali spinte normative emergenti, e proponendo nuovi target che possano riflettere al meglio il nostro impegno, ad esempio in merito al cambiamento climatico, nonché utilizzati come parametri dei sistemi di valutazione delle performance e di incentivazione variabile del Top Management. Il **nuovo Piano di Sostenibilità** è stato infatti rivisto in considerazione delle priorità e delle richieste dei nostri stakeholder, come ad esempio dipendenti, comunità, fornitori, investitori e agenzie di rating ESG, sempre in maniera consistente alla nostra *corporate culture*, ed evidenziandone il contributo all'[Agenda 2030 delle Nazioni](#)

[Unite per lo Sviluppo Sostenibile](#), nonché ai principali Sustainable Development Goals (SDGs) maggiormente connessi al nostro business. A seguito dell'esame e della validazione da parte del CCRS e del C.d.A., il Piano sarà periodicamente oggetto di monitoraggio e condivisione interna per mezzo di specifici momenti di aggiornamento e presentazione dei progressi raggiunti. Con il coinvolgimento attivo delle principali funzioni coinvolte, sono in fase di lancio e di roll-out specifici piani di azione dedicati ai singoli obiettivi, per i quali verranno monitorate le performance fornendo quindi un aggiornamento periodico al Top Management e agli organi di governo.

## LA NOSTRA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ



CREAZIONE DI VALORE



PRODUCT & SERVICE STEWARDSHIP

✓ Target concluso
➔ Target che prosegue
⊕ Nuovo target

PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2021-2023

| Goal  | Target  | KPI   | Baseline                | 2021             | 2022             | 2023                     | Status |
|---|---|---|-------------------------|------------------|------------------|--------------------------|--------|
| Promuovere la consapevolezza sull'importanza dell'udito, abbattendo le barriere e la stigmatizzazione | Sensibilizzare ogni anno <b>oltre 160 milioni di persone over 55</b> sulla cura dell'udito fino al 2023 tramite campagne TV e telemarketing                                 | Numero di persone over 55 raggiunte dalle campagne di sensibilizzazione all'anno (milioni di persone) | 151 milioni (2020)      | 177 milioni      | 156 milioni      | 138 milioni <sup>4</sup> | ✓      |
| Facilitare l'accessibilità alla cura dell'udito e migliorare la vita di più persone possibili         | Offrire test dell'udito gratuiti generando un risparmio totale di <b>oltre 700 milioni di €</b> per clienti e <i>prospects</i> nel triennio 2021-2023                       | Risparmio economico annuale dei clienti e <i>prospects</i> <sup>5</sup> (milioni di €)                | 142 milioni di € (2020) | 200 milioni di € | 289 milioni di € | 295 milioni di €         | ➔      |
| Promuovere soluzioni sempre più innovative, coinvolgenti e digitali                                   | Raggiungere <b>almeno l'85% di penetrazione</b> globale dell'Amplifon Product Experience (APE) nell' <i>addressable market</i> dei diversi Paesi entro il 2023 <sup>6</sup> | Tasso di penetrazione (in termini di unità vendute) dell'APE nell' <i>addressable market</i> (%)      | 79% (2020)              | 89%              | 95%              | 96%                      | ✓      |

NUOVO PIANO DI SOSTENIBILITÀ

| Goal  | Target   | KPI   | Baseline (2023) |
|---|--|---|-----------------|
| Facilitare l'accessibilità alla cura dell'udito e migliorare la vita di più persone possibili | Offrire gratuitamente test dell'udito completi <sup>7</sup> , generando un risparmio totale di <b>oltre €600 milioni</b> per <i>prospects</i> e clienti nel periodo 2024-2026              | Risparmio economico annuale dei <i>prospects</i> e clienti (milioni di €)   | €184 milioni ➔  |
| Promuovere esperienze uditive sempre più innovative e coinvolgenti                            | Implementare il Nuovo Protocollo di negozio in <b>almeno un terzo dei Paesi</b> entro il 2026  | Quota di Paesi che hanno adottato il Nuovo Protocollo (%)                   | 4% ⊕            |
| Supportare studenti e professionisti ad entrare nel settore dell' <i>hearing care</i>         | Investire globalmente nei futuri audiologi e audioprotesisti offrendo supporto per <i>adult professional program</i> e <i>licensing</i> ad <b>almeno 800 persone</b> nel periodo 2024-2026 | Numero di studenti, professionisti e professionisti junior supportati (nr.) | 365 ⊕           |
| Migliorare le caratteristiche di sostenibilità del packaging dei prodotti a marchio Amplifon  | <b>Definire e lanciare</b> un nuovo packaging riutilizzabile per i prodotti a marchio Amplifon con materiali rinnovati, entro il 2025  | Lancio del nuovo packaging riutilizzabile (s/n)                             | - ⊕             |

- 4 Si segnala che nel corso del 2023 è stata rivista la pianificazione delle campagne TV in alcuni selezionati Paesi, tra cui la Germania, anche a beneficio di maggiori investimenti su altri canali, in particolare quelli digitali.
- 5 Il risparmio economico è stimato sulla base del costo medio dei test dell'udito che sono offerti gratuitamente ai clienti nella maggior parte dei Paesi.
- 6 L'*addressable market* si riferisce al segmento di mercato in cui la vendita dei prodotti APE è applicabile.
- 7 Si segnala che, rispetto al target incluso nel precedente Piano, tale target è calcolato sulle sole persone fisiche che hanno ricevuto un test completo (cioè, su 4 frequenze) per una selezione di Paesi (10 su 26) per i quali i dati sono disponibili nei nuovi sistemi di *front office*, e che pertanto i due target non sono confrontabili. Il risparmio economico è stimato sulla base del costo medio dei test dell'udito offerti gratuitamente ai clienti.





PEOPLE EMPOWERMENT

✓ Target concluso → Target che prosegue ⊕ Nuovo target

PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2021-2023

| Goal  | Target   | KPI   | Baseline   | 2021 | 2022 | 2023 | Status |
|---|--|---|------------|------|------|------|--------|
| Rafforzare le competenze di leadership e funzionali di tutti i dipendenti a livello globale             | Assicurare <b>almeno 3 giornate</b> medie di formazione annue pro capite per il personale <i>back office</i> e <i>field force</i> a livello globale ogni anno (ad esclusione di progettualità specifiche) con un accesso illimitato alla piattaforma di formazione e-learning fino al 2023 | Numero di giornate medie di formazione per persona all'anno - <i>back office</i> (giorni all'anno)              | 1,6 (2020) | 3,0  | 3,6  | 3,6  | →      |
|   |  | Numero di giornate medie di formazione per persona all'anno - <i>field force</i> <sup>8</sup> (giorni all'anno) | 2,8 (2020) | 3,5  | 3,7  | 3,7  |        |
| Garantire una solida <i>pipeline</i> di successione per i ruoli chiave                                  | Garantire che <b>almeno il 40%</b> della popolazione <i>back office</i> sia valutato come <i>talents &amp; high performers</i> per accedere alla <i>pipeline</i> di successione entro il 2023  | Percentuale di <i>talents &amp; high performers</i> all'anno sulla popolazione <i>back office</i> (%)           | 36% (2020) | 36%  | 39%  | 43%  | →      |
| Garantire un <i>winning workplace</i> sano e inclusivo guidato dalla comunicazione e dal coinvolgimento | Garantire <b>almeno l'85%</b> di partecipazione alla <i>global engagement survey</i> con <b>almeno il 90%</b> dei <i>respondents</i> che si dichiarano ingaggiati (giudizio >=3) fino al 2023 <sup>9</sup>   | Tasso di partecipazione alla <i>global engagement survey</i> (%)  | 81% (2019) | 80%  | NA   | 87%  | ✓      |
|   |  | Percentuale di <i>respondents</i> che esprime un giudizio >=3 su una scala da 1 a 5 (%)                         | 92% (2019) | 88%  | NA   | 88%  |        |
| Promuovere le pari opportunità a tutti i livelli aziendali  | Mantenere un livello appropriato di rappresentanza di genere nella popolazione <i>back office</i> globale (sempre <b>superiore al 50%</b> ) e nella <i>global leadership population</i> (sempre <b>superiore al 25%</b> ) fino al 2023   | Percentuale di dipendenti donne nella popolazione <i>back office</i> globale (%)                                | 57% (2020) | 55%  | 52%  | 53%  | →      |
|   |  | Percentuale di dipendenti donne nella <i>global leadership population</i> (%)                                   | 27% (2020) | 30%  | 29%  | 27%  |        |

NUOVO PIANO DI SOSTENIBILITÀ

| Goal  | Target  | KPI  | Baseline (2023)  |
|---|---|--|--|
| Rafforzare le competenze di leadership e funzionali di tutti i dipendenti a livello globale | Assicurare <b>almeno 3 giornate medie di formazione</b> annue pro capite per il personale <i>back office</i> (di cui almeno <b>2 ore medie di formazione su tematiche relative alla sostenibilità</b> ) e per la <i>field force</i> fino al 2026                            | Numero di giornate medie di formazione per persona all'anno - <i>back office</i> (giorni all'anno)                                       | 3,6 →  |
|   |   | Numero di ore medie di formazione di sostenibilità per persona all'anno - <i>back office</i> (ore all'anno)                              | 0,41 ⊕   |
|   |   | Numero di giornate medie di formazione per persona all'anno - <i>field force</i> <sup>10</sup> (giorni all'anno)                         | 3,7 →  |
| Garantire una solida <i>pipeline</i> di successione per i ruoli chiave                      | Garantire che <b>almeno il 40% dei dipendenti</b> <i>back office</i> sia valutato come <i>talents &amp; high performer</i> ogni anno fino al 2026   | Quota di <i>talents &amp; high performers</i> all'anno sulla popolazione <i>back office</i> (%)  | 43% →  |
|   | Garantire che <b>almeno il 30% dei dipendenti</b> <i>field force</i> sia valutato come <i>talents &amp; high performers</i> entro il 2026 nei Paesi dove la nuova modalità di valutazione della <i>field force</i> è stata implementata                                     | Quota di <i>talents &amp; high performers</i> all'anno sulla popolazione <i>field force</i> secondo la nuova modalità di valutazione (%) | 27% ⊕  |
| Garantire un <i>winning workplace</i> sano e inclusivo                                      | Ottenere la <b>certificazione Global Top Employer</b> entro il 2026   | Ottenimento della certificazione Global Top Employer (s/n)   | Certificazione ottenuta per Europa, Nord America, Colombia, Nuova Zelanda<br>⊕ |
| Promuovere le pari opportunità a tutti i livelli aziendali                                  | Mantenere un livello appropriato di rappresentanza di genere nella popolazione <i>back office</i> globale (sempre <b>superiore al 50%</b> ) ogni anno fino al 2028, e aumentare quello della <i>global leadership population</i> (almeno <b>fino al 35%</b> ) entro il 2028 | Percentuale di dipendenti donne nella popolazione <i>back office</i> globale (%)   | 53% →  |
|   |   | Percentuale di dipendenti donne nella <i>global leadership population</i> (%)  | 27% →  |
|   | <b>Lanciare un nuovo Action Plan DEIB globale</b> , che includa <i>workshop bias-free</i> per DEIB <i>Committee</i> e <i>core-team</i> , e per tutti i leader globali, entro il 2024  | Lancio di un Action Plan DEIB globale con <i>workshop bias-free</i> (s/n)  | - ⊕  |

- 8 Incluso il personale *field force* non dipendente ad esclusione dei franchisee. Si segnala che i dati 2021 e 2022 relativi alle giornate medie di formazione per la *field force* sono stati corretti a seguito di un allineamento nella metodologia di calcolo e che, in ogni caso, sono superiori al target prefissato.
- 9 Le performance relative alla *global engagement survey*, che viene svolta ogni due anni, sono state influenzate dalla grande quantità di acquisizioni di negozi e nuove società avvenute durante il 2023, per i quali il processo di integrazione è ancora in corso. Infatti, benché il numero di rispondenti che ha espresso un giudizio positivo sull'azienda sia leggermente inferiore rispetto al target (88% verso 90%), il dato rimane stabile rispetto a quanto ottenuto nel 2021 (88%), mentre si registra un forte incremento del *response rate* (87%) che supera il target assegnato nel triennio (85%).
- 10 Incluso il personale *field force* non dipendente ad esclusione dei franchisee.



COMMUNITY IMPACT

✓ Target concluso
➔ Target che prosegue
⊕ Nuovo target

PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2021-2023

| Goal  | Target  | KPI  | Baseline                | 2021               | 2022               | 2023               | Status                            |
|---|---|--|-------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------------------------|
| Supportare le attività delle Fondazioni del Gruppo per diffondere il "suono dell'inclusione"                              | Contribuire al <i>ramp-up</i> della Fondazione Amplifon con <b>circa 3 milioni di €</b> entro il 2023   | Contributo economico di Amplifon per la Fondazione Amplifon (milioni di €) | 0,7 milioni di € (2020) | 1,3 milioni di €   | 1,5 milioni di €   | 1,5 milioni di €   | 4,3 milioni di € (2021-2023)<br>➔ |
| Promuovere la consapevolezza dell'ascolto responsabile tra le nuove generazioni   | Estendere il programma "Listen Responsibly" a nuovi Paesi e coinvolgere <b>almeno 40.000 studenti e 1.600 scuole</b> in totale entro il 2023                                  | Numero di studenti coinvolti (nr. di studenti totali)                      | 20.000 (2020)           | 24.500 (2020-2021) | 32.000 (2020-2022) | 48.763 (2020-2023) | ➔                                 |
|   |   | Numero di scuole coinvolte (nr. di scuole totali)                          | 800 (2020)              | 1.000 (2020-2021)  | 1.530 (2020-2022)  | 1.709 (2020-2023)  |                                   |
| Aumentare la sensibilità sull'importanza del benessere uditivo e degli impatti dell'inquinamento acustico tra le comunità | Mappare <b>almeno 20.000 misurazioni</b> del rumore da parte di <b>6.000 persone</b> in totale attraverso il <i>noise tracker</i> dell'App "Listen Responsibly" entro il 2023 | Numero di misurazioni del rumore mappate (nr. di misurazioni totali)       | 4.000 (2020)            | 9.000 (2020-2021)  | 12.500 (2020-2022) | 22.779 (2020-2023) | ➔                                 |
|   |   | Numero di utenti dell'App "Listen Responsibly" (nr. di utenti totali)      | 2.700 (2020)            | 5.700 (2020-2021)  | 13.200 (2020-2022) | 15.716 (2020-2023) |                                   |

NUOVO PIANO DI SOSTENIBILITÀ

| Goal  | Target  | KPI   | Baseline (2023)               |
|---|---|---|-------------------------------|
| Promuovere la consapevolezza dell'ascolto responsabile e aumentare la sensibilità dell'importanza del benessere uditivo | Estendere il programma "Listen Responsibly" per coinvolgere un totale di <b>almeno 10 milioni di persone under 35</b> (studenti inclusi), attraverso campagne di comunicazione digitale ed eventi entro il 2028 | Numero di persone under 35 coinvolte attraverso il programma "Listen Responsibly" (nr.) | 48.763 <sup>11</sup> ➔        |
|   | Raggiungere almeno <b>50.000 misurazioni del rumore</b> totali attraverso il <i>noise tracker</i> dell'App "Listen Responsibly" entro il 2026   | Numero di misurazioni del rumore mappate (nr. di misurazioni totali)                    | 22.779 ➔                      |
| Sostenere le iniziative di volontariato, <i>ambassadorship</i> , e coinvolgimento dei dipendenti                        | Raggiungere almeno <b>5.000 partecipazioni dei dipendenti</b> in iniziative di volontariato delle Fondazioni del Gruppo e in attività di <i>Social Ambassadorship</i> nel periodo 2024-2026                     | Numero di partecipazioni (nr.)  | 1.553 ⊕                       |
| Supportare le attività delle Fondazioni del Gruppo per diffondere il "suono dell'inclusione"                            | Contribuire allo sviluppo delle attività della Fondazione Amplifon, anche per espandere le attività in altri paesi al di fuori dell'Italia, tramite donazioni di almeno <b>€5 milioni</b> nel periodo 2024-2026 | Contributo economico di Amplifon per la Fondazione Amplifon (milioni di €)              | €4,3 milioni (2021-2023)<br>➔ |

11 Si segnala che la baseline 2023 include solo gli studenti coinvolti nelle iniziative "Listen Responsibly" nelle scuole, ad esclusione delle campagne digitali che saranno incluse a partire dal 2024.





ETHICAL BEHAVIOR

✓ Target concluso
➔ Target che prosegue
⊕ Nuovo target

PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2021-2023

| Goal  | Target  | KPI   | Baseline          | 2021               | 2022  | 2023   | Status |
|---|---|---|-------------------|--------------------|---|--|--------|
| Integrare criteri di sostenibilità nella gestione responsabile della catena di fornitura                      | Definire un framework globale di valutazione dei fornitori sulla base dei rischi ESG entro il 2021, e <b>implementare</b> tale framework in un Paese pilota entro il 2023                                       | Definizione e implementazione pilota del framework globale di valutazione ESG dei fornitori   | NA (2020)         | Framework definito | Integrazione del Codice di Condotta Fornitori nel processo di qualifica | Implementazione pilota del framework in Italia | ➔      |
| Incrementare l'utilizzo dell'energia rinnovabile per limitare l'impatto ambientale delle attività di business | Incrementare l'utilizzo di energia elettrica rinnovabile certificata ad <b>almeno il 70%</b> dei consumi elettrici di uffici e negozi diretti entro il 2023, evitando la relativa emissione di CO <sub>2e</sub> | Quota di elettricità acquistata e certificata come proveniente da fonti rinnovabili rispetto al consumo totale di energia elettrica per uffici e negozi diretti (%) | 28% (2020)        | 30%                | 52%   | 74%  | ➔      |
|   |   | Quantità di CO <sub>2e</sub> evitata, Scopo 2 - Market-based (tonnellate di CO <sub>2e</sub> )  | 3.763 (2020)      | 4.397              | 5.701   | 8.621  |        |
| Promuovere apparecchi acustici ricaricabili per ridurre l'utilizzo e lo smaltimento delle batterie            | Aumentare la penetrazione e l'utilizzo degli apparecchi acustici ricaricabili evitando l'utilizzo di <b>oltre 200 milioni</b> di batterie all'anno entro il 2023  | Numero totale di batterie "risparmiate" all'anno (milioni di batterie)  | 74 milioni (2020) | 131 milioni        | 194 milioni   | 254 milioni                                    | ➔      |

NUOVO PIANO DI SOSTENIBILITÀ

| Goal  | Target  | KPI   | Baseline (2023)     |
|---|---|---|---------------------|
| Integrare criteri di sostenibilità nella gestione responsabile della catena di fornitura  | Ottenere l'accettazione del Codice di Condotta dei Fornitori (SCoC) e valutare le pratiche ESG del <b>100% dei principali fornitori diretti e di almeno il 50% dei fornitori indiretti</b> chiave, sul totale dello spesa, entro il 2026 <sup>12</sup>  | Tasso di accettazione del SCoC dei principali fornitori diretti (% sullo spesa)   | 79% ➔               |
|   |   | Quota di principali fornitori diretti valutati secondo criteri ESG (% sullo spesa)  | 0% ➔                |
|   |   | Tasso di accettazione del SCoC dei fornitori indiretti chiave (% sullo spesa)   | 20% ➔               |
|   |   | Quota di fornitori indiretti chiave valutati secondo criteri ESG (% sullo spesa)  | 0% ➔                |
| Incrementare l'utilizzo dell'energia rinnovabile e ridurre le emissioni di gas effetto serra per limitare l'impronta carbonica di Amplifon      | Raggiungere il <b>100% di energia elettrica rinnovabile</b> certificata utilizzata per gli uffici e i negozi diretti entro il 2030<br>Raggiungere <b>oltre il 60% di vetture ibride o elettriche</b> all'interno della flotta aziendale entro il 2030<br><b>Definire e sottomettere near-term Science-Based Targets (SBTs)</b> di decarbonizzazione entro il 2025 | Quota di elettricità acquistata e certificata come proveniente da fonti rinnovabili rispetto al consumo totale di energia elettrica per uffici e negozi diretti (%) | 74% ➔               |
|   |   | Quota di vetture ibride o elettriche all'interno della flotta aziendale (%)   | 13% ⊕               |
|   |   | Sottomissione a <i>Science-based Targets initiative (SBTi)</i> (s/n)  | Commitment a SBTi ⊕ |
| Promuovere apparecchi acustici ricaricabili per ridurre l'utilizzo e lo smaltimento delle batterie e smaltire correttamente le batterie esauste | Aumentare la penetrazione e l'utilizzo degli apparecchi acustici ricaricabili evitando l'utilizzo di <b>oltre 320 milioni di batterie</b> all'anno entro il 2028<br>Installare <b>in almeno il 50% dei negozi diretti</b> contenitori per la raccolta delle batterie esauste per un nuovo processo centralizzato di raccolta e riciclo entro il 2026              | Numero totale di batterie "risparmiate" <sup>13</sup> all'anno (milioni di batterie)  | 254 milioni ➔       |
|   |   | Quota di negozi diretti provvisti di nuovi contenitori per la raccolta delle batterie (%)   | - ⊕                 |

- 12 Si segnala che i fornitori già valutati nell'implementazione pilota del framework in Italia non sono inclusi nel presente target e nella relativa baseline in quanto rientreranno ufficialmente nel programma di roll-out del framework di valutazione a partire dal 2024. Inoltre, per principali fornitori diretti si intendono quelli globali e regionali, mentre per fornitori indiretti chiave si intendono quelli strategici/critici.
- 13 La quantità di batterie "risparmiate" all'anno è stimata sulla base del numero di dispositivi ricaricabili venduti e in circolazione, la quantità media di batterie utilizzate annualmente da un dispositivo non ricaricabile, e una vita media del dispositivo pari a 5 anni.





## FINANZA SOSTENIBILE: ABBIAMO SOTTOSCRITTO TRE FINANZIAMENTI “SUSTAINABILITY-LINKED”

In ottica di **progressiva integrazione tra la nostra strategia finanziaria e la strategia di sostenibilità**, dal 2021 abbiamo tre linee di credito legate ad alcuni target di sostenibilità:

- Una linea di credito revolving “sustainability-linked” sottoscritta a settembre 2021 con Intesa Sanpaolo (Divisione IMI Corporate & Investment Banking), per un ammontare di 100 milioni di euro e durata di cinque anni, legata ad alcuni indicatori del Piano di Sostenibilità, che si inserisce nel piano di rifinanziamento ed ampliamento delle *revolving credit facilities* esistenti.
- Il rifinanziamento del *facility agreement* sottoscritto a seguito dell’acquisizione di GAES, per un totale di 210 milioni di euro e una durata di 5 anni, sottoscritto a dicembre 2021 con un *pool* di banche composto da Unicredit, Mediobanca e BNPP-BNL, che include alcuni indicatori del nostro Piano di Sostenibilità.
- Una linea di credito revolving “sustainability-linked” sottoscritta a giugno 2023 con un sindacato di banche (BNP Paribas, Caixa Bank, Crédit Agricole Corporate and Investment Branch, Unicredit e Banca Nazionale del Lavoro) per un ammontare complessivo di 300 milioni di euro e durata di tre anni, con l’opzione di estensione per ulteriori 2 anni a discrezione della Società. Come le precedenti, anche questa linea di credito è legata a specifici target del Piano di Sostenibilità, il cui raggiungimento attiverà un meccanismo di aggiustamento del margine applicato alla linea di credito.

## IL COINVOLGIMENTO INTERNO PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

Il coinvolgimento interno è un requisito fondamentale per avere una strategia di sostenibilità efficace. Per questo, ci impegniamo ad organizzare e promuovere attività interne atte alla condivisione, sensibilizzazione e all’aggiornamento dell’intera popolazione aziendale sulle principali tematiche di sostenibilità.

In linea con la prima edizione, il nuovo Piano di Sostenibilità è stato ideato e sviluppato tramite il diretto coinvolgimento di varie funzioni aziendali e del Top Management, e successivamente validato dal CCRS e dal C.d.A. Seguendo le tracce del Piano precedente, saranno lanciati nuovi progetti globali e locali, con il coinvolgimento di team inter-funzionali e dei singoli Paesi, per l’implementazione delle attività, nonché specifici momenti di aggiornamento rispetto al graduale raggiungimento degli obiettivi.

Gli eventi interni dedicati ai nostri dipendenti, i Town Hall, svolti sia nella Corporate che nei principali Paesi, prevedono attività di condivisione periodica del nostro Piano di Sostenibilità. I team HR si occupano inoltre di organizzare specifiche sessioni di approfondimento sulla sostenibilità in Amplifon, in occasione dei vari programmi di *induction* e *onboarding* (come ad es. il Programma di Global Onboarding DaGO e le sessioni di *induction* previste dal Graduate Program).

La rassegna stampa interna “Good Morning Amplifon” informa l’intera popolazione aziendale sui principali macro-trend e novità in ambito ESG. Inoltre, dicembre 2023 segna un anno dal lancio della rubrica mensile “Sustainable Waves”, che ha promosso la diffusione delle attività di sostenibilità del Gruppo, fornendo a ciascun dipendente gli strumenti necessari per contribuire direttamente alla strategia di sostenibilità di Amplifon. Infine, in occasione dell’aggiornamento dell’analisi di materialità 2023 e in linea con il Piano di Stakeholder Engagement, un campione rappresentativo della popolazione aziendale di alcuni Paesi del Gruppo è stato coinvolto all’interno di due workshop per identificare i temi ESG maggiormente rilevanti per Amplifon.



# INFORMAZIONI AMBIENTALI

## L'IMPEGNO PER L'AMBIENTE



### APPROFONDISCI POLICY AMBIENTALE

In linea con il nostro Codice Etico e la Policy di Sostenibilità, siamo sempre più attenti verso le questioni ambientali e le sfide poste dal cambiamento climatico, e monitoriamo le nostre performance e la nostra impronta carbonica non solo a livello di uffici e negozi, ma rispetto all'intera catena del valore. Per rafforzare ulteriormente tale impegno, **nel corso del 2023 abbiamo adottato la nostra nuova Policy Ambientale** che, valida a livello globale, ha l'obiettivo di formalizzare le aree di impegno

del Gruppo in termini di monitoraggio delle performance ambientali, promozione di best practice, sensibilizzazione e formazione, conformità alle norme vigenti, trasparenza verso gli stakeholder, e monitoraggio e gestione dei rischi ambientali e climatici.

Nonostante il nostro modello di business sia basato sul *retail* e sull'offerta di servizi per la cura dell'udito, e non preveda alcuna attività industriale o produttiva, siamo consapevoli che una visione a tutto tondo della nostra impronta ambientale sia fondamentale per rendere il nostro business sempre più sostenibile, favorendo i processi di efficientamento e dematerializzazione propri del business, nel pieno rispetto delle norme ambientali vigenti. Tale impegno è attuato tramite specifiche iniziative di promozione della responsabilità ambientale, anche al fine di sensibilizzare i dipendenti su tali tematiche, sia a livello globale sia con un focus specifico a livello locale.

Nel corso del 2023 è proseguito il roll-out del **nuovo store format** con un nuovo design architettonico che prevede l'illuminazione a LED, l'installazione di impianti di riscaldamento/raffrescamento efficienti, e specifici moduli per la raccolta delle batterie esauste da parte dei clienti. A supporto di ciò, i *facility* team locali, responsabili per le tematiche ambientali di uffici e negozi, sono costantemente coinvolti in iniziative di efficientamento e ottimizzazione dei consumi energetici. Internamente, a gennaio 2023 abbiamo lanciato sulla nostra intranet aziendale la rubrica mensile *Sustainable Waves*, che mira a sensibilizzare i dipendenti sulle tematiche di sostenibilità e su come queste vengono gestite nell'ambito del nostro Piano di Sostenibilità. Tra le attività sviluppate localmente, vi sono iniziative dedicate alla circolarità e alla corretta gestione dei rifiuti, tra cui la raccolta delle batterie usate, la rigenerazione degli audiometri per eseguire test dell'udito, nuove iniziative a livello globale per ridurre le stampe e challenge interne nei negozi per efficientare la supply chain, migliorandone l'impatto sull'ambiente. Infine, dal 2022 la nostra filiale spagnola (*Amplifon Ibèrica*) ha conseguito la certificazione ambientale **ISO 14001** per la propria sede centrale ed il magazzino.



## ENERGIA E AZIONE CLIMATICA

**~74% DELL'ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA PROVIENE DA FONTI RINNOVABILI**

**~8.621 ton CO<sub>2e</sub> EVITATE GRAZIE ALL'ACQUISTO DI ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE**

### FONTI DI ENERGIA RINNOVABILE E MONITORAGGIO DEI CONSUMI

In linea con quanto previsto dal nostro Piano di Sostenibilità, nel 2023 la quota di energia elettrica acquistata e certificata come proveniente da fonti rinnovabili è **aumentata fino a circa il 74%**, con un numero di **13 Paesi coinvolti** in questa *best practice* (Corporate, Italia, Germania, Olanda, Portogallo, Francia, Spagna e in parte anche in Belgio, Nuova Zelanda, Australia, Regno Unito, Svizzera e Stati Uniti). Ciò ha permesso di evitare l'emissione di circa 8.621 tonnellate di CO<sub>2e</sub> (calcolate secondo l'approccio Market-based). Tale pratica, in linea con il nostro nuovo

Piano di Sostenibilità, sarà progressivamente estesa ad altri Paesi del Gruppo, contribuendo così ad una quota sempre maggiore di CO<sub>2e</sub> indiretta evitata e al raggiungimento del nostro nuovo target del 100% entro la fine del 2030.

Nel 2023 abbiamo continuato a monitorare i consumi energetici delle sedi centrali e del network di negozi diretti, con l'obiettivo di fornire ai nostri stakeholder una panoramica delle nostre performance quanto più completa e trasparente possibile, e anche a supporto del completamento della nostra impronta carbonica. Anche nel 2023 il riscaldamento, il condizionamento e l'illuminazione dei nostri uffici e negozi hanno costituito la quota maggiore dei consumi energetici del Gruppo. In particolare, durante l'anno sono stati consumati circa 35,7 GWh di energia elettrica, suddivisi tra consumi per i negozi diretti (circa 31,0 GWh, di cui circa il 72% proveniente da fonti rinnovabili) e sedi centrali (circa 4,7 GWh, di cui circa l'83% provenienti da fonti rinnovabili). I restanti consumi derivano dal riscaldamento delle sedi e dei negozi, e sono principalmente relativi al consumo di gas naturale e, in misura minore, olio combustibile e teleriscaldamento, nonché al consumo di combustibili connesso alla flotta auto aziendale.

**~92% DELLA NOSTRA IMPRONTA CARBONICA DERIVA DA EMISSIONI INDIRETTE SCOPO 3**



**APPROFONDISCI COMMITMENT A SCIENCE-BASED TARGET INITIATIVE**

### STRATEGIA CLIMATICA E PRINCIPALI EMISSIONI INDIRETTE

In un'ottica di massima trasparenza verso i nostri stakeholder, dal 2022 eseguiamo l'analisi della nostra impronta carbonica che, oltre al consueto calcolo delle emissioni dirette causate dall'attività del Gruppo (Scopo 1), derivanti dal riscaldamento di sedi e negozi diretti, dal consumo di carburante per i veicoli aziendali e dall'utilizzo di gas refrigeranti, e delle emissioni indirette derivanti dai consumi di energia elettrica e termica acquistata (Scopo 2), include anche tutte le altre emissioni indirette identificate dal GHG Protocol<sup>14</sup> lungo la catena del valore (Scopo 3)<sup>15</sup>. Tra le 15 sottocategorie emissive di Scopo 3 identificate dal GHG Protocol, e

considerata la natura del business di Amplifon e l'assenza di attività produttive, 12 di esse sono risultate rilevanti e applicabili per il Gruppo, rappresentando circa il 92% dell'impronta carbonica complessiva nel 2023. Tale visione d'insieme rappresenta una solida base quantitativa per lo sviluppo della nostra strategia climatica: infatti, a luglio 2023 abbiamo formalizzato il nostro **commitment a Science-based Target Initiative**, impegnandoci così a definire e sottomettere i nostri "near term" target di decarbonizzazione in linea con l'Accordo di Parigi, nonché a implementare le attività di riduzione delle emissioni per raggiungere tali obiettivi.



14 Il GHG Protocol stabilisce gli standard per la misurazione e la gestione delle emissioni, e fornisce istruzioni dettagliate e guide che sono state applicate e testate globalmente in diversi settori.

15 Fino al 2021 le analisi delle emissioni di Scopo 3 erano focalizzate sulle sole emissioni relative alla sottocategoria 3.6, riguardante i viaggi aziendali dei dipendenti.



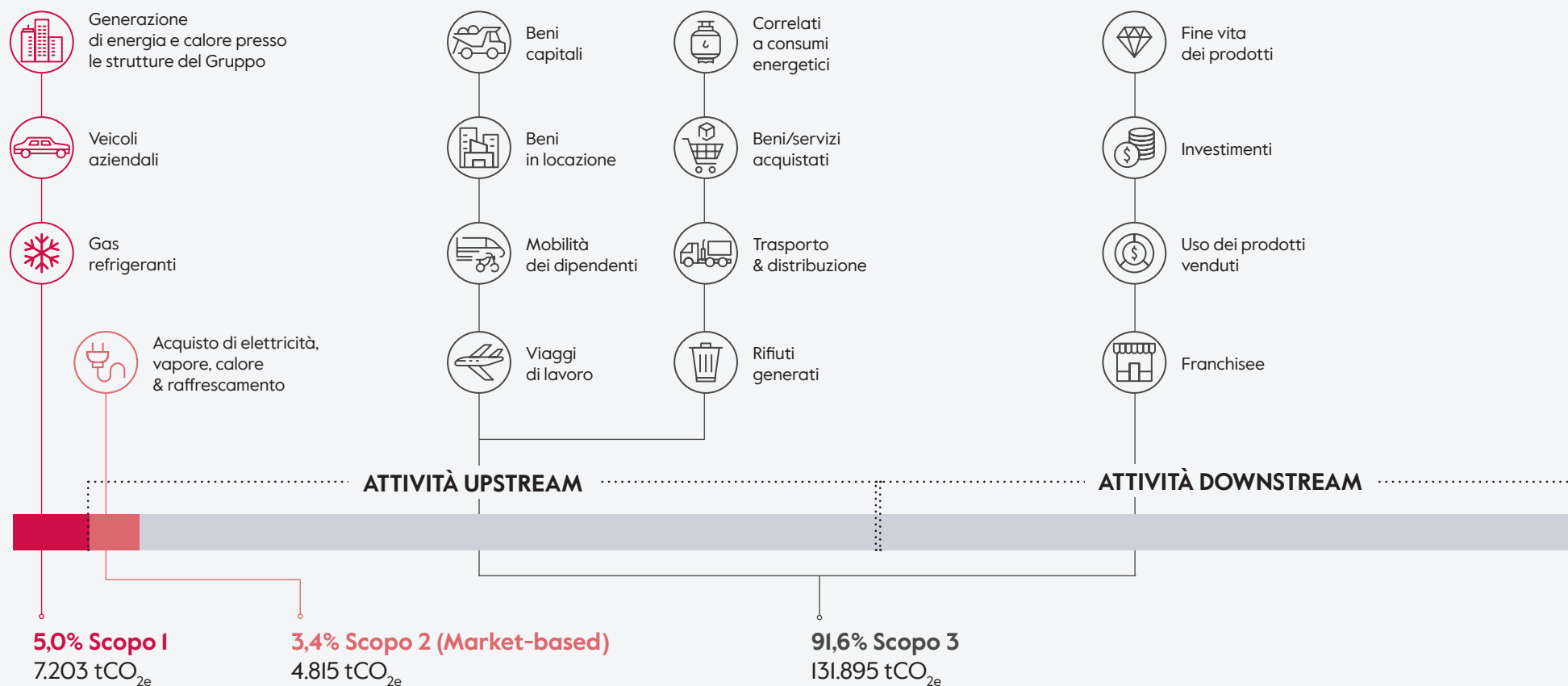
Per l'analisi delle emissioni di Scopo 3, nel 2022 è stata svolta una prima fase di "screening" per identificare le sottocategorie emmissive, tra le 15 identificate dal GHG Protocol, che fossero applicabili alla nostra struttura organizzativa e attività di business. Per ciascuna di esse è stata costruita una **metodologia di calcolo specifica**, dipesa anche dalla tipologia e dalla granularità dei dati disponibili<sup>16</sup>: ove disponibili, sono stati utilizzati dati primari di attività, altrimenti si è optato per l'utilizzo di modelli ibridi, che prevedono la combinazione di dati primari e di speso, o completamente basati sui dati

di speso (i.e., metodo *spend-based*<sup>17</sup>). Se pur il metodo *spend-based*, vista la complessità del calcolo di tali emissioni, ha rappresentato un primo punto di partenza per il calcolo di alcune sottocategorie, per l'analisi 2023 ci siamo impegnati, e continueremo ad impegnarci, ad **integrare più dati primari nei modelli di calcolo**, al fine di avere un controllo sempre maggiore sui dati e sulle emissioni e per poter identificare misure di riduzione più efficaci e mirate.

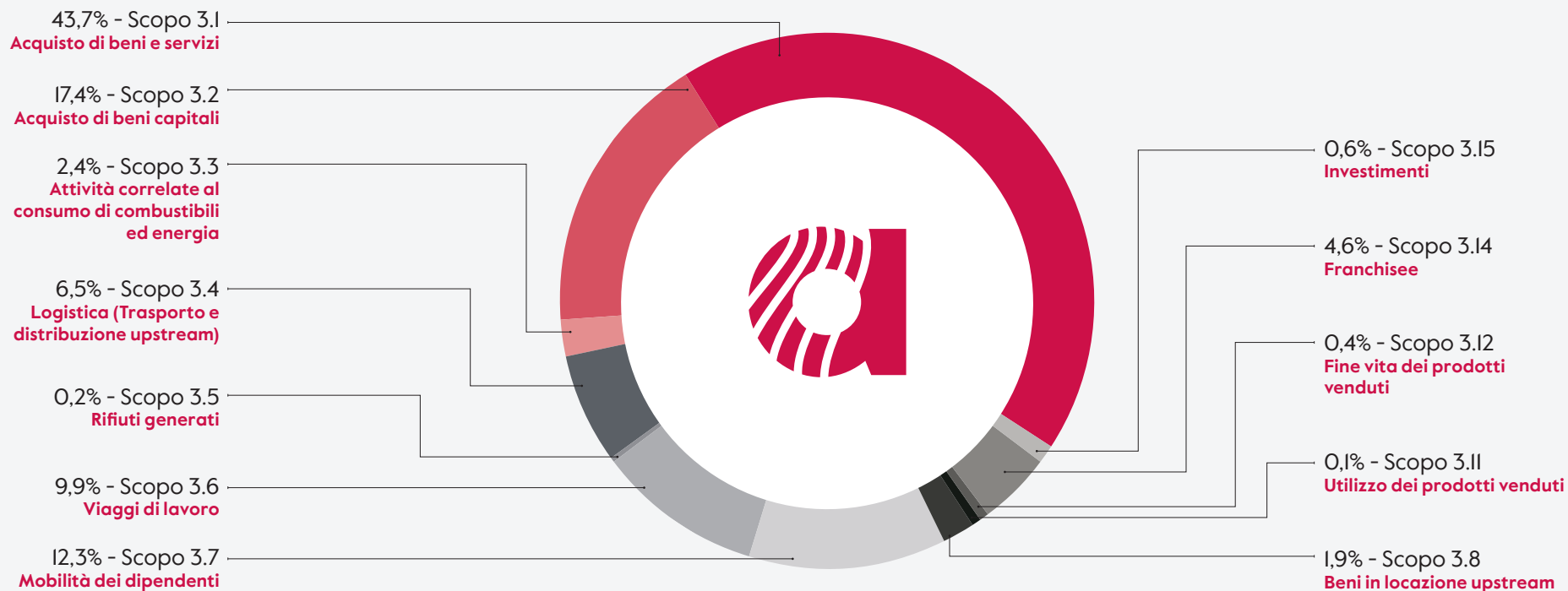
16 Maggiori dettagli e informazioni riguardo le metodologie di calcolo utilizzate per la stima di ciascuna sottocategoria emmissiva sono disponibili nella Nota Metodologica.

17 Il metodo *spend-based* prevede l'utilizzo di fattori di emissione conservativi basati su medie di settore, che causano generalmente una notevole sovrastima delle emissioni, data la mancanza di specificità e di distinzione tra prodotti, servizi e fornitori.

## CATEGORIE EMISSIVE SCOPO 1, SCOPO 2 e SCOPO 3



## EMISSIONI DI SCOPO 3, 2023 PER SOTTOCATEGORIA, E PRINCIPALI SOTTOCATEGORIE EMISSIVE



### Scopo 3.1

ACQUISTO DI BENI E SERVIZI  
(43,7%, 57.694 tonCO<sub>2e</sub>)

Emissioni associate alla produzione di prodotti e servizi acquistati dal Gruppo, principalmente dovute all'acquisto di servizi di marketing (es. campagne TV, *digital advertising*, *direct mailing*), servizi generali (es. pulizia, riparazione & manutenzione, stampa), consulenze, dispositivi acustici e relativi accessori, e servizi IT. Tali emissioni sono calcolate secondo un approccio ibrido. Nel 2023 sono stati considerati anche i dati relativi ai case dei dispositivi acustici e ai consumi idrici di uffici e negozi diretti.

### Scopo 3.2

ACQUISTO DI BENI CAPITALI  
(17,4%, 22.900 tonCO<sub>2e</sub>)

Emissioni associate alla produzione di beni capitali acquistati dal Gruppo, principalmente dovute all'acquisto di beni per la rete di negozi del Gruppo e attrezzature IT, e calcolate secondo un approccio ibrido. Per quanto riguarda gli investimenti per rete di negozi, a partire dal 2023 sono stati considerati in parte dati primari, con riferimento ai punti vendita rinnovati secondo il nuovo store format, ove disponibili.

### Scopo 3.7

MOBILITÀ DEI DIPENDENTI  
(12,3%, 16.253 tonCO<sub>2e</sub>)

Emissioni associate agli spostamenti dei dipendenti nel tragitto casa-lavoro (*commuting*), calcolate utilizzando i dati primari ottenuti da un'indagine sulla mobilità condotta su un campione significativo di dipendenti.

### Scopo 3.6

VIAGGI DI LAVORO  
(9,9%, 13.024 tonCO<sub>2e</sub>)

Emissioni generate dagli spostamenti dei dipendenti per motivi di lavoro, ovvero, viaggi effettuati da dipendenti del Gruppo tramite voli aerei, treni, auto private e a noleggio, taxi, oltre che alle emissioni relative ai pernottamenti in hotel.

### Scopo 3.4

LOGISTICA UPSTREAM  
(6,5%, 8.523 tonCO<sub>2e</sub>)

Emissioni generate dal trasporto dei prodotti acquistati dal Gruppo (ad es. apparecchi acustici con relativi accessori e *packaging*), prendendo in considerazione i fornitori diretti, calcolate utilizzando dati primari sia per la logistica dal punto di origine (sito produttivo e/o magazzino del fornitore) ai magazzini di Amplifon, che dai magazzini ai punti vendita.

## POTENZIALI RISCHI LEGATI AL CLIMA



**VAI ALLA PAGINA  
INDICE DEI CONTENUTI  
DELLE  
RACCOMANDAZIONI  
DELLA TCFD**

La mitigazione e l'adattamento al cambiamento climatico e il passaggio a un'economia a basse emissioni di carbonio sono tra i temi in cima all'agenda globale di oggi. In questo contesto, come leader del settore dell'*hearing care*, siamo impegnati nel promuovere una gestione delle nostre attività di business in maniera sempre più consapevole di fronte ai potenziali rischi, sia fisici sia di transizione, legati al cambiamento climatico, e quindi relativi all'aumento della frequenza e della gravità degli eventi meteorologici estremi, nonché all'aumento del prezzo dei combustibili fossili, al rafforzamento delle normative per l'efficienza energetica e per l'adattamento al clima, ecc.. Alla luce della crescente importanza delle questioni legate al clima, nel corso del 2023, e contestualmente al processo di Enterprise Risk Management, abbiamo approfondito l'esercizio di **Climate Change Risk Assessment (CCRA)** e di rendicontazione secondo le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), per garantire una divulgazione completa e trasparente dei potenziali rischi legati al clima, nonché dei relativi impatti, opportunità, e sistemi di gestione.

Nell'ambito del CCRA sono stati mappati i potenziali rischi climatici fisici e di transizione, valutando l'esposizione a tali rischi e i potenziali impatti sia rispetto agli *asset* di Amplifon (uffici, negozi, magazzini/centri di distribuzione) sia per i principali fornitori diretti (siti produttivi, centri di distribuzione), considerando la localizzazione geografica di tali *asset*, nonché in termini di eventuali impatti finanziari, rallentamenti operativi e danni repu-

tazionali sulla base delle strategie climatiche intraprese da Amplifon e dai fornitori diretti. Come rischi fisici sono stati considerati quegli eventi meteorologici estremi che potrebbero avere un impatto sostanziale sugli *asset* di Amplifon e dei fornitori diretti (ondate di caldo, inondazioni improvvise da piogge, costiere o fluviali, incendi, uragani) rispetto ai tre scenari climatici RCP 2.6 (*orderly*), 4.5 (*disorderly*), and 8.5 (*hot house world*) dell'IPCC<sup>18</sup>. Per quanto riguarda i rischi e le opportunità di transizione, ovvero quelli derivanti dalla transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio, sono state analizzate le quattro categorie di rischio allineate alla TCFD che potrebbero causare sfide di adattamento per Amplifon e per i suoi fornitori (rischi di policy e legali, tecnologici, di mercato e reputazionali) utilizzando gli scenari di transizione "Net Zero 2050", "Delayed Transition" e "Current Policies" del Network for Greening the Financial System (NGFS)<sup>19</sup>.

La valutazione finale di tali rischi climatici è stata quindi integrata nel processo di ERM, sia a livello quantitativo che qualitativo, con un orizzonte temporale di breve, medio e lungo termine (2030, 2040, 2050). Al fine di integrare le valutazioni finali nell'ERM, sono stati considerati nell'analisi due scenari intermedi di variazione climatica,

18 L'IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change) utilizza il Representative Concentration Pathway (RCP) per generare diversi possibili scenari climatici, e comprenderne i potenziali impatti, a seconda della quantità di gas serra emessi nell'atmosfera. Gli scenari RCP utilizzati sono: RCP 2.6, che presuppone una forte riduzione globale delle emissioni di gas serra e un riscaldamento globale che non supererà i 2°C (scenario "orderly"); RCP 4.5, che prevede una riduzione delle emissioni più lenta e quindi un probabile riscaldamento globale oltre i 2°C (scenario "disorderly"); RCP 8.5, che prevede che le emissioni continueranno ad aumentare ai ritmi attuali con un conseguente riscaldamento globale oltre i 4°C (scenario "business-as-usual" o "hot house").

19 Lo scenario "Net Zero 2050" presuppone l'introduzione di politiche climatiche ambiziose subito, raggiungendo il net-zero intorno al 2050 e offrendo almeno il 50% di possibilità di limitare il riscaldamento al di sotto di 1,5°C entro la fine del secolo. Lo scenario "Delayed transition" presuppone l'introduzione delle politiche climatiche non prima del 2030 e con un'attuazione differenziata tra paesi. Lo scenario "Current Policies" presuppone invece che vengano preservate solo le politiche attualmente implementate con un riscaldamento globale oltre i 3°C.

ovvero lo scenario climatico dell'IPCC RCP 4.5 per i rischi fisici, e lo scenario "Delayed Transition" del NGFS per i rischi e le opportunità di transizione. Il rating finale, derivato dalle valutazioni di probabilità di accadimento e di impatto eseguite insieme ai *risk owner*, fornisce un'indicazione della quota di rischio residuo per Amplifon a fronte delle attività di adattamento e mitigazione già implementate e volte a ridurre i possibili impatti negativi. Sulla base dei risultati delle analisi condotte nel 2023, e in considerazione delle attività e del modello di business del Gruppo, non sono state identificate esposizioni significative al cambiamento climatico nel breve, medio e lungo termine, ma ciononostante Amplifon si impegna a mantenere una supervisione costante su tali tipologie di rischio continuando a valutarle annualmente nel processo di ERM.



| Rischi climatici fisici, acuti e cronici   | Tipologia di rischio  | Descrizione del rischio  | Potenziali impatti identificati  | Valutazione e mitigazione del rischio  |
|--|---|--|--|--|
| <b>Rischi derivanti da eventi meteorologici estremi (ondate di caldo, inondazioni improvvise da piogge, costiere o fluviali, incendi, uragani)</b> | Interruzioni delle attività operative dei negozi Amplifon a causa di condizioni ed eventi meteorologici estremi   | Potenziale interruzione dell'attività della rete di vendita a causa di eventi meteorologici estremi che potrebbero danneggiare i negozi, limitare la possibilità dei dipendenti di recarsi al lavoro e dei clienti di raggiungere i negozi   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenziale calo del traffico dei clienti sui negozi a causa di ondate di caldo prolungate.</li> <li>• Potenziale aumento delle spese operative dovuto a possibili costi di riparazione e premi assicurativi per danni infrastrutturali.</li> <li>• Potenziale chiusura temporanea dei negozi con conseguente riduzione del traffico dei clienti.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visto il target di clienti, per Amplifon il principale rischio è legato alle ondate di caldo che, anche se potenzialmente rilevante a livello locale, nel breve termine non impatterebbe a livello globale grazie all'elevata capillarità della rete di negozi, alla possibilità di posticipare le visite per i clienti o di spostarle su altri negozi.</li> <li>• In termini di impatto, l'interruzione dell'attività dovuta ad eventi meteorologici estremi sui negozi potrebbe causare, anche nel medio e lungo termine, una riduzione trascurabile dei ricavi attesi.</li> </ul>  |
|  | Interruzioni delle attività operative dei centri di distribuzione di Amplifon (magazzini dei prodotti) a causa di condizioni ed eventi meteorologici estremi  | Potenziale interruzione dell'attività di distribuzione di Amplifon causata da eventi meteorologici che potrebbero danneggiare i centri di distribuzione di Amplifon e influire sulla capacità del Gruppo di garantire la regolare distribuzione di apparecchi acustici e accessori alla propria rete di vendita  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenziale aumento delle spese operative dovuto a possibili costi di riparazione e premi assicurativi per danni infrastrutturali.</li> <li>• Potenziale chiusura temporanea dei centri di distribuzione di Amplifon con conseguente riduzione della fornitura.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nonostante il ruolo cruciale dei centri di distribuzione per il regolare svolgimento delle attività di business, Amplifon fa affidamento su hub situati in diversi Paesi che garantiscono la diversificazione delle forniture, e sta inoltre lavorando all'implementazione della segregazione dei magazzini per la gestione centralizzata di parte dello <i>stock</i>, che semplificherà la movimentazione dei prodotti tra i Paesi, contribuendo a ridurre l'impatto di eventuali carenze locali nel breve termine.</li> <li>• Nel medio e lungo termine la possibile interruzione dell'attività di distribuzione potrebbe impattare potenzialmente sui ricavi e sui processi operativi, a causa del possibile aumento di intensità e frequenza degli eventi.</li> </ul> |
|  | Interruzioni delle attività operative dei siti produttivi e dei centri di distribuzione dei fornitori diretti di Amplifon (produttori di apparecchi acustici) a causa di condizioni ed eventi meteorologici estremi | Potenziale interruzione dell'attività di produzione e distribuzione dei fornitori dovuta a eventi meteorologici estremi che potrebbero danneggiare i siti produttivi o i centri di distribuzione dei fornitori diretti di Amplifon e che potrebbero ridurre la disponibilità di dispositivi acustici e accessori per la regolare fornitura ai negozi di Amplifon | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenziale chiusura temporanea dei centri di produzione e di distribuzione dei fornitori diretti con conseguente riduzione della fornitura.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nonostante l'esposizione dei fornitori diretti ai rischi fisici potrebbe avere un impatto sulla catena di fornitura di Amplifon, l'approvvigionamento diversificato garantisce la disponibilità dei prodotti riducendo il potenziale impatto di un'interruzione nel breve termine.</li> <li>• L'interruzione dell'attività dovuta ad eventi meteorologici estremi presso i siti produttivi o i centri distributivi dei fornitori potrebbe comportare, nel medio e lungo termine, una potenziale riduzione dei ricavi attesi e sui processi operativi rilevanti.</li> </ul>  |



| Rischi climatici di transizione  | Tipologia di rischio   | Descrizione del rischio  | Potenziali impatti identificati  | Valutazione e mitigazione del rischio  |
|----------------------------------|--|--|--|--|
| <b>Rischi di policy e legali</b> | Rischi legati alle normative sulla mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici                                      | Potenziale rischio relativo all'evoluzione delle normative relative ai cambiamenti climatici (ad esempio, tassonomia Europea, Green Deal, reporting) da rispettare   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Potenziale inasprimento delle norme e dei regolamenti relativi all'adattamento e alla mitigazione dei cambiamenti climatici, con conseguente possibile aumento dell'esposizione a contenziosi e sanzioni in caso di mancato rispetto di tali norme.</li> <li>Potenziale inefficacia delle strategie per mitigare l'impatto di Amplifon sul cambiamento climatico, nonché degli obiettivi per la riduzione delle emissioni di carbonio, con conseguenti sanzioni pecuniarie e danni reputazionali</li> <li>Potenziale aumento delle spese operative dovuto al possibile aumento del prezzo del carbonio per la compensazione delle emissioni dirette.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nonostante secondo gli scenari NGFS sia più probabile che le politiche sul cambiamento climatico diventino più stringenti in alcune aree, come l'Unione Europea, dove il Gruppo opera, nel breve termine il rischio potrebbe essere potenzialmente legato alle aspettative degli stakeholder su tali temi.</li> <li>Alla luce delle iniziative già implementate da Amplifon (es. inventario delle emissioni, acquisto di energia elettrica rinnovabile, SBTi <i>commitment</i> per la definizione di target di decarbonizzazione, engagement dei fornitori, ecc.), nel breve termine l'eventualità di un mancato rispetto delle normative sul cambiamento climatico potrebbe portare solamente a eventuali sanzioni finanziarie e/o a un potenziale aumento dei costi previsti. Nel medio e lungo termine, l'impatto potrebbe essere attribuibile ai trend di transizione attesi nello scenario <i>disorderly</i>.</li> </ul> |
| <b>Rischi reputazionali</b>      | Rischi legati al crescente interesse e attenzione degli stakeholder sulle tematiche climatiche                             | Potenziale rischio di cambiamenti nelle preferenze dei consumatori, dovuto alla maggiore consapevolezza sulle questioni climatiche, e alla percezione degli investitori sull'approccio di Amplifon ai temi climatici   | <ul style="list-style-type: none"> <li>La crescente consapevolezza sull'importanza della transizione climatica potrebbe comportare un cambiamento nelle preferenze dei consumatori che, se non pienamente soddisfatte da Amplifon, porterebbero potenzialmente ad una riduzione delle vendite ed un calo della fiducia degli stakeholders.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nel breve termine le decisioni di acquisto dei clienti nel settore dell'hearing care non sembrano essere guidate da una maggiore attenzione ai temi della sostenibilità e del clima. Inoltre, attualmente Amplifon promuove iniziative legate alla sostenibilità e al clima (es. inventario delle emissioni, acquisto di energia elettrica rinnovabile, SBTi <i>commitment</i> per la definizione di target di decarbonizzazione, engagement dei fornitori, partecipazione al questionario CDP <i>Climate Change</i>, ecc.), con riscontri positivi in termini di percezione degli stakeholder, in particolare degli investitori, interessati alla strategia climatica del Gruppo.</li> <li>Nel medio e lungo termine, l'impatto potrebbe essere attribuibile ai trend di transizione attesi nello scenario <i>disorderly</i>.</li> </ul>   |
| <b>Rischi di mercato</b>         | Rischi legati all'aumento dei costi di materie prime e servizi dovuti agli sforzi per la lotta al cambiamento climatico    | Potenziale rischio di aumento dei costi operativi dovuto al maggior costo dei materiali e dei servizi utilizzati per soddisfare i requisiti governativi relativi al cambiamento climatico (ad es., promozione di soluzioni a più alta efficienza energetica, uso di fonti di energia rinnovabili, riduzione delle emissioni, ecc.) | <ul style="list-style-type: none"> <li>L'aumento dei costi di produzione, del costo dell'energia e delle crescenti esigenze verso l'utilizzo di risorse rinnovabili lungo la catena di fornitura, potrebbe comportare un potenziale aumento delle spese operative di Amplifon e degli investimenti richiesti in efficienza energetica, nonché una possibile riduzione del potere di acquisto dei clienti.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Considerata la marginalità dei costi complessivi delle utenze del Gruppo e le negoziazioni avvenute, un potenziale elemento di rischio potrebbe essere rappresentato dall'aumento dell'inflazione e relativa riduzione del potere d'acquisto dei clienti.</li> <li>Nel breve termine, con differenze tra le regioni del Gruppo, si attende un impatto limitato a livello globale. Nel medio e lungo termine, l'uso di materie prime specifiche per soddisfare i requisiti climatici potrebbe portare ad un potenziale aumento dei costi dei fattori produttivi.</li> </ul>  |
| <b>Rischi tecnologici</b>        | Rischi legati ai requisiti di innovazione tecnologica in grado di minimizzare gli impatti sul clima dei prodotti e servizi | Potenziale rischio di maggiori requisiti relativi alle innovazioni tecnologiche da implementare per ridurre al minimo l'impatto sul clima dei prodotti e dei servizi offerti   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Potenziali nuovi requisiti relativi alle innovazioni tecnologiche che richiedono l'adozione tempestiva di nuove soluzioni volte a minimizzare gli impatti sul clima dei prodotti e servizi offerti, che altrimenti potrebbero potenzialmente limitare la competitività.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Alla luce del modello di business di Amplifon e del rapporto con i propri fornitori diretti, eventuali soluzioni innovative risultano accessibili al Gruppo portando il rischio, nel breve periodo, ad un livello marginale.</li> <li>Nel medio e lungo termine, l'impatto atteso rimane basso alla luce delle relazioni consolidate con i produttori degli apparecchi acustici.</li> </ul>   |



## CIRCOLARITÀ E GESTIONE DEI RIFIUTI

### GESTIONE DEI RIFIUTI E RISPARMIO DELLE BATTERIE

Nonostante il basso impatto delle nostre attività di business in termini di consumo di risorse, continuiamo a presidiare la corretta gestione dei rifiuti prodotti dalle nostre attività di business, al fine di valutare eventuali strategie di riduzione, e dal 2021 monitoriamo anche i nostri consumi idrici. La quantità di rifiuti prodotti dalle nostre nelle sedi centrali, tra cui principalmente carta, plastica, materiale elettrico, toner di stampanti, nel 2023 si è attestata a circa 188 tonnellate, di cui circa il 95% riferito a rifiuti non pericolosi. A partire dal 2022, inoltre, abbiamo esteso il monitoraggio dei rifiuti prodotti anche alla nostra rete di negozi diretti, dove la quantità di rifiuti prodotti nel 2023 si è attestata a circa 363 tonnellate, di cui circa il 97% riferito a rifiuti non pericolosi. La percentuale di rifiuti complessivamente riciclata risulta essere pari al 57%, in aumento rispetto al 44% dello scorso anno. I consumi idrici totali, relativi ai soli usi civili negli uffici e nei negozi diretti, nel 2023 sono stati stimati pari a circa 148 migliaia di metri cubi.

**~254 milioni  
DI BATTERIE  
RISPARMIATE  
NEL 2023 GRAZIE  
ALLA VENDITA  
DEI DISPOSITIVI  
ACUSTICI  
RICARICABILI**

2023 abbiamo contribuito al **risparmio di circa 254 milioni di batterie annue** che altrimenti sarebbero state utilizzate dai clienti, in aumento del 31% rispetto a quanto registrato nel 2022. Come formalizzato anche nel no-

Guardando all'intera catena del valore, il nostro business ci offre molte opportunità anche in termini di riduzione dei rifiuti connessi all'utilizzo dei nostri prodotti. Grazie alla vendita e all'utilizzo di apparecchi acustici ricaricabili, nel



stro nuovo Piano di Sostenibilità, tali impatti positivi saranno sempre più consistenti a seguito della crescente diffusione di soluzioni ricaricabili tra i nostri clienti.

### IL NUOVO PACKAGING ECO-SOSTENIBILE DEI PRODOTTI AMPLIFON

Nel 2021 abbiamo progettato e lanciato in Spagna il nuovo Cubo All-in-One contenente i prodotti a marchio Amplifon, in ottica di eco-sostenibilità. Nonostante sia ideato per durare a lungo nelle case dei nostri clienti, il cubo può essere smaltito con i rifiuti di carta essendo realizzato in carta 100% riciclabile. Inoltre, secondo le normative vigenti in ambito di etichettatura ambientale, sulla confezione è presente il simbolo del riciclaggio, con il relativo codice, che indica come l'intera confezione debba, appunto, essere eventualmente smaltita. Nel 2022 il lancio del nuovo packaging eco-sostenibile ha interessato

mercati chiave come Italia, Francia, Germania e Svizzera e, nel corso del 2023, abbiamo completato la copertura degli altri Paesi in cui siamo presenti con l'Amplifon Product Experience (Nuova Zelanda, Australia, Portogallo, Belgio, Paesi Bassi e Regno Unito). Inoltre, come previsto dal nostro Piano di Sostenibilità, a fine 2023 abbiamo altresì iniziato ad esplorare l'evoluzione del nuovo *pack* re-immaginandolo in modo che sia **più facilmente riutilizzabile e con materiali rinnovati**, tenendo in considerazione il suo impatto in termini di sostenibilità e di utilità per il cliente finale.



## PRINCIPALI INIZIATIVE PER LA CIRCOLARITÀ

### Sostituzione e riutilizzo degli audiometri

All'interno della nostra rete di negozi in Italia è stata avviata la progressiva sostituzione degli attuali audiometri Aurical con gli Otopad, un tablet più piccolo e pratico del precedente audiometro, di tecnologia proprietaria, per eseguire in maniera più efficace i test dell'udito. Nell'ambito di tale progetto, è stato previsto, dove possibile, il recupero degli Aurical che vengono ricondizionati e forniti ad altri negozi del Gruppo in sostituzione della strumentazione precedente, smaltita poi come rifiuto elettronico. Tipicamente gli Aurical sono riutilizzati in Paesi con negozi già esistenti ma in fase di espansione (ad es. in caso di nuove stanze per test audiologici), in punti vendita che abbiano riscontrato guasti, o in caso di acquisizione di nuovi negozi dotati di strumentazione datata. Nel 2023 tale progetto è stato implementato in Italia dove, a fronte di circa 140 Otopad installati, 130 Aurical sono stati riutilizzati e distribuiti ad altri Paesi.

### Raccolta delle batterie esauste

In alcuni Paesi i negozi sono forniti di punti di raccolta per le batterie usate dai clienti per i loro dispositivi acustici non ricaricabili. In particolare, in Olanda la corretta gestione di tali batterie è garantita da un servizio di raccolta gratuito offerto dallo stato olandese, che su richiesta si occupa di ritirare le batterie direttamente al negozio. Nel 2023, solo in Olanda sono state raccolte batterie per un totale di 1,2 tonnellate, che sono poi state inviate ai relativi centri di smaltimento. In Australia è stato lanciato un progetto pilota di raccolta che ha visto coinvolti 10 negozi, in un'ottica futura di espandere il progetto e l'impatto dello stesso anche alle altre business unit australiane. Inoltre, il nuovo formato di negozio, attualmente in fase di roll-out, prevede l'installazione di specifici moduli per la raccolta delle batterie esauste. Anche per questo, tramite il nuovo Piano di Sostenibilità ci siamo posti l'obiettivo di incrementare tale pratica ad almeno il 50% dei negozi diretti.

### Be Green

Nel 2023 abbiamo reso le nostre persone protagoniste del cambiamento lanciando "Be Green", l'iniziativa globale di sensibilizzazione ambientale con una serie di pratici consigli per adottare un comportamento quotidiano attento alla sostenibilità, a casa e in ufficio.

### Lancio di challenge interne per la sostenibilità della catena di fornitura

Nel corso del 2023, in Australia, è stata lanciata un'iniziativa di sostenibilità ambientale atta a ridurre ed efficientare gli ordini dei negozi, specificatamente per i tubi e le cupole degli apparecchi acustici, i pezzi di ricambio e le batterie, ottenendo dei buoni risultati, che hanno ridotto gli ordini rispetto al 2022.

### Progettualità per la riduzione delle stampe in negozi e uffici

Anche nel 2023 la funzione IT si è attivata per implementare diverse progettualità per la diminuzione dell'impatto carbonico di Amplifon, legate specificatamente alla stampa di documenti cartacei:

- La prima progettualità rivoluziona il processo di firma dei contratti, integrando la tecnologia della firma digitale all'interno dei sistemi globali di CRM. Nel 2024, due Paesi del Gruppo adotteranno la soluzione SMS/OTP Token, che non necessita di utilizzare altri apparecchi elettronici oltre allo *smartphone* del cliente e i computer degli uffici.
- Verrà adottata una Policy globale per la stampa, già redatta nel corso del 2023, che stabilirà nuovi criteri e impostazioni predefinite e guiderà i dipendenti a stampare più consapevolmente, modificando così le loro abitudini. Contestualmente, verrà promossa un'attività di comunicazione e ingaggio interno per sensibilizzare i dipendenti a stampare responsabilmente.





# INFORMAZIONI SOCIALI

## PERSONE, DIVERSITÀ E INCLUSIONE

La nostra strategia HR riflette la rapida crescita del Gruppo e la nostra volontà di solidificare sempre di più la leadership di Amplifon nel mercato mondiale dell'hearing care. Questi fattori ci hanno infatti permesso di definire una strategia HR globale che risponda alle sfide poste da uno scenario sempre più complesso e dinamico e che, facendo leva sulla professionalità e sul talento di tutte le nostre persone, contribuisca al raggiungimento degli obiettivi di business.



**ORGANIZZAZIONE ALTAMENTE EFFICACE E COMPETENTE CHE CONTRIBUISCE AL RAGGIUNGIMENTO DI ECCELLENTI RISULTATI DI BUSINESS**



**SOLIDA PIPELINE DI TALENTI PER VINCERE LE SFIDE DI BUSINESS PRESENTI E FUTURE**



**CULTURA AZIENDALE UNICA E DISTINTIVA COME ELEMENTO VINCENTE NEL MERCATO**



## SIAMO “TOP EMPLOYER 2024” E “MOST LOVED WORKPLACE”

Nel 2023, per il terzo anno consecutivo, ci siamo certificati come “**Top Employer 2024**” confermandoci tra le migliori aziende in cui lavorare in Europa – in particolare in Italia, Francia, Spagna, Portogallo, Germania e Olanda – e in Nord America, confermando il riconoscimento per gli Stati Uniti e aggiungendo quello per Canada e Panama, oltre che in Colombia e Nuova Zelanda.

“Top Employer” è il riconoscimento ufficiale delle eccellenze aziendali nelle politiche e strategie per lo sviluppo delle risorse umane e per il miglioramento dell’ambiente di lavoro. Creato dal Top Employers Institute, nel 2023 il programma ha visto certificate e classificate oltre 2.200 aziende in 122 Paesi. Solo le aziende che soddisfano gli standard più elevati in sei macroaree (people strategy, ambiente di lavoro, acquisizione di talenti, formazione, diversità e inclusione, benessere) possono ottenere la certificazione.

Oltre a Top Employer, nel 2023 siamo stati anche riconosciuti tra i 100 “**Most Loved Workplaces**” a livello globale, certificandoci come azienda in cui i dipendenti sono più felici e soddisfatti sul lavoro. Amplifon è stata certificata in base ai punteggi ottenuti nel Love of Workplace Index™, che ha sondato i dipendenti su vari elementi relativi alla soddisfazione e all’ingaggio, tra cui il livello di rispetto, collaborazione, supporto e senso di appartenenza che sentono all’interno dell’azienda.



## LE PERSONE DI AMPLIFON

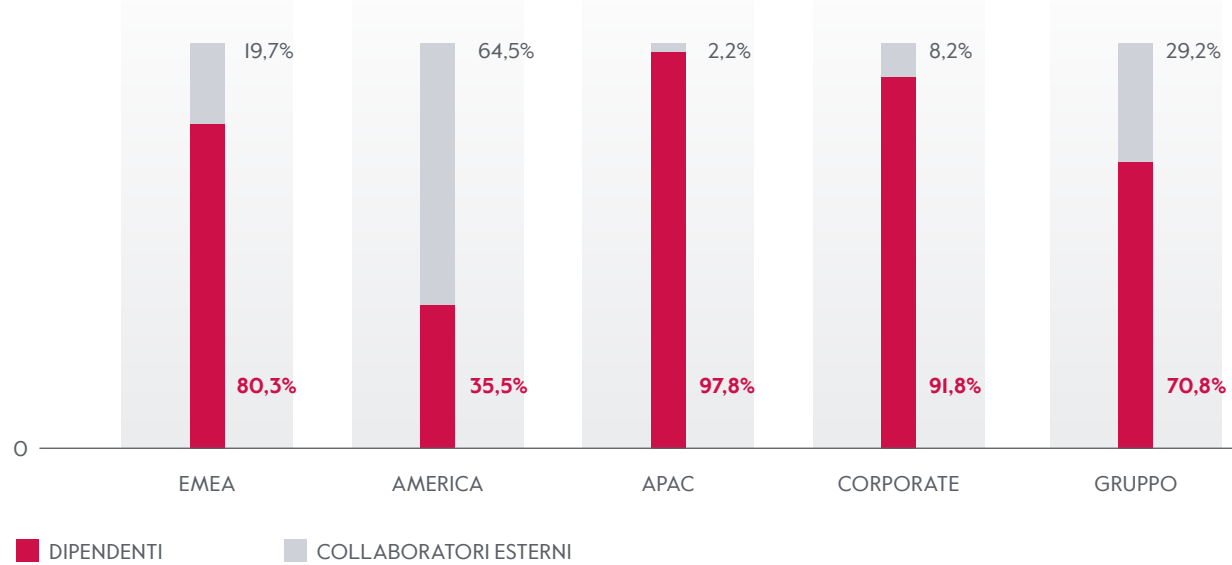
**~20.300 FORZA LAVORO 2023 (+4% VS 2022)**  
**14.379 DIPENDENTI (+9% VS 2022)**

**>73% DI DONNE TRA I DIPENDENTI 2023**  
**~47% DI DONNE NELLE POSIZIONI MANAGERIALI**  
**~49% DEI DIPENDENTI RICOPRE RUOLI STEM**

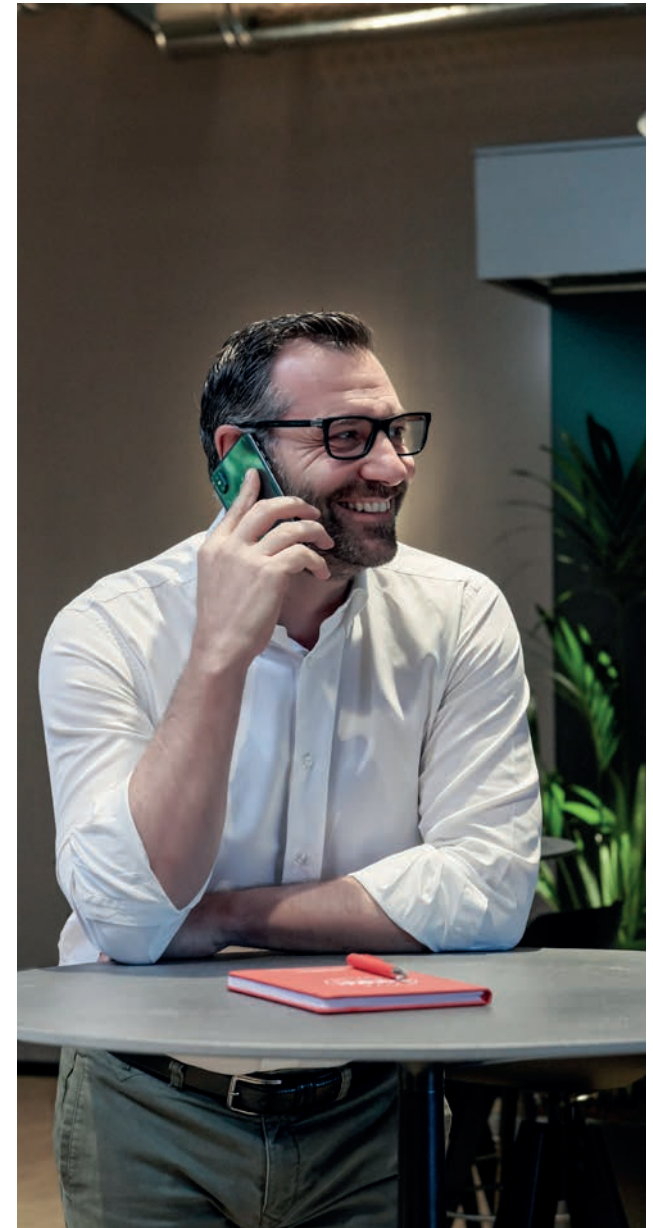
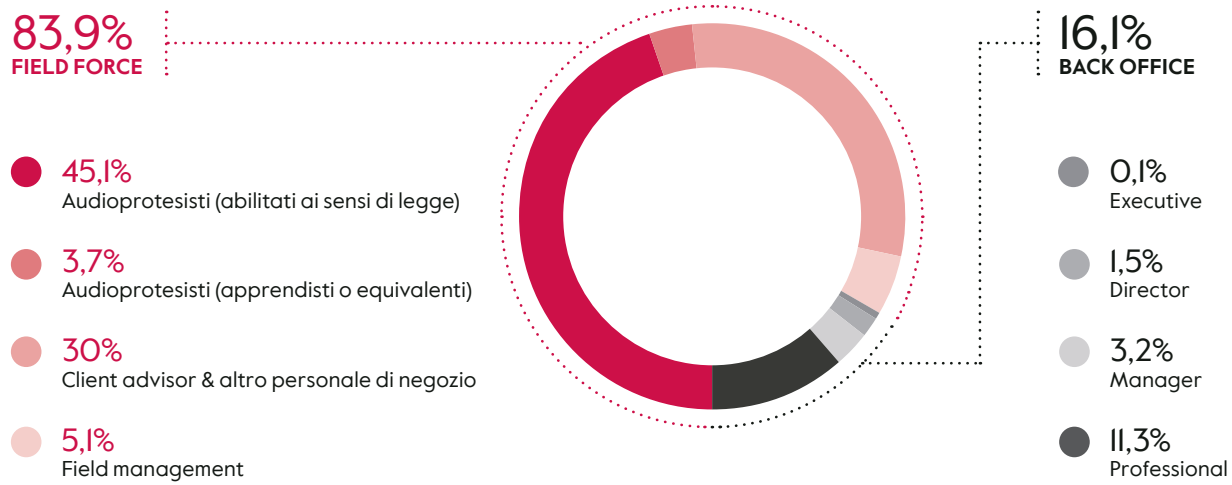
Al fine 2023 la forza lavoro di Amplifon risulta composta da circa 20.300 persone (dipendenti e collaboratori non dipendenti), in aumento di oltre il 4% rispetto al 2022. Di questi, **14.379 sono dipendenti diretti di Amplifon**, anch’essi in aumento del 9% rispetto al 2022, distinti tra *field force*, ovvero la forza vendita che opera nei punti vendita dislocati sul territorio (circa l’83,9% dei dipendenti), e *back office* (circa il 16,1% dei dipendenti). Rispetto al totale della forza lavoro, che comprende anche oltre 5.900 collaboratori non dipendenti, **gli audioprotesisti rappresentano la categoria più numerosa**, ovvero più del 50%, divisi tra audioprotesisti dipendenti (7.017) e non dipendenti. A tutti i dipendenti sono assicurate pari opportunità e condizioni di lavoro eque: a conferma di ciò, **le donne sono presenti in maniera consistente nell’intera organizzazione**. Esse rappresentano infatti oltre il 73% dei dipendenti totali (in particolare più del 77% della *field force* e circa il 53% del *back office*) e circa il 47% di tutte le posizioni manageriali. Inoltre, **quasi la metà dei dipendenti ricopre ruoli STEM<sup>20</sup>**, e tra questi più del 69% sono donne.

20 I ruoli STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics) fanno riferimento a quelli in ambito scientifico, tecnologico, ingegneristico e matematico, tra cui le funzioni IT, digital, finance, medical, ecc. di Amplifon.

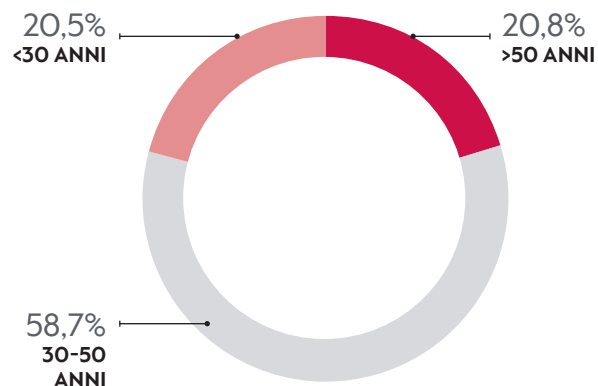
### DIPENDENTI E COLLABORATORI ESTERNI PER AREA GEOGRAFICA 2023 (%)



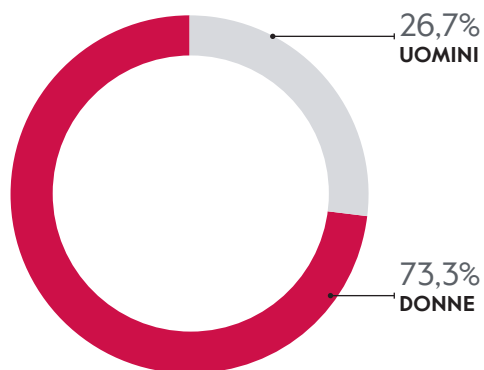
### DIPENDENTI PER CATEGORIA PROFESSIONALE 2023 (%)



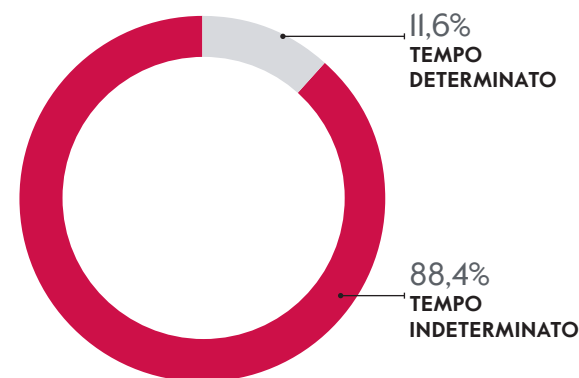
**DIPENDENTI PER FASCIA DI ETÀ 2023 (%)**



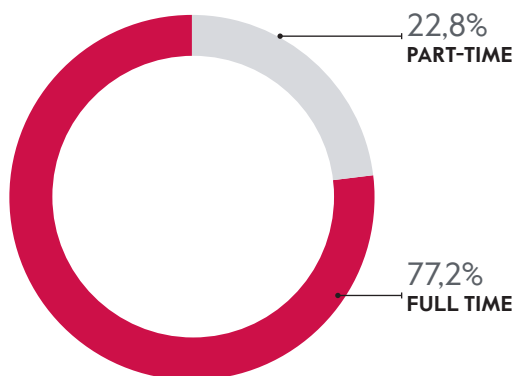
**DIPENDENTI PER GENERE 2023 (%)**



**DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO DI LAVORO 2023 (%)**



**DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI IMPIEGO 2023 (%)**



**14.379**

> DIPENDENTI (+9% VS 2022)

**~20.300**

> FORZA LAVORO 2022 (+4% VS 2022)

**>73%**

> DI DONNE TRA I DIPENDENTI 2023

**~10.500**

> AUDIOPROTESISTI TOTALI (+9% VS 2022)

**~47%**

> DI DONNE NELLE POSIZIONI MANAGERIALI

**~49%**

> DEI DIPENDENTI RICOBRE RUOLI STEM

## DIVERSITÀ, INCLUSIONE E PARI OPPORTUNITÀ



APPROFONDISCI  
POLICY DEIB

A luglio 2022 abbiamo formalizzato la nostra **Policy DEIB (Diversity, Equity, Inclusion, Belonging)**, che consolida l'importanza che attribuiamo a un ambiente di lavoro imparziale, equo e inclusivo, e che stabilisce le priorità e l'impegno del Gruppo in materia di diversità. In Amplifon, la valorizzazione delle persone, delle loro diversità e le poli-

tiche di inclusione costituiscono un ingrediente essenziale sia della strategia HR, che della strategia di sostenibilità. Infatti, abbiamo istituito una **Global Governance per le tematiche DEIB**, presidiata da un comitato di membri del Top Management, che consentirà di indirizzare l'agenda DEIB a livello globale individuando obiettivi condivisi e guidando vari gruppi di lavoro per l'allineamento tra esigenze locali e strategia globale.

~677 DIPENDENTI APPARTENENTI A CATEGORIE PROTETTE O CON DISABILITÀ

~2.300 ORE DI TRAINING TOTALI SU DIVERSITY & INCLUSION E NON DISCRIMINAZIONE EROGATE NEL 2023

>100 NAZIONALITÀ RAPPRESENTATE NELLA NOSTRA POPOLAZIONE AZIENDALE

>85 PERCORSI DI MOBILITÀ INTERNAZIONALE NEL 2023 (+21% VS 2022)

Come espresso nella Policy DEIB, nel Codice Etico di Gruppo e nella Policy di Sostenibilità, e in linea con i principi del UN Global Compact, in Amplifon la diversità e l'inclusione sono elementi cardine per svolgere e gestire le attività di business in maniera solida e sostenibile. All'interno dei nostri percorsi manageriali (es. Be Manager), vi sono infatti momenti specifici dedicati alla **valorizzazione delle caratteristiche individuali e personali**, e alla creazione di un ambiente aperto al confronto e alla condivisione, tramite l'uso di strumenti e metodologie globalmente riconosciute (ad es. il Clifton Strengths Assessment). Il Gruppo non esercita e non ammette al proprio interno alcun comportamento discriminatorio in materia di impiego e occupazione, che sia esso basato sulle opinioni politiche e sindacali, la religione, la razza, la nazionalità, l'età, il sesso, l'orientamento sessuale, lo stato di salute, la disabilità o qualsiasi caratteristica intima della persona umana. Nelle relazioni di lavoro interne ed esterne il Gruppo esige che non venga dato luogo a molestie, inclusa la creazione nell'ambiente di lavoro di un clima intimidatorio, ostile o di isolamento, e l'ostacolo a prospettive di lavoro individuali per motivi che non siano quelli legati alla competenza professionale.

- **Selezione:** Assicuriamo di valutare sempre una rosa di candidati diversificata in termini di genere ed età, garantendo un processo di selezione focalizzato sulle competenze di leadership, di business e tecniche, condotto in maniera chiara, trasparente, basata sull'evidenza e privo di qualsiasi parametro discriminatorio. Tutti gli attori coinvolti nel processo di selezione sono formati per garantire una valutazione priva di pregiudizi (*bias-free*), e tutto il materiale di *recruiting* (es. *job description*) non menziona mai caratteristiche personali o preferenze secondo il principio della non discriminazione.
- **Formazione:** Promuoviamo programmi di formazione e sviluppo che puntino a connettere diverse esperienze, background, funzioni e Paesi, affinché ciascuno possa costantemente ampliare le proprie conoscenze, favorendo così la piena realizzazione professionale di ciascun dipendente sulla base dei soli criteri di merito. Tramite appositi percorsi di training (digitali e non), disponibili per tutti i dipendenti, promuoviamo contenuti specifici per valorizzare le diversità, incoraggiare comportamenti inclusivi (*bias-free*), comunicare efficacemente rispetto alle diverse culture presenti nel Gruppo, incentivare il lavoro intergenerazionale e i team composti da diverse nazionalità (es. il *Managing across cultures training*). Inoltre, crediamo molto nella mobilità interna su scala globale come acceleratore della crescita personale e professionale, e al fine di facilitare gli spostamenti all'interno del Gruppo, abbiamo altresì implementato una Global Mobility Policy competitiva.
- **Valutazione delle performance e compensation:** Basiamo la valutazione delle performance individuali su obiettivi e comportamenti appartenenti a una scala comune a livello globale, senza fare alcuna differenza in termini di geografia o genere. Inoltre, i principi di equità alla base della nostra politica di remunerazione garantiscono la piena etica e integrità nelle *performance & compensation review*. Durante la fase di definizione degli obiettivi annuali individuali, incoraggiamo collaboratori e manager a riflettere sul talento personale e i punti di forza di ciascuno, in modo che il tutto venga svolto in maniera *bias free*, così come nel processo di Talent Review.



## ADERIAMO AI WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES DELLE NAZIONI UNITE

Da inizio 2022 aderiamo ai **Women's Empowerment Principles (WEPs)** istituiti da UN Women e UN Global Compact, un insieme di Principi che guidano le Organizzazioni nella promozione della parità di genere e dell'*empowerment* delle donne sul posto di lavoro, nel mercato e nella comunità. In linea agli standard internazionali del lavoro e dei diritti umani, i WEPs si basano sul riconoscimento del ruolo e della responsabilità delle imprese per l'eguaglianza di genere e l'*empowerment* delle donne.

## SIAMO PARTE DI "VALORE D"

Da luglio 2022 siamo associati a **Valore D**, la prima associazione di imprese in Italia (oltre 350 ad oggi) che da oltre dieci anni si impegna per l'equilibrio di genere e per la diffusione di una cultura inclusiva nelle organizzazioni e nel nostro Paese. Insieme a tutte le aziende che si sono unite nel percorso verso un mondo del lavoro più inclusivo, Valore D è promotore di un cambiamento, la cui base si fonda sul fatto che "la diversità è potenza", non solo in termini di parità e equità, ma anche per la crescita economica e sociale del Paese.

## ABBIAMO OTTENUTO LA CERTIFICAZIONE SULLA PARITÀ DI GENERE WINNING WOMEN INSTITUTE

A fine 2023 abbiamo ottenuto la conferma del Gender Equality Certification di **Winning Women Institute** per Amplifon S.p.A. e Amplifon Italia. Prima del suo genere in Italia e basata sulla metodologia *Dynamic Model Gender Rating*, la certificazione riconosce l'impegno di lungo corso delle aziende italiane nella valorizzazione e nell'inclusione delle diversità, due elementi che sono alla base della filosofia di Amplifon per promuovere il principio delle pari opportunità in tutti gli aspetti del rapporto di lavoro. La Certificazione sulla Parità di Genere ha premiato, in particolar modo, i risultati concreti raggiunti dal nostro Gruppo nell'ultimo triennio sul pilastro del Piano di Sostenibilità "People Empowerment", che vede nella diversità un'opportunità di arricchimento e leva per la performance aziendale.





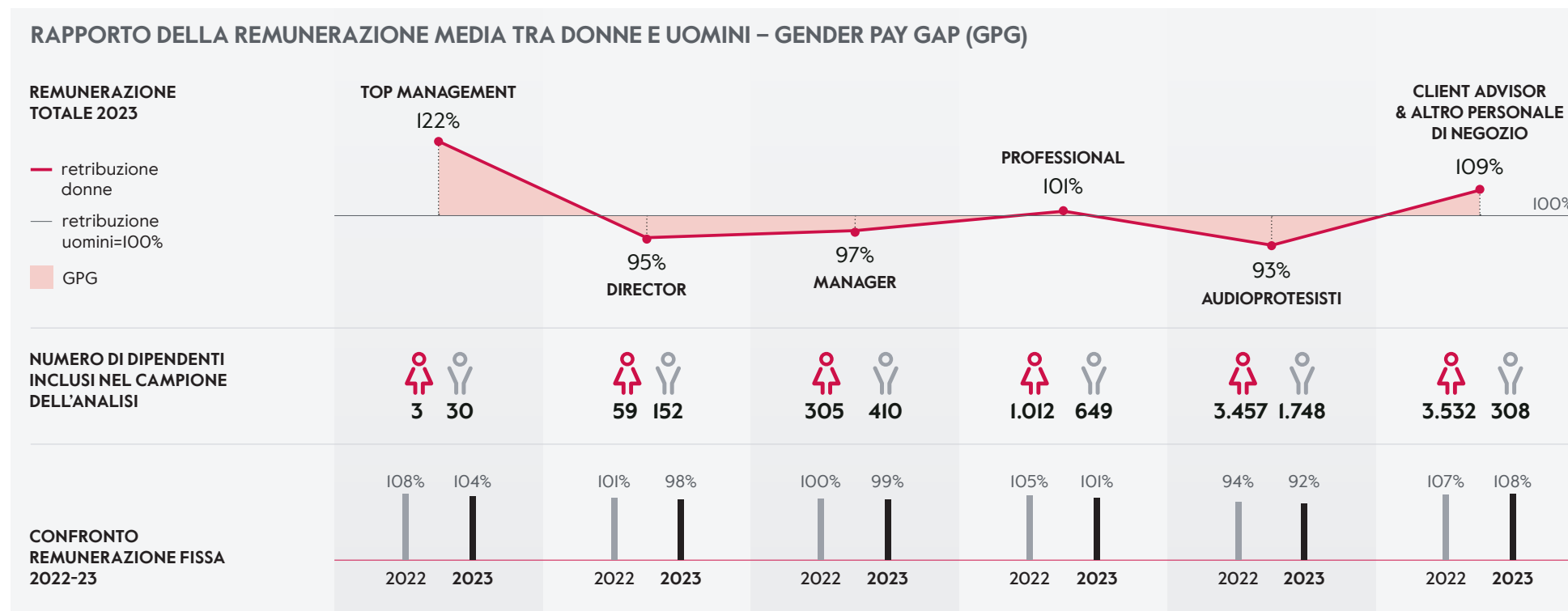
## UGUAGLIANZA RETRIBUTIVA



**VAI ALLA PAGINA  
POLITICA DI  
REMUNERAZIONE**

L'uguaglianza retributiva di genere a tutti i livelli è un elemento cardine per il Gruppo, e per questo dal 2021 monitoriamo i dati retributivi attraverso il c.d. **gender pay gap**, che esamina i differenti cluster organizzativi<sup>21</sup>, valutandone la diversa complessità organizzativa dei singoli ruoli. L'analisi effettuata nel 2023 neutralizza gli effetti derivanti da differenze di complessità di ruolo, secondo il principio delle Nazioni Unite "pari retribuzione a parità di lavoro", e dimostra come, in continuità con quanto emerso l'anno scorso, all'interno del Gruppo non sia presente un divario retributivo dovuto al genere, escludendo quindi qualsiasi distinzione del rapporto retributivo. Il rapporto dell'offerta retributiva media tra donne e uomini nel 2023 risulta fondamentalmente **molto equilibrato sia per i ruoli apicali sia per il resto**

**della popolazione aziendale**<sup>22</sup>. Tale evidenza è riscontrabile avendo a riferimento la remunerazione complessiva<sup>23</sup> offerta, e conferma come la politica di Remunerazione di Amplifon si fondi sulla capacità di riconoscere il più adeguato trattamento retributivo in funzione della posizione organizzativa, delle performance individuali, nonché delle competenze e complessità agite. Ogni eventuale differenziale retributivo tra le persone di Amplifon è riconducibile esclusivamente ai suddetti fattori, senza esser in alcun modo condizionato da altri elementi, quali età, genere, cultura, ecc., e sarà in ogni caso oggetto di specifiche verifiche durante il processo di *salary review*. A tal fine, le iniziative intraprese nel corso del 2023 sono state principalmente volte a ridurre ulteriormente il gap organico e retributivo tra le donne e gli uomini del Gruppo attraverso molteplici iniziative finalizzate ad accelerare il percorso di valorizzazione del talento femminile e favorire la creazione di contesti lavorativi inclusivi, in linea con l'agenda DEIB in corso di implementazione.



21 Ai fini delle analisi del gender pay gap sono stati individuati sei cluster organizzativi: Top Management (composto da ruoli apicali e dai General Manager dei principali Paesi); Director (al netto dei General Manager inclusi nel primo cluster); Manager; Professional; Audioprotesisti; Client Advisor & altro personale di negozio.

22 Al fine di garantire un'elevata qualità del dato, le analisi condotte hanno riguardato l'81% dei dipendenti, escludendo gli Internship & Apprenticeship, il personale con contratto a tempo determinato, e una parte della forza lavoro attiva nelle Joint Venture e nei Paesi minori.

23 I compensi analizzati considerano la remunerazione fissa, le differenti tipologie di remunerazione variabile di breve termine a target (MBO, Local STI, Sales Incentive) e di lungo termine (fair value dei piani Long-Term Incentive e Amplifon Extraordinary Award) previste dalla politica di Gruppo.

## BENESSERE E INGAGGIO

**>34% DIPENDENTI CON CONTRATTO COPERTO DA ACCORDI DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA**

**>88% DEI DIPENDENTI HA UN CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO**

**>23% DEI DIPENDENTI GODE DI UNA TIPOLOGIA DI IMPIEGO PART-TIME**

**>730 DIPENDENTI CHE HANNO BENEFICIATO DI CONGEDI PARENTALI NEL 2023**

Sia nelle proprie attività di business che nell'ambito delle relazioni con soggetti terzi, il Gruppo Amplifon agisce in linea con i principi del UN Global Compact, con la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e in osservanza delle Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro sui Diritti Umani fondamentali, impegnandosi nel **rispetto dei diritti umani fondamentali e dei diritti dei lavoratori in tutti i Paesi in cui opera**, ripudiando ogni forma di sfruttamento del lavoro forzato e minorile. Al fine di garantire il benessere di tutti i dipendenti, le relazioni sindacali sono sempre positive e costruttive e si differenziano in base alle normative locali. In tutti i Paesi del Gruppo, Amplifon stabilisce le condizioni contrattuali direttamente con i propri dipendenti in linea alle best practice locali e, laddove presenti, si applicano i contratti di lavoro collettivi o equivalenti<sup>24</sup>. Inoltre, a testimonianza dell'impegno ad assicurare e rafforzare la stabilità del lavoro e ad investire nel capitale umano, più dell'**88% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato** e circa il **23% gode di un impiego part-time** per soddisfare le proprie esigenze personali.

Garantiamo ai dipendenti orari di lavoro flessibili, una policy di smart working (*work from home arrangements* Policy) formalizzata per garantire un'adeguata flessibilità in ottica di *work-life-balance*, e un pacchetto di *benefit* personalizzato in funzione degli obblighi normativi e delle *best practice* di mercato propri di ciascuno dei Paesi in cui operiamo. Ogni anno miglioriamo l'offerta dei benefit posizionandoci come un *fair employer* e garantendo, al contempo, che i benefit siano considerati come una leva chiave nell'ambito della nostra *Total Reward Strategy*, fondamentale per attrarre e trattenere i talenti. L'offerta dei nostri benefit è orientata ai bisogni e alle motivazioni della persona attraverso una serie di proposte che permettono di costruire delle soluzioni ritagliate sui singoli individui, contribuendo così alla creazione di valore duraturo per i dipendenti, le loro famiglie e il territorio in cui vivono. I nostri programmi di benefit hanno infatti la finalità di traguardare tre obiettivi principali:

- essere attenti al benessere delle persone e ai bisogni peculiari di ciascuna generazione presente all'interno del Gruppo, valorizzando le diversità;

- avere un impatto tangibile sulla produttività, motivazione e soddisfazione delle nostre persone, creando un forte senso di appartenenza nei confronti di Amplifon;
- portare efficienza e innovazione nella gestione delle risorse economiche, massimizzando il valore percepito dai dipendenti.

A titolo esemplificativo, il programma di *flexible benefit* offerto ai dipendenti di Amplifon S.p.A. e Amplifon Italia prevede, attraverso l'accesso a un tool digitale, l'assegnazione a ciascuna persona di un ammontare di punti da utilizzare per l'acquisto di beni e servizi a propria scelta, e sulla base delle proprie necessità, nell'ambito di un ampio e variegato paniere (es. educazione, intrattenimento, servizi alla persona, salute, ecc.).

### Servizi per il supporto alla genitorialità

- rimborsi per le spese sostenute per l'educazione dei figli (asili nido, scuole d'infanzia, scuole primarie, scuole secondarie di primo e secondo grado, corsi di laurea e corsi di laurea magistrale, master e scuole di specializzazione);
- rimborsi per le spese correlate all'educazione dei figli (libri di testo scolastici e universitari, servizi mensa, trasporti pubblici, centri ricreativi estivi e invernali, ludoteche, pre e post scuola, mobilità, gite scolastiche e attività sportive previste dal piano di offerta formativa).

### Servizi per la salute dei dipendenti e quella dei propri cari

- servizi di prevenzione, mediante l'acquisto di un pacchetto check-up o di visite specialistiche presso i migliori centri diagnostici;
- rimborsi per le spese sostenute sia dal dipendente che da figli, coniuge e genitori per visite mediche specialistiche, cure dentarie, visite effettuate da fisioterapista, podologo, logopedista;
- rimborsi sia per il dipendente, che per figli, coniuge e genitori per esami specialistici e di laboratorio, farmaci e prodotto omeopatici, acquisto e noleggio di dispositivi medici, lenti e occhiali, certificati medici per l'attività sportiva.

### Servizi per i caregiver

- servizi a favore di anziani, malati e disabili che necessitano di aiuto domiciliare;
- rimborsi per le spese sostenute per prestazioni erogate da operatori socio-sanitari a favore di anziani e persone non autosufficienti;
- badanti, servizi di assistenza in ospedale o presso luoghi di ricovero;
- prestazioni residenziali e semi-residenziali a favore di anziani (RSA, residenze protette e case di riposo) e disabili (istituti di riabilitazione, centri e comunità di accoglienza).

### Servizi per la cura della persona e la gestione del tempo

- sport & fitness (abbonamenti presso palestre e strutture sportive);
- viaggi (acquisto di pacchetti viaggio e vacanze);
- shopping (gift card e buoni shopping);
- cultura e tempo libero (iniziative culturali, servizi di intrattenimento, esperienze);
- relax e benessere (centri benessere);
- formazione personale (programmi e corsi finalizzati a coltivare i propri interessi o sviluppare nuove competenze tecniche o linguistiche).

<sup>24</sup> La contrattazione collettiva o equivalente si applica alla totalità dei dipendenti nei Paesi in cui è previsto dalle normative vigenti, o parzialmente in base alle peculiarità delle normative locali e specifiche contrattuali. Si segnala che la variazione del totale di dipendenti coperti da contrattazione collettiva rispetto allo scorso anno è dovuta all'armonizzazione del processo di raccolta dati a livello globale.

Nel Nord America, offriamo invece a tutti i dipendenti a tempo indeterminato impiegati per almeno 20 ore alla settimana una *Employee Benefits Policy* che comprende un'assicurazione sanitaria, coperture aggiuntive per cure dentistiche, oculistiche e otorinolaringoiatriche, un *flexible spending account* per coprire ulteriori spese di cura della persona, un'assicurazione sulla vita, una copertura delle spese di trasporto per raggiungere la sede aziendale, un piano di previdenza integrativa e un servizio di *counselling* psicologico. A completamento di tali iniziative, per tutti i lavoratori espatriati è prevista un'assicurazione sanitaria globale che include un piano di benefit ideato ad hoc, garantendo così sia per l'espatriato sia per i familiari un adeguato livello di copertura sanitaria durante la permanenza all'estero in tutti i Paesi del mondo.

Nell'ottica di definire una **Benefit Strategy** efficace e univoca per l'intero Gruppo, nel corso del 2023 abbiamo lanciato una progettualità che, coinvolgendo tutti i Paesi, mira ad attuare entro il 2025 un approccio comune e coerente in ogni perimetro in cui opera Amplifon, e che consenta di garantire un approccio equo e competitivo rispetto al mercato esterno.



## LA COMUNICAZIONE INTERNA IN AMPLIFON

In Amplifon, una comunicazione interna periodica, tempestiva, completa e funzionale crea un ambiente di lavoro in cui sviluppare il proprio talento. Per questo abbiamo un **Framework di comunicazione globale di comunicazione interna** che assicura un'efficace flusso delle informazioni a tutti i livelli dell'Organizzazione e mette in atto le giuste *routine*, garantendo la continua evoluzione delle piattaforme di comunicazione. A giugno 2023 abbiamo lanciato una nuova intranet aziendale, denominata **Amplinet** dagli stessi dipendenti a seguito di una survey interna, con l'obiettivo di creare un luogo digitale completamente nuovo, facile da utilizzare, con una *user experience* intuitiva, un design vivo e fresco e contenuti innovativi. Amplinet, presente in 22 Paesi di cinque diversi continenti, offre alle persone di Amplifon una esperienza digitale più adatta al lavoro ibrido e più in linea con il percorso di crescita avviato dall'azienda negli ultimi anni.

## YOUR VOICE: L'ENGAGEMENT SURVEY DI AMPLIFON

Crediamo nell'importanza di valutare il coinvolgimento delle nostre persone e di ascoltare le loro opinioni sul posto di lavoro. Per questo, ogni due anni promuoviamo internamente un sondaggio di *listening* globale chiamato **"Your Voice"**, aperto a tutti i dipendenti dell'azienda, i cui risultati vengono analizzati a livello globale per individuare trend e fenomeni collettivi, e a livello locale per disegnare ed implementare piani d'azione funzionali, con l'obiettivo di migliorare l'esperienza di tutte le nostre persone. Dall'edizione 2019, conduciamo il sondaggio tramite una piattaforma globale (Glint, parte di LinkedIn) attraverso la quale questo viene inviato in multilingua a tutti i dipendenti nello stesso momento.

L'edizione 2023 di "Your Voice" ha raggiunto più di 12.000 dipendenti a livello globale, includendo per la prima volta anche la Cina e la più recente acquisizione in Australia (Bay Audio). Per la prima volta abbiamo differenziato la struttura della survey tra *back office* e *field force*, al fine di incrementare la rilevanza delle domande a seconda della popolazione di riferimento. Nel corso di questa edizione la partecipazione ha registrato il tasso di partecipazione più alto di sempre (87%), raccogliendo più di 10.400 risposte e oltre 24.500 commenti qualitativi. L'88% dei dipendenti del Gruppo ha espresso un giudizio favorevole sull'azienda: un dato più che positivo e in linea con l'edizione 2021 ma che non ci fa desistere dalla volontà di continuare a migliorare il nostro ambiente di lavoro. Nel corso del 2024, tutti i Paesi studieranno e implementeranno, sulla base dei feedback ricevuti nella survey, dei piani d'azione volti a indirizzare le principali aree di miglioramento emerse con Your Voice. Infine, nel 2024 lavoreremo per completare la Listening Strategy lanciando anche le survey di onboarding che verranno inviate nei primi 6 mesi dall'assunzione, per massimizzare il livello di ascolto dei nostri dipendenti lungo tutto il percorso di lavoro con Amplifon.



## SALUTE E SICUREZZA



**VAI ALLA PAGINA  
IL NOSTRO  
CODICE ETICO**

All'interno del nostro **Codice Etico** sono definite le linee guida, applicabili per tutte le persone di Amplifon, per il mantenimento di un ambiente di lavoro salubre, sano e sicuro e per la partecipazione attiva alla prevenzione dei rischi e alla salvaguardia della salute e della sicurezza nei confronti di sé stessi, dei colleghi e di terzi. Alla luce della natura delle nostre attività e in considerazione degli strumenti e delle procedure messi in atto per adempiere alle normative locali e regionali, il nostro business comporta un **basso livello di rischio di infortuni sul lavoro**. Ciononostante, nei Paesi in cui operiamo sono in vigore specifici modelli organizzativi in risposta a normative o standard di sicurezza locali.

L'identificazione e la valutazione dei rischi relativi alla salute e alla sicurezza dei dipendenti viene svolta dalle funzioni HR di Paese, con l'eventuale supporto di specialisti esterni. In ogni Paese, vengono infatti adottati processi locali per l'identificazione e classificazione dei rischi sopracitati. La procedura include inoltre l'individuazione di potenziali pericoli per le persone, così come relative azioni preventive. **Il processo di valutazione dei rischi in ambito salute e sicurezza vede coinvolti tutti i lavoratori e i loro rappresentanti.** In aggiunta, su base periodica i responsabili di tali aspetti predispongono un rapporto dettagliato sulle misure intraprese in termini di **servizi di prevenzione e protezione**, ivi incluse le attività di medicina del lavoro. I rischi identificati sono relativi principalmente alle attività svolte presso i punti vendita e negli uffici, incluse le attività secondarie come la manutenzione, e riguardano ad esempio aspetti ergonomici, maneggiamento di strumenti, caduta/scivolamento, rischio elettrico, incendio, stress lavoro-correlato. In caso di incidenti sul lavoro, in funzione della gravità del singolo evento, vengono avviate misure di indagine vol-

te alla verifica delle cause, al fine di adottare opportune precauzioni per prevenire future situazioni di rischio. Nel 2023, si sono registrati 100 infortuni sul lavoro, tutti di piccola entità (ad es. lievi cadute per scivolamento o tagli superficiali con materiali di ufficio) che in molti casi non hanno dato effetto a giorni per malattia, con un tasso di frequenza pari a 4,59.

Tutti i dipendenti hanno accesso a **specifici piani di formazione** in tema di salute e sicurezza sul lavoro, in linea con quanto definito dalle normative locali. I principali contenuti della formazione trattano la definizione

dei rischi sul posto di lavoro, le procedure specifiche di sicurezza, la conoscenza della normativa nazionale e i ruoli e le responsabilità definite internamente all'Organizzazione. Infine, ai dipendenti di vari Paesi vengono offerte convenzioni agevolate per accedere a servizi medici specialistici privati, nonché programmi di promozione della salute personale (tra cui campagne di vaccinazioni antiinfluenzali, iniziative di informazione contro il fumo, consigli per una alimentazione corretta) e una copertura assicurativa addizionale direttamente integrata nel contratto di lavoro o disponibile a prezzi agevolati per i dipendenti che ne fanno richiesta.



## ATTRAZIONE, SVILUPPO DEI TALENTI E RICONOSCIMENTO



Nel 2023 abbiamo continuato a lavorare sull'*attraction* dei talenti facendo sempre fede alla nostra *Employee Value Proposition* (EVP), che descrive l'offerta di Amplifon

come datore di lavoro e ha l'obiettivo di attrarre e inserire i migliori talenti capaci di abbracciare i valori aziendali. *L'employer brandline Make More Possible* afferma come in Amplifon sia possibile "realizzare di più" per la crescita del business e per il proprio sviluppo personale e professionale. Nel corso del 2023 abbiamo avviato un progetto per rivisitare la nostra EVP, con l'obiettivo di allinearla alle attuali esigenze aziendali e all'evoluzione del mercato del lavoro, strutturando un percorso articolato in cinque fasi e coinvolgendo attivamente i leader di Amplifon e più di 3.000 colleghi provenienti da diverse funzioni e dai vari Paesi in cui operiamo. L'intento è quello di valorizzare diverse prospettive, delineando una nuova proposta di valore autentica e fedele all'identità di Amplifon. Il lancio della nostra nuova EVP, programmato per il 2024, ci permetterà di essere più attrattivi per i talenti sul mercato e valorizzerà ulteriormente la nostra essenza come Azienda.

In continuità con gli anni precedenti, abbiamo collaborato con Università ed enti accademici in tutto il mondo, con i quali abbiamo costruito nu-

merosi progetti di *talent attraction*. Career days, webinars, workshops, project work, programmi di *shadowing* e *mentorship*, coinvolgendo migliaia di **studenti e neolaureati**. Tutte queste progettualità hanno due obiettivi principali: far conoscere Amplifon e le sue opportunità di carriera, e allo stesso tempo aiutare le giovani generazioni nella crescita professionale e personale, consapevoli che, come azienda leader globale, abbiamo un ruolo chiave nel formare i professionisti e i leader di domani.

Abbiamo proseguito le nostre partnership a livello internazionale con CEMS e Junior Enterprises Europe. CEMS è un network internazionale di 34 esclusive business school e 74 multinazionali e organizzazioni non governative che offrono congiuntamente un Master in Management, con l'obiettivo di formare leader responsabili attenti a tematiche di sostenibilità, e attualmente conta un network di più di 18.000 tra studenti ed alumni di 78 diverse nazionalità. Junior Enterprises Europe (JEE) è un'associazione no profit, presente in 16 Paesi europei con un network di oltre 33.000 giovani imprenditori, che offre ai suoi consociati la possibilità di mettersi in gioco tramite progetti da svolgere con la collaborazione delle aziende partner. Sono state inoltre confermate le fruttuose partnership con le Università Luigi Bocconi di Milano, LUISS Guido Carli di Roma, MIP-Politecnico di Milano Business School, nonché con altre rilevanti università presenti nei Paesi in cui operiamo, tra cui HEC Paris (Francia), ESADE (Spagna), University of Cologne (Germania) e University of Rotterdam (Olanda).

## UNA LAUREA CON AMPLIFON

"Una Laurea con Amplifon" è un'opportunità offerta da Amplifon Italia per favorire la formazione e l'inserimento professionale dei giovani nel mondo del lavoro. Il progetto di *scholarship* è volto all'assegnazione di borse di studio a copertura totale delle tasse universitarie dedicato ai diplomati/e che vorranno intraprendere il percorso di Laurea Triennale in Tecniche Audioprotesiche. Per l'anno accademico 2023-2024 Amplifon ha assegnato 6 borse di studio e sta conducendo una campagna sui social media e negli istituti superiori italiani per diffondere la conoscenza di questa professione e promuovere tale programma.

## TIROCINIO WOW

Il tirocinio WOW è un esclusivo programma di tirocinio formativo e professionalizzante che dà l'opportunità agli studenti delle 14 università italiane di tecniche audioprotesiche di svolgere un'esperienza formativa grazie all'affiancamento ai nostri audioprotesisti. Nel 2023 più di 150 studenti sono stati inseriti in questo percorso all'interno di uno dei nostri punti vendita in Italia. Durante tutto il percorso, i tirocinanti vengono seguiti non solo dai loro tutor, ma anche dagli Area Manager di Amplifon per massimizzare la visibilità e l'inserimento alla fine del percorso. Esperienza, professionalità e coinvolgimento sono gli ingredienti essenziali del percorso di eccellenza quotidiana che, grazie a questo tirocinio, offriamo alle collettività in cui operiamo.



## AMPLIFON RECORDS GRADUATE PROGRAM



Nel 2023 è stata lanciata la terza edizione dell'Amplifon Records Graduate Program, un programma ideato per attrarre e accelerare lo sviluppo di giovani professionisti con un taglio fortemente internazionale. Il programma, della durata di 18 mesi, prevede tre rotazioni, di cui le prime due nell'*headquarter* di Milano e la terza in uno dei 26 Paesi del Gruppo. Durante il programma i partecipanti saranno chiamati a lavorare in gruppo ad un progetto di Sustainability, che dovranno poi implementare a livello locale in uno dei Paesi del Gruppo.

.....

## IL NOSTRO PROGRAMMA DI GLOBAL ONBOARDING

Il processo di onboarding è fondamentale per accompagnare le nostre persone nei primi passi in azienda, per garantire che apprendano velocemente tutte le nozioni utili ad essere autonomi ed efficaci nel proprio lavoro, ma soprattutto per assicurare che si immergano nella cultura aziendale e ne comprendano appieno le peculiarità. Per questo, nel 2023 abbiamo strutturato un processo di onboarding digitale che accompagna i futuri dipendenti dalla firma del contratto fino ai primi sei mesi in azienda. Il percorso consente sia al nuovo collaboratore, sia al responsabile diretto di seguire una checklist strutturata per garantire un'esperienza ottimale, fornendo informazioni utili, semplificando il processo amministrativo e promuovendo la cultura di Amplifon.



## LA CRESCITA DEI TALENTI

**>418.600 ORE  
DI FORMAZIONE  
PER I DIPENDENTI**

**>9.200 ORE DI  
TRAINING TOTALI  
SUI TEMI DI DIGITAL  
TRANSFORMATION  
EROGATE NEL 2023**

Offriamo programmi di formazione e sviluppo a tutti i dipendenti a livello nazionale, regionale e globale, tramite un'ampia offerta formativa che risponde alle esigenze e ai requisiti locali, e al tempo stesso consente alle persone di beneficiare delle *best practice* condivise in tutto il network globale. I corsi in aula e online proposti al personale *field force* e *back office*, integrati da sessioni di *coaching* e *mentoring* individuali, vertono sia sulle competenze professionali e di business, sia sulle competenze comportamentali e di leadership.

Nel 2023 abbiamo investito in **più di 418.600 ore di formazione per i dipendenti**, per un totale di circa 30 ore a persona annue, e considerando anche i collaboratori non dipendenti il totale delle ore di formazione erogate nel 2023 ammonta a quasi 470.000. In particolare, l'intera rete di audioprotesisti (sia dipendenti che collaboratori esterni appartenente alla rete degli autogestori) viene costantemente formata e aggiornata sui protocolli e sugli strumenti più innovativi: nel 2023 essi hanno ricevuto in totale oltre 266.000 ore di formazione, in media oltre 32 ore ciascuno.

Ampli Academy è una piattaforma che racchiude l'offerta di sviluppo e formazione pensata per tutta la popolazione aziendale e segmentata sulla base delle specifiche esigenze di ciascun Paese e funzione. Con l'introduzione di una piattaforma di "Learning Experience", l'offerta si è arricchita arrivando a contare **oltre 20.000 corsi e percorsi a cui tutti i dipendenti possono accedere**. Ampli Academy mira a sviluppare due diverse aree di competenze: la prima più focalizzata sulle *functional pathways*, ovvero le competenze funzionali, mentre la seconda sulle *behavioral & leadership competences*, per sviluppare le competenze *soft*. Quest'ultima, considerando il peso crescente delle competenze interfunzionali ed interpersonali, è basata su quattro filoni pensati in ottica di competenze future.



## PROJECT MANAGEMENT

Nella seconda metà del 2022 abbiamo organizzato l'edizione pilota di un nuovo corso dedicato al Project Management, in quanto lo consideriamo una delle principali competenze cross-funzionali che gioca un ruolo chiave nel processo di trasformazione dell'Organizzazione. Il corso ha l'obiettivo di consolidare un approccio solido e funzionale alle esigenze del Gruppo, che venga condiviso da tutte le funzioni e i Paesi. In un contesto sempre più internazionale ed avanzato, disporre di una metodologia comune rappresenta un fattore determinante per gli sfidanti obiettivi di business. Sviluppato su tre moduli, dedicati ai fondamenti del project management ed alle competenze di comunicazione, il corso verrà progressivamente erogato nei vari Paesi del Gruppo, sia in aula sia attraverso contenuti di e-learning.

## IL PROGRAMMA DI TRAINING PER LA FIELD FORCE DI AMPLIFON

Nel 2023, a due anni dalla sua nascita, la **Global Retail Academy** ha consolidato la propria offerta formativa finalizzata allo sviluppo di competenze chiave e distintive per la *field force* del Gruppo, fornendo un totale di 402.000 ore di formazione alla popolazione *field* dipendente e non dipendente. Questo ha contribuito a generare un maggiore impatto sulle performance e a garantire un'esperienza di livello superiore per i clienti. L'offerta formativa, mirata all'intera *field force*, si basa sui tre pilastri:

- **Onboarding:** percorsi che sviluppano competenze fondamentali e abilitanti allo svolgimento del proprio ruolo in Amplifon;
- **Performance:** moduli finalizzati a supportare attivamente le prestazioni della *field force* nel raggiungimento degli obiettivi di business;
- **Change & Transformation:** programmi di *change management*, trasformativi e di miglioramento continuo derivanti dall'innovazione dei protocolli audiologici e commerciali.

## PROGRAMMI DI LEADERSHIP DEVELOPMENT

Nel 2023 abbiamo lavorato all'aggiornamento dell'offerta dei *Leadership Program* esistenti, allineata con il percorso di trasformazione del Gruppo, con i processi HR, con il *Leadership Model* e con l'*Amplifon Employee Experience*. Hanno avuto luogo i percorsi LEAD the Future, LEAD the Way, BE Leader, BE Manager e RIDE the Change, in collaborazione con partner d'eccellenza:

- **LEAD the Future** è il programma destinato ai General Manager di Paese, nonché alla prima linea di riporto al CEO, ed ha l'obiettivo di consolidare una visione ed uno stile di leadership condiviso tra le figure chiave del Gruppo.
- **LEAD the Way** ha invece come target i leadership team di Paese ed i Director Corporate, con lo scopo di promuovere l'allineamento strategico, culturale e di leadership.
- **BE Leader** si pone come obiettivo quello di accelerare lo sviluppo di manager che andranno a prendere un ruolo da "People Leader" nel prossimo futuro.
- **BE Manager** è costruito per creare un percorso comune per la popolazione manageriale di Amplifon, non solo per supportare lo sviluppo delle competenze manageriali, ma per creare una cultura condivisa e rafforzare l'approccio del High Performing Team, aiutando i manager nello sviluppo del proprio team.
- **RIDE the Change** è dedicato ai giovani talenti impiegati nel *back office* e si propone di potenziare la cultura del cambiamento e dell'innovazione per mezzo delle competenze digitali.



## COLLABORAZIONE CON ESADE BUSINESS SCHOOL

Nel corso del 2023 la partnership iniziata con Esade Business School nel 2021 si è ulteriormente rafforzata, con un'evoluzione dei programmi di *executive education* che si sono tenuti nel corso del 2023.

Più di 50 leader e manager di Amplifon si sono riuniti a Barcellona nel campus di Esade per partecipare ai programmi "Be Leader" e "Lead the Way". La formazione ha visto momenti di aula, di laboratorio, e di ispirazione sia visitando strutture innovative sia ascoltando la testimonianza di senior leader di altre realtà.

I docenti dell'Università hanno costruito i programmi sulle esigenze di Amplifon, per supportare le nostre persone in sfide manageriali sempre più complesse: la gestione della complessità associata alle organizzazioni a matrice, il passaggio dal disegno di una strategia a un'efficace *execution*, l'impostazione di un processo di cambiamento.



## SVILUPPO DI CARRIERA E RICONOSCIMENTO

~88% DIPENDENTI INCLUSI NEL PROCESSO DI PDR 2023

~43% DIPENDENTI BACK OFFICE VALUTATI COME TALENTS & HIGH PERFORMERS

L'esperienza offerta da Amplifon deve essere la medesima per tutte le persone. Per questo, abbiamo creato diversi momenti di confronto, aggiornamento e condivisione interna "You@Amplifon", che preparano e aiutano i dipendenti ad affrontare le varie fasi del percorso di carriera, dall'ingresso in Amplifon alla crescita, includendo obiettivi, risultati, riconoscimenti e valorizzazione dei traguardi. You@Amplifon rende più semplice per i dipendenti avere un ruolo attivo nella costruzione del proprio percorso di sviluppo e carriera, partendo dalle caratteristiche e dalle ambizioni di ogni persona. Per questo motivo, nel 2023 abbiamo lanciato un nuovo strumento di sviluppo, chiamato "Career compass", che ha l'obiettivo di indirizzare i dipendenti nel proprio percorso di carriera in Amplifon. Il "compass", che viene completato con il supporto del proprio responsabile diretto, consente di individuare i potenziali prossimi step di carriera e di pianificare azioni di sviluppo coerenti. Lo strumento è stato sviluppato su Oracle, e ci ha consentito di arricchire ulteriormente la suite di tool di Talent Management che offriamo ai collaboratori.

Come ogni anno, anche nel 2023 si è svolto il processo di Performance Development Review (PDR) per il personale *back office* e di *field management* (Area manager e regional manager) al fine di **monitorare le performance individuali** e incentivare l'adozione di comportamenti coerenti con il modello di leadership del Gruppo secondo le seguenti dimensioni: *Strategic Thinking, Driving Success, Outstanding Execution, Building Relationships, People Champion, Pioneering Change*. Per accompagnare i dipendenti nella comprensione del processo e degli strumenti

a loro disposizione per il proprio sviluppo, vengono regolarmente organizzate delle sessioni di formazione per tutta la popolazione interessata, con lo scopo di fornire ai *Director* e ai *Manager* una chiara comprensione del loro ruolo nella crescita professionale delle proprie persone e, dall'altro, dare ai *Professional* una forte consapevolezza del ruolo che possono svolgere nel proprio percorso di sviluppo in Amplifon. A livello di Gruppo, **nel 2023 l'88% dei dipendenti è stato incluso nel processo di valutazione della performance**, con l'esclusione dei soli dipendenti che per circostanze specifiche non possono rientrare nel processo (es. dipendenti in congedo lungo per maternità/paternità o in aspettativa, dipendenti con contratti di studio-lavoro che prevedono meccanismi di valutazione differente, tra cui gli audioprotesisti in apprendistato in alcuni Paesi).

Per la popolazione di negozio (audioprotesisti, *Client Advisor* e altro personale di negozio), il Gruppo ha deciso di disegnare una nuova modalità di monitoraggio delle *performance*, lanciata a partire dal 2023. Monitorando le *store visit* e il raggiungimento dei target di negozio, assieme alle valutazioni individuali qualitative dei singoli ruoli, il processo assicura l'allineamento con le performance di business del Gruppo. Questo ha reso il processo di monitoraggio più efficiente e automatizzato sia per coloro che vi sono soggetti, sia per gli Area Manager, i professionisti responsabili di effettuare le review. Da un punto di vista tecnologico, inoltre, tale nuovo processo viene reso disponibile agli Area Manager sulla stessa piattaforma digitale in uso per il monitoraggio del business, garantendo così un unico *entry-point* per assolvere gran parte delle loro mansioni. Il nuovo processo è stato lanciato dal 2023 su 9 Paesi del Gruppo distribuiti sulle tre regioni, e verrà progressivamente esteso agli altri Paesi del Gruppo in linea con una roadmap di roll-out.





## POLITICA DI REMUNERAZIONE



**VAI ALLA PAGINA  
PIANO DI  
SOSTENIBILITÀ**



**APPROFONDISCI  
POLITICA DI  
REMUNERAZIONE**

La nostra Politica di Remunerazione è attrattiva, trasparente e lineare e si fonda sui principi di *global consistency*, al fine di promuovere una cultura di *One Company*. La nostra Politica di Remunerazione è definita in coerenza con la nostra strategia di business, il nostro modello di governance, e gli orientamenti del Codice di Corporate Governance delle Società quotate. Sulla base dei differenti elementi che costituiscono i pilastri della Politica, il Comitato Remunerazione e Nomine ne valuta annualmente la bontà dei contenuti, coadiuvando il C.d.A. nella sua definizione, oggetto di successiva approvazione da parte dell'Assemblea.

Dal 2020 cerchiamo di garantire **l'allineamento della Politica di Remunerazione con la strategia di sosteni-**

**bilità**, declinando i principali obiettivi del Piano di Sostenibilità all'interno del sistema di valutazione della performance (PDR) e di incentivazione variabile di breve termine (MBO), destinati al Top Management (Amministratore Delegato/Direttore Generale e Dirigenti con Responsabilità Strategiche). Con riferimento al meccanismo di incentivazione dell'MBO, al bonus risultante dal livello di raggiungimento della scorecard si applica un moltiplicatore/demoltiplicatore in base al raggiungimento degli obiettivi individuali legati al processo di PDR. Il raggiungimento di tali obiettivi viene misurato attraverso specifici KPI rappresentati da metriche proprie della funzione di riferimento, **tra cui almeno uno ancorato ai target del Piano di Sostenibilità**. Inoltre, a conferma della crescente attenzione di Amplifon per le tematiche ESG, nel 2022 è stato lanciato un nuovo strumento di remunerazione premiante destinato, in prima istanza, all'Amministratore Delegato/Direttore Generale e previsto, a partire dal 2023, per i Dirigenti con Responsabilità Strategiche e alcune risorse chiave, al fine di consolidare una politica di forte coinvolgimento nel conseguimento degli obiettivi ESG<sup>25</sup>.

**242 BENEFICIARI  
DEL PIANO DI MBO  
NEL 2023**

Il nostro sistema di incentivazione di breve termine è costruito in modo da indirizzare i comportamenti del personale coinvolto verso il raggiungimento di risultati annuali sfidanti, riconoscendo al contempo il contributo indivi-

duale. La platea di beneficiari del sistema di incentivazione di breve termine (MBO) risulta molto ampia (circa 242 beneficiari nel 2023, avendo a riferimento il solo Leadership Team), essendo volontà del Gruppo quella di valorizzare le persone e riconoscere

<sup>25</sup> Ulteriori dettagli sono disponibili nella Relazione sulla [Politica in materia di Remunerazione e sui compensi corrisposti 2024](#).

il loro contributo ai risultati aziendali. In ogni Paese in cui operiamo, sono inoltre previsti degli incentivi di breve termine per la popolazione non appartenente al Leadership Team, finalizzati a premiare il contributo individuale/collettivo al raggiungimento degli obiettivi, nonché dei *sales incentives* per la popolazione che opera nei negozi e nella struttura di vendita, volti a guidare le performance e incentivare il raggiungimento di sfidanti target commerciali.

La nostra Politica di Remunerazione di Gruppo prevede inoltre un sistema di incentivazione di lungo termine basato sull'assegnazione di azioni finalizzate ad allineare gli interessi del management a quelli degli azionisti e premiare il capitale umano. Nel 2023 è stato introdotto un sistema di incentivazione basato su azioni (Stock Grant Plan 2023-2028), che prevede due categorie di beneficiari:

- I beneficiari del **Piano Long-Term Incentive (LTI)**, ovvero i manager che occupano le posizioni chiave del Gruppo a livello globale, regionale e locale identificati in virtù della *band* cui appartiene la posizione organizzativa occupata, nell'ambito del sistema di *banding* di Amplifon. Nel corso del 2023, 105 persone hanno beneficiato del piano LTI (nel 2022 erano 97).
- I beneficiari del Piano **Amplifon Extraordinary Award (AEA)**, che comprendono collaboratori selezionati e identificati di anno in anno in base a logiche di *retention*, *promotability* ed *extraordinary recognition*. Nel corso dell'anno, 127 persone hanno beneficiato del piano AEA (nel 2022 erano 129).

**232 BENEFICIARI  
DEL PIANO DI STOCK  
GRANT 2023-2028  
NEL 2023**

### CHARLES HOLLAND AWARD E AMPLIFON LEADERSHIP AWARDS

Il **Charles Holland Award** ogni anno riconosce, tra i 26 paesi in cui operiamo, i 60 migliori negozi che, ispirati dai nostri valori, si sono distinti per assistenza e soddisfazione dei clienti. Il premio, che prende il nome dal fondatore di Amplifon, celebra l'eccellenza del nostro network e, dalla sua introduzione nel 2011, è stato ottenuto da centinaia di punti vendita.

Inoltre, a chiusura di ogni anno, il Top Management assegna gli **Amplifon Leadership Awards** per premiare i migliori progetti aziendali e risultati ottenuti in associazione a ognuno dei cinque valori di Amplifon.

## PREVENZIONE E EDUCAZIONE AL BENESSERE Uditivo

**+1 MILIARDO DI GIOVANI A RISCHIO PERDITE Uditive EVITABILI**

Le nostre attività di informazione e prevenzione sul benessere uditivo sono rivolte a tutte le fasce di età e, grazie a iniziative mirate, si rivolgono anche ai più giovani. Oggi, secondo le stime dell'Organizzazione Mondiale della Sanità oltre 1 miliardo di giovani sono a rischio di perdite

uditivie evitabili e il **60% dell'ipoacusia infantile è dovuta a cause prevenibili**<sup>26</sup>. Quasi il 50% dei giovani tra i 12 e i 35 anni è esposto a livelli di suono non sicuri per via dell'uso improprio di dispositivi audio personali, e circa il 40% è esposto a fonti sonore potenzialmente dannose nei luoghi di intrattenimento<sup>27</sup>.



Il nostro programma **Listen Responsibly** sensibilizza le nuove generazioni sull'importanza della prevenzione uditiva e sull'ascolto responsabile. Dal 2019 il progetto ha raggiunto oltre 1.700 classi secondarie italiane e spagnole, grazie ad un percorso didattico

multidisciplinare che ha reso oltre 48.700 studenti ambasciatori di una nuova cultura del suono. Workshop con esperti di ambiti disciplinari diversi e un kit ludico-informativo hanno permesso ai ragazzi di andare alla scoperta dei suoni del passato e del futuro.

**>1.700 CLASSI COINVOLTE >48.700 STUDENTI INGAGGIATI**

Il percorso didattico è arricchito dall'App "Listen Responsibly", che ingaggia studenti e cittadini come pionieri di una nuova ecologia acustica. Il suo *noise tracker* rileva i livelli di rumore dell'ambiente circostante, creando una **mapa interattiva dell'ecologia acustica nelle città**. Ad oggi l'App, gratuita su tutti i principali store digitali, conta più di 15.700 utenti per un totale di oltre 22.700 misurazioni del rumore. Dopo il lancio in Italia a gennaio 2020, l'App ha raggiunto anche la Spagna in occasione dell'*International Noise Awareness Day 2021* ed è attiva in Francia dal 2022 e in Germania dal 2023.

**>15.700 UTENTI DELL'APP LISTEN RESPONSIBLY >22.700 MISURAZIONI DEL RUMORE REGistrate**

26 Fonte: «[World Report on Hearing](#)», World Health Organization, 2021.

27 Fonte: «[Make Listening Safe](#)», World Health Organization, 2015.



**APPROFONDISCI LA PAGINA DEL PROGETTO LISTEN RESPONSIBLY - CI SENTIAMO DOPO**

La sensibilizzazione dei giovani verso la cura dell'udito avviene attraverso i canali social del Gruppo (LinkedIn, Facebook, Instagram, X, TikTok), grazie a una strategia dedicata con campagne di *social ambassadorship* delle nostre persone. Il World Hearing Day, indetto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità il 3 marzo di ogni anno, è tra le principali iniziative della nostra comunicazione alla prevenzione uditiva a ogni età.



## SUPPORTO ALLE COMUNITÀ E INCLUSIONE SOCIALE



Siamo consapevoli dell'importante ruolo di Amplifon nella società e per questo, nel 2019, abbiamo creato **"We Care"**, il programma che incoraggia comportamenti più responsabili e raccoglie le iniziative d'impatto sociale che promuoviamo nelle comunità in cui operiamo. La nostra Policy di Sostenibilità formalizza l'impegno di Amplifon in quest'ambito, rafforzato anche dal nostro contributo alle attività di inclusione sociale promosse dalle Fondazioni del Gruppo. Inoltre, grazie a riunioni periodiche di allineamento e condivisione,

abbiamo la possibilità di facilitare lo scambio di idee ed esperienze sui progetti di *community impact* lanciati nei vari Paesi. Infine, nel corso del 2023, è stata adottata una **nuova Policy di volontariato aziendale** che formalizza l'impegno nell'incentivare le attività di volontariato promosse dalle Fondazioni del Gruppo. Attualmente, la Policy si rivolge ai dipendenti della sede Corporate e dell'Italia e prossimamente sarà estesa anche agli altri Paesi del Gruppo.

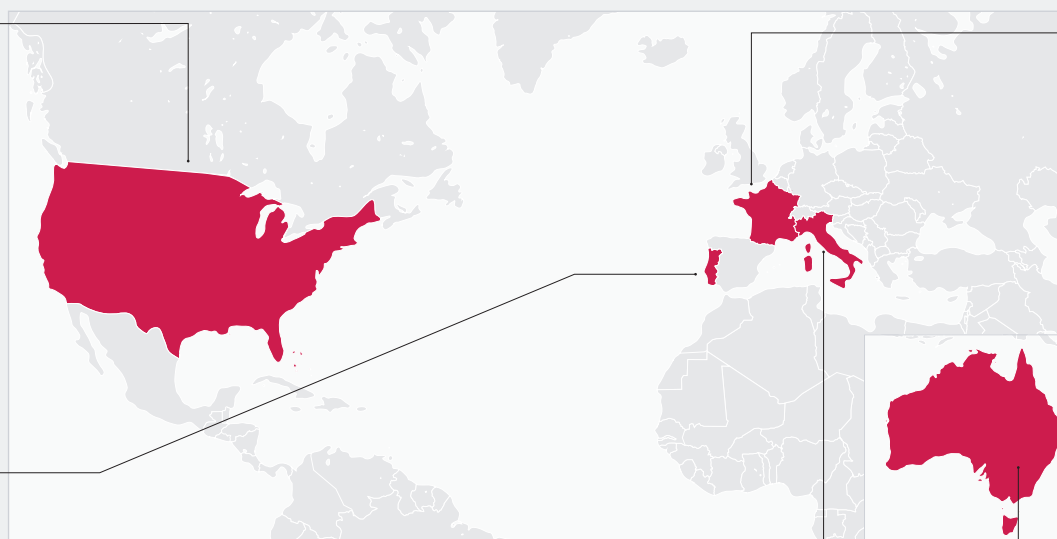
### PRINCIPALI INIZIATIVE 2023

#### **amplifon AMERICA**

Il programma We Care ha avuto un forte impatto sulle comunità locali delle Twin Cities (Minneapolis e Saint Paul) anche nel 2023. Più di 200 dipendenti hanno partecipato ai progetti di volontariato per conto di 19 associazioni e hanno elargito più di \$25.000 in iniziative di beneficenza. In aggiunta, il programma We Care ha continuato a supportare il *Minnesota Wild Deaf & Hard Of Hearing Hockey team*, un'associazione unica nel suo genere che si occupa di garantire eque opportunità di gioco per coloro che soffrono di ipoacusia.

#### **amplifon PORTOGALLO**

Anche nel 2023 Amplifon Portogallo ha collaborato al progetto "Sao Tome Mission", che supporta più di 120 bambini con ipoacusia da ormai 12 anni. Durante il periodo di Natale, Amplifon Portogallo ha supportato l'associazione non-profit "Nariz Vermelho" che si occupa dei bambini ricoverati in ospedale, ed ha inoltre lanciato il primo pilota del progetto "Ciao!", sponsorizzato da Fondazione Amplifon, in tre case di cura locali. Nel 2024, tale progetto prevede di espandersi sia in termini di attività disponibili, sia includendo altre case di cura o considerando anche altre aree geografiche.



#### **amplifon ITALIA E CORPORATE**

Nel 2023 Amplifon Italia ha elargito donazioni per oltre €120.000 a supporto di diverse cause, tra cui il progetto "Una laurea con Amplifon". Inoltre, Amplifon Italia ha anche dato in beneficenza più di 170 apparecchi acustici e più di 300 cupole e ricevitori, destinati per missioni specifiche in paesi in via di sviluppo. I dipendenti Corporate e Italia sono stati coinvolti come volontari nelle attività organizzate dalla Fondazione Amplifon, specificatamente per i

#### **amplifon FRANCIA**

Il progetto svolto in collaborazione con l'associazione *Les Enfants Sourds du Cambodge* per il 2023 ha previsto due missioni umanitarie in Cambogia, durante le quali sono stati forniti apparecchi acustici ai bambini locali. Inoltre, con lo scopo di raccogliere fondi per la ricerca sul cancro, i dipendenti di Amplifon Francia hanno partecipato a quattro gare di corsa e hanno aderito all'iniziativa "Octobre rose", specificatamente organizzata per la prevenzione del cancro al seno e per aumentarne la consapevolezza delle persone.

#### **amplifon AUSTRALIA**

Anche i colleghi in Australia hanno preso parte a varie attività nell'ambito del programma We Care, tramite donazioni di apparecchi acustici a persone in necessità e la promozione e sponsorizzazione della prevenzione per il tumore al seno, iniziativa che ha coinvolto quasi 2.000 dipendenti. In vista del Natale, sono state organizzate delle campagne di donazione di regali per il mese di novembre e di dicembre, che ha visto coinvolti anche i negozi e i consumatori finali.

## IL RUOLO DELLE FONDAZIONI PER L'INCLUSIONE SOCIALE



**APPROFONDISCI  
LE ATTIVITÀ  
E IL BILANCIO  
SOCIALE DELLA  
FONDAZIONE  
AMPLIFON**

### FONDAZIONE AMPLIFON

Fondazione Amplifon Onlus è nata in Italia all'inizio del 2020, in occasione del 70° anniversario del Gruppo, con l'obiettivo di sostenere chi vive in situazioni di svantaggio per favorirne una **piena realizzazione umana e sociale**, e con una particolare attenzione agli anziani in condizione o a rischio di marginalizzazione. Attraverso una serie di progetti per contrastare l'isolamento, in particolare verso le generazioni più *senior*, la Fondazione promuove una **cultura inclusiva** per supportare la partecipazione attiva alla vita sociale, culturale e professionale delle persone. Aggregando le migliori energie, idee e professionalità del mondo pubblico e privato, il suo obiettivo è di riportare al centro il ruolo e il patrimonio di vita e cono-

scienza degli anziani, in un'ottica di condivisione ed esperienze intergenerazionali. La strategia operativa della Fondazione è stata pensata coerentemente ai valori Amplifon e disegnata per **far leva sui valori e sulle risorse del Gruppo** ed il lavoro delle altre Fondazioni, attive negli Stati Uniti e in Spagna. Il percorso della Fondazione continua a evolvere grazie al contributo di numerosi partner e stakeholder, nonché operatori specializzati e volontari che, ogni giorno, rappresentano uno stimolo per promuovere una società sempre più inclusiva. Nel 2023, le persone che lavorano in Amplifon hanno partecipato in maniera decisiva all'implementazione dei progetti promossi dalla Fondazione, sia contribuendone fattivamente alla mission, sia partecipando alle sue campagne di raccolte fondi.



### Ciao!

Il Progetto Ciao! è nato nel 2020 supportare l'accoglienza e l'inclusione all'interno delle RSA attraverso la **digitalizzazione** e riconnettere gli **anziani** alle proprie comunità. Con un investimento di oltre €3 milioni, **ad oggi è una realtà operativa in oltre 200 strutture in tutta Italia ed è in fase di sviluppo in altri Paesi, tra cui Portogallo e Francia.** Grazie ai **sistemi di video-connesione donati da Fondazione Amplifon**, le residenze che partecipano al progetto hanno potuto rafforzare la loro connessione con le realtà comunitarie esterne alle strutture e potenziare le loro

proposte di intrattenimento e i momenti di condivisione, trovando nuove forme più agili per lo svolgimento di **servizi utili**. Nel tempo, la Fondazione ha inoltre sviluppato

un **palinsesto** di contenuti che prevede la trasmissione, attraverso questi stessi sistemi, di eventi in diretta e interattivi quali concerti di musica classica, intrattenimento basato sulla musica popolare, lezioni di yoga, viaggi digitali e sessioni di arteterapia, il tutto pensato esclusivamente per gli ospiti delle RSA. In questo, sono al nostro fianco **Lucus, La Fil - Filarmonica di Milano, La Compagnia Teatrale Gino Franzi, il Laboratorio artistico Con le mani, Artis e MondoYoga.** Nel 2023 per la prima volta il Progetto è sbarcato all'estero, coinvolgendo tre residenze sanitarie assistenziali nell'area metropolitana di Lisbona, dove Amplifon opera da 23 anni con il marchio Minisom. Da luglio 2023 le strutture sono coinvolte in sessioni settimanali di yoga e viaggi digitali, e inoltre utilizzano i sistemi forniti per giochi, attività di stimolazione cognitiva, eventi comunitari e altre iniziative. Il progetto Ciao! è in procinto di sbarcare anche in Francia e in Australia, nella zona di Melbourne, dove è stata sviluppata una partnership strategica con la Monash University.

### Collaborazione con UNHCR

Il conflitto in Ucraina continua e a pagarne il prezzo più alto sono ancora una volta le categorie più fragili: bambini, donne, disabili e anziani. Proprio sugli anziani si focalizza l'intervento di Fondazione Amplifon che anche nel 2023 ha finanziato un progetto di intervento a favore dei *senior* ucraini rifugiati in Moldavia e gli anziani fragili della comunità ospitante, nell'ottica di sostenere l'accoglienza moldava e favorire l'integrazione tra le due comunità.

## SULLA GENTILEZZA

In risposta alla complessità dei tempi attuali a livello nazionale e internazionale, la Fondazione ha riflettuto sul suo ruolo e sull'apporto di pensiero ed azione che può offrire. In occasione del suo quarto anno di attività, Fondazione Amplifon ha dunque deciso di affiancare alle iniziative più tradizionali un programma sul tema della gentilezza, intesa come forma auspicata delle nostre azioni e relazioni, e, in ultimo, come strumento di pace urgente e possibile a ciascuno. Nel corso del 2024, Fondazione Amplifon proporrà diverse iniziative per creare uno spazio di riflessione sul tema, a partire dal podcast "Sulla Gentilezza" sviluppato assieme a Chora Media e lanciato a inizio 2024. Il podcast vede la partecipazione di persone di spicco della società civile (Mario Calabresi, Alessandro Barbero, Stefano Mancuso, Paola Cortellesi, Franco Arminio, Cristiana Capotondi, Vittorio Lingiardi, Elisabetta Moro e Marino Niola, Mia Canestrini ed altri ancora) in un viaggio alla ricerca del senso e della forma della gentilezza.

### Vicini in Città

Fondazione Amplifon partecipa e supporta lo storico Progetto “Vicini in Città” della Comunità di Sant’Egidio, che promuove azioni di vicinanza e di monitoraggio attivo della popolazione ultra 80enne residente al proprio domicilio. A Milano, dove è nato grazie al contributo di Fondazione Amplifon a partire dal 2020, esso si concentra nella zona Lodi Corvetto, e, attraverso una rete capillare permette il monitoraggio della popolazione anziana residente nella zona a partire da segnalazioni da parte di cittadini, volontari, operatori sociali di diverso tipo.

### Collaborazione con Accademia della Scala

Nel 2023 Fondazione Amplifon ha sostenuto “Accademia Silver Collection”, iniziativa promossa e realizzata dall’Accademia Teatro alla Scala. Il progetto consiste in una serie di podcast che raccontano la storia e il costume legate all’Opera e al Teatro di un’epoca inscritta tra l’inizio degli anni Trenta e la fine degli anni Cinquanta. I podcast sono stati distribuiti nella rete di strutture partner di Ciao!.

### Obiettivo3

Data l’importanza dell’inclusione sociale nella sua *mission*, anche nel 2023, per il terzo anno consecutivo, Fondazione Amplifon ha sostenuto Obiettivo 3, l’iniziativa ideata da Alex Zanardi per avviare allo sport persone con disabilità fisiche. Obiettivo 3 è un punto di riferimento unico nel mondo della disabilità, in Italia ma non solo, perché offre un sostegno reale e concreto a tutte le persone che, in condizioni di disabilità, desiderino dedicarsi allo sport, amatoriale e agonistico.

### Let’s Dream

“Let’s dream! - È sempre tempo di sognare” è un progetto di volontariato che solo nel 2023 ha coinvolto 50 volontari Amplifon per 300 ore. Sono stati realizzati nove appuntamenti che hanno coinvolto ospiti delle RSA italiane e volontari in spettacoli di danza, pranzi cucinati da famosi chef, uscite sul territorio, partite allo stadio e molto altro. Il progetto ha ricevuto riscontri entusiasti da parte di tutti i partecipanti.

### We Care ed il progetto Ciao!

Il 1° dicembre 2023, un team di 87 persone Amplifon ha trascorso una giornata presso la struttura per anziani Airoldi e Muzzi di Lecco. In questa occasione, il volontariato è diventato anche uno strumento per imparare, favorire lo spirito di squadra e creare connessioni in un contesto diverso. Durante la giornata, i partecipanti hanno interagito con gli anziani residenti, creando decorazioni natalizie, costruendo e decorando l’albero di Natale e partecipando a un concerto corale.

### Viva gli anziani

La collaborazione e il sostegno al programma “Vicini in città” promosso dalla Comunità di Sant’Egidio – Milano hanno portato allo sviluppo di Viva gli Anziani, che ha visto negli anni la partecipazione di circa 30 dipendenti Amplifon coinvolti in attività di monitoraggio telefonico continuo e di supporto di persona quando necessario (visite mediche, acquisto di cibo, ecc.) a favore degli anziani residenti nel quartiere di Corvetto a Milano. Grazie agli incontri di persona, organizzati quando possibile, si sono creati legami, sono nate amicizie e si è sviluppato un ricco e continuo dialogo intergenerazionale.

### Ti passo a Prendere – edizione Corvetto

Nell’estate 2023 Fondazione Amplifon ha lanciato “Ti Passo a Prendere – Edizione Corvetto”, il progetto che ha coinvolto circa 20 volontari e 40 anziani residenti nel Quartiere di Corvetto a Milano, realizzato con Memorabilia e Comunità di Sant’Egidio Milano. Assieme agli anziani, i volontari hanno assistito ai diversi spettacoli proposti da alcuni dei più celebri teatri meneghini, dal Teatro Menotti al Piccolo Teatro.

### Ciao! C’è un regalo per te

Anche quest’anno, in occasione del Natale, la Fondazione Amplifon ha chiesto a oltre 15 RSA in tutta Italia coinvolte nel progetto “Ciao!” di raccogliere alcuni dei desideri di Natale dei loro ospiti. Grazie alla collaborazione di più di 120 dipendenti Amplifon e ai partner di progetto della Fondazione, sono stati esauditi 350 desideri. Nel mese di dicembre i doni sono stati poi consegnati agli anziani, in alcuni casi insieme ai volontari Amplifon che hanno potuto così conoscere di persona il “proprio” anziano e vivere un momento di festa, scambio di esperienze, storie e racconti di vita.

### Festival dell’umano

A ottobre 2023 la città di Milano ha ospitato il Festival dell’Umano, un evento che ha permesso a più di 200 persone (tra studenti, professionisti e aziende) di dialogare, riflettere e confrontarsi sul ruolo delle persone nella società. Una giornata per interrogarsi e discutere sull’essere umano, l’occasione per scrivere insieme un libro collettivo che racconterà, a chi lo leggerà nel futuro, a che punto è oggi la riflessione sull’essere umano, all’inizio dell’era digitale.



### MIRACLE-EAR FOUNDATION

Risalente al 1990, la Miracle-Ear Foundation ha lo scopo di aiutare le persone con sofferono di perdita dell'udito e che non sono in grado di accedere alle cure a causa della mancanza di risorse finanziarie, migliorando così le loro vite. I diversi programmi sociali della Miracle-Ear Foundation sono sostenuti sia dai negozi diretti e che dai *franchisee* appartenenti al network di Miracle-Ear.

### GIFT OF SOUND



**APPROFONDISCI  
IL PROGETTO GIFT  
OF SOUND**

**~7.700 APPARECCHI  
ACUSTICI DONATI  
NEL 2023**  
**~3.600 APPARECCHI  
ACUSTICI RIGENERATI  
NEL 2023**

“Gift of Sound” è il programma principale della Fondazione Miracle-Ear, tramite il quale sono donati apparecchi acustici e forniti servizi gratuiti, assistenza e *follow-up* a persone e famiglie in difficoltà. Nel 2023 la Fondazione ha fornito servizi per l'udito a oltre 3.800 bambini e adulti, donando circa 7.700 apparecchi acustici e il relativo servizio di assistenza post-vendita, con il

diretto coinvolgimento nei negozi Miracle-Ear. Sin dal primo lancio del programma, 30 anni fa, Miracle-Ear Foundation ha fornito circa 48.000 apparecchi acustici a quasi 25.000 persone.

### HEAR AGAIN

Attraverso il programma “Hear Again”, i clienti di Miracle-Ear possono portare i loro vecchi dispositivi acustici inutilizzati e regalarli alla Fondazione per essere successivamente riciclati e ricondizionati, anche al fine di supportare il programma “Gift of Sound” e aiutando così a consolidare il rapporto tra i donatori e i beneficiari della famiglia Miracle-Ear. Solo nel 2023 sono stati circa 3.600 gli apparecchi acustici che la Fondazione ha ricondizionato e donato tramite questo programma.

### ONE DAY WITHOUT SOUND

**~15.000 PROTEZIONI  
PER L'UDITO  
DISTRIBUITE  
NEL 2023**

La campagna di sensibilizzazione “One Day Without Sound”, una pietra miliare del programma di prevenzione della Fondazione, ha l'obiettivo di far capire alle persone che cosa significhi convivere con l'ipoacusia, una condizione che crea grandi difficoltà sia a scuola che nel lavoro, chiedendo ai partecipanti di provare a vivere un giorno senza suoni indossando due piccoli tappi, per sperimentare direttamente una condizione di ipoacusia. Nel 2023 circa 15.000 protezioni per l'udito sono state distribuite dai negozi di Miracle-Ear a numerosi partecipanti che si sono impegnati a vivere l'esperienza di un giorno senza udito.

### MIRACLE MISSIONS

Nel 2023 la Fondazione, in collaborazione con i *franchisee* del network Miracle Ear, ha identificato due comunità bisognose degli Stati Uniti come destinatarie di specifiche missioni di consegna di apparecchi acustici (*Miracle Missions*). Le missioni sono state eseguite a luglio e agosto 2023, per un totale di 5 giorni, con centinaia di audiologi e volontari. Insieme, hanno regalato a oltre 255 persone bisognose oltre 500 apparecchi acustici, garantendone anche tutti i servizi di assistenza durante la loro vita utile.



### FONDAZIONE GAES SOLIDARIA

GAES Solidaria, nata nel 1996 e consolidata come Fondazione nel 2018, unisce dipendenti, manager, collaboratori e clienti con un obiettivo comune: riempire la vita di chi ne ha più bisogno con suoni, musica, comunicazione, felicità.

La missione di GAES Solidaria è fornire opportunità alle persone con un calo uditivo e senza risorse finanziarie in modo che possano sviluppare le loro abilità linguistiche e comunicative attraverso lo sviluppo di progetti uditivi locali e internazionali. La Fondazione estende le linee d'azione originarie di GAES Solidaria attraverso i premi assegnati alla comunità medica che promuove la ricerca relativa alla cura dell'udito. Inoltre, è un mezzo per sensibilizzare l'opinione pubblica sull'importanza dell'assistenza sanitaria uditiva come elemento base del benessere.

Nel 2023 alcuni audiologi di Amplifon Spagna si sono offerti volontari tramite la Fondazione GAES Solidaria, collaborando poi anche con la Clarós Foundation, per un progetto a Capo Verde che li ha visti svolgere controlli dell'udito e adattamenti di apparecchi acustici alla popolazione locale in necessità. Durante l'anno, sono stati raccolti inoltre €13.000, successivamente devoluti a 7 progetti di diverse ONG appartenenti al settore della salute e della protezione sociale. A fine anno si è tenuta una campagna di volontariato presso le sedi della Croce Rossa a Barcellona, durante la quale 15 volontari hanno dedicato una giornata a organizzare le donazioni di giocattoli raccolte dall'ente per i bambini in difficoltà e appartenenti a categorie vulnerabili.

## IL CENTRO RICERCHE E STUDI AMPLIFON



**APPROFONDISCI  
CENTRO RICERCHE  
E STUDI AMPLIFON**

Il Centro Ricerche e Studi Amplifon è stato fondato da Algernon Charles Holland nel 1971 per consolidare gli investimenti e le risorse dell'azienda verso lo sviluppo, la ricerca e la formazione in ambito audiologico e otologico. Nato in Italia e oggi attivo anche in Spagna e Francia, il CRS ha

da sempre l'obiettivo di **contribuire allo sviluppo e alla condivisione della conoscenza scientifica** in collaborazione con istituti universitari e società scientifiche nazionali ed estere. Dalla sua nascita ha organizzato numerosi corsi e convegni scientifici, oltre ad aver sostenuto pubblicazioni di interesse scientifico e borse di studio nazionali ed estere, sia per figure mediche specialistiche (otorinolaringoiatri e audiologi-foniatri), che logopediste.



**APPROFONDISCI  
VISITA IL PORTALE  
ORL.NEWS**

**La formazione è da sempre il principio ispiratore del CRS,** e rappresenta un'occasione per approfondire temi legati al benessere uditivo, ai servizi audiologici e alla prevenzione. Ogni anno, grazie al supporto del CRS, gli argomenti più attuali in audiologia e otorinolaringoiatria vengono trattati e approfonditi nell'ambito di corsi nazionali e internazionali, che vedono l'intervento di speaker di fama mondiale. I corsi in presenza sono da sempre il punto di forza del CRS: a parte una sosta forzata dovuta alla pandemia, nel 2023 si è tornati a proporre corsi frontali, per i quali, oltre ai contenuti specifici in programma, un grande valore aggiunto è stato il confronto diretto tra i partecipanti e il panel dei docenti. Inoltre, i corsi CRS Amplifon hanno anche un respiro internazionale: Lisbona è stata la sede del Corso CRS International 2023, che ha visto la partecipazione di quattro Paesi del Gruppo (Italia, Spagna, Francia, Portogallo) e dove un panel internazionale di specialisti in ambito audiologico ha approfondito il tema: "What the audiogram doesn't tell us"<sup>28</sup>.

Oltre ai corsi frontali, nel 2023, il CRS si è focalizzato specificamente sulla comunicazione digitale, confermando la sponsorizzazione della testata online **ORL.news**, il primo portale di aggiornamento e formazione per medici e operatori sanitari che si occupano di otorinolaringoiatria. Ad oggi il sito ha sviluppato una vera e propria community digitale che coinvolge gran parte del mondo ORL. Nel corso del 2023 ORL.news ha erogato contenuti scientifici afferenti ai distretti propri delle specialità di riferimento, declinati sia per adulti che bambini. L'approccio scelto ha un'angolazione a 360 gradi proprio perché si estende ad altre specialità mediche affini e anatomicamente prossime, spaziando anche in ambito sociosanitario e macro economico, a prova del fatto che il benessere uditivo è parte integrante della qualità di vita della singola persona e, di riflesso, dell'intera società.

In continuità con quanto fatto negli anni precedenti, il CRS ha partecipato ai Congressi nazionali delle maggiori Società Scientifiche di riferimento: SIO (Società Italiana di Otorinolaringoiatria e Chirurgia Cervico-Facciale), AOOI (Associazione Otorinolaringoiatri Ospedalieri Italiani), AIOLP (Associazione Italiana Otorinolaringoiatri Libero Professionisti), SIAF (Società Italiana di Audiologia e Foniatria). Il CRS Amplifon offre accesso a una delle più ricche biblioteche private in campo audiologico e otorinolaringoiatrico, inclusiva delle più autorevoli riviste internazionali del settore, sia in versione cartacea sia digitale. Attingendo a questa ricca biblioteca, anche nel 2023 è proseguita la pubblicazione della **rivista trimestrale CRS Scientific Journal**, redatto in lingua inglese e condiviso con tutti i Paesi del Gruppo.

Oltre ai corsi frontali, nel 2023, il CRS si è focalizzato specificamente sulla comunicazione digitale, confermando la sponsorizzazione della testata online **ORL.news**, il primo portale di aggiornamento e formazione per medici e operatori sanitari che si occupano di otorinolaringoiatria. Ad oggi il sito ha sviluppato una vera e propria community digitale che coinvolge gran parte del mondo ORL. Nel corso del 2023 ORL.news ha erogato contenuti scientifici afferenti ai distretti propri delle specialità di riferimento, declinati sia per adulti che bambini. L'approccio scelto ha un'angolazione a 360 gradi proprio perché si estende ad altre specialità mediche affini e anatomicamente prossime, spaziando anche in ambito sociosanitario e macro economico, a prova del fatto che il benessere uditivo è parte integrante della qualità di vita della singola persona e, di riflesso, dell'intera società.



28 Tradotto: "Cosa non ci dice l'audiogramma".



# INFORMAZIONI SULLA **GOVERNANCE**

## GESTIONE DEL PROCUREMENT E SUPPLY CHAIN

In Amplifon la gestione del *procurement* (acquisti diretti ed acquisti indiretti) e della *supply chain* è svolta e coordinata a diversi livelli dell'Organizzazione, a partire dai team globali di strategia, coordinamento e governance, fino ai team regionali o di paese, che implementano le linee guida globali e forniscono soluzioni per i fabbisogni locali:



### PROCUREMENT DI ACQUISTI DIRETTI

acquisto di dispositivi acustici e prodotti/servizi collegati (dispositivi acustici e accessori, servizi e parti di ricambio per dispositivi acustici, batterie, impronte auricolari, altri prodotti).



### PROCUREMENT DI ACQUISTI INDIRETTI

acquisto di beni e servizi non destinati per essere venduti né offerti ai clienti finali (marketing e pubblicità, canoni di locazione, IT, servizi di facility management, consulenze, spese generali, servizi logistici).



### SUPPLY CHAIN

gestione delle fasi di approvvigionamento operativo, logistica e magazzino (definizione del modello logistico-distributivo, emissione delle previsioni e degli ordini di acquisto, trasporti da e verso i fornitori e i negozi, servizi di magazzino e stoccaggio, pianificazione e gestione degli inventari, definizione delle operazioni di negozio relative alla gestione dei materiali).

Inoltre, prosegue l'integrazione dei criteri ESG nella gestione del *procurement* e *supply chain*. Infatti, la creazione di un nuovo team ESG all'interno della funzione globale ha accelerato l'implementazione di progettualità di sostenibilità, rafforzandone la governance aziendale e solidificando l'obiettivo di integrare a pieno la sostenibilità nei processi e nelle decisioni di *procurement*.





**APPROFONDISCI  
CODICE DI  
CONDOTTA  
DEI FORNITORI**

**QUALIFICA E  
VALUTAZIONE  
DEI FORNITORI**

Durante la fase di qualifica, tutti i fornitori devono sottoscrivere il Codice Etico di Amplifon, che siano essi

coinvolti in rapporti di appalto, di approvvigionamento, o di fornitura di beni o servizi. Così come espresso dal suddetto Codice, e in linea con i Principi del UN Global Compact e le convenzioni internazionali, Amplifon ripudia i fornitori che ammettano, in violazione dei principi di libertà e dignità della persona e dei diritti umani fondamentali, lo sfruttamento del lavoro forzato e minorile, così come qualsiasi forma di discriminazione personale. In linea con gli altri anni, abbiamo continuato a richiedere che tutti i fornitori di dispositivi acustici, il cui contratto è soggetto a rinegoziazione periodica, riconoscano e rispettino i principi espressi nella Policy di Sostenibilità di Amplifon. Il **Codice di Condotta dei Fornitori**, adottato nel 2022, definisce i principi e gli standard di condotta richiesti a tutti i fornitori e business partner per quanto concerne gli ambiti di etica del business, compliance, anticorruzione, diritti umani e dei lavoratori, diversità e inclusione, salute, sicurezza, ambiente, ecc.<sup>29</sup>. Nel corso del 2023, l'accettazione obbligatoria di tale Codice è stata integrata all'interno dei processi di qualifica dei nuovi fornitori, affinché qualunque nuovo fornitore ne sottoscriva l'adesione. Inoltre, la sottoscrizione del Codice è stata estesa ai fornitori già qualificati prima dell'adozione del Codice, prioritizzando l'accettazione dei fornitori in base alla spesa globale e alla criticità del servizio o prodotto fornito. A fine 2023 abbiamo ricevuto l'accettazione da parte di fornitori che rappresentano più del 20% dello speso globale per i fornitori indiretti e circa il 79% dei fornitori diretti. Per mezzo di specifiche clausole

29 Il Codice di Condotta dei Fornitori di Amplifon è stato approvato dal C.d.A. di Amplifon S.p.A. il 3 marzo 2022 ed è disponibile per tutti gli stakeholder sul sito web corporate di Amplifon. Nel corso del 2023 è stato lanciato anche uno specifico corso di formazione su tale Codice per i dipendenti Amplifon.

contrattuali, o qualora assenti, tramite il Codice di Condotta Fornitori sottoscritto, Amplifon si riserva altresì il diritto di verificare la buona condotta dei fornitori richiedendo eventuale documentazione per tramite di visite e controlli eseguiti da terze parti qualificate.

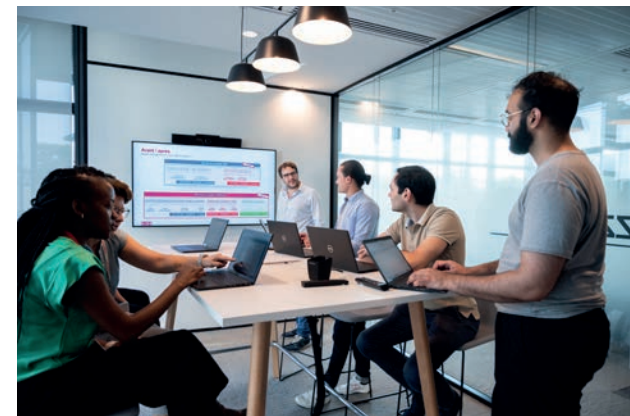
**TUTTI I NOSTRI  
FORNITORI DI  
DISPOSITIVI ACUSTICI  
HANNO FIRMATO  
IL NOSTRO CODICE  
DI CONDOTTA DEI  
FORNITORI**

plementato in fase pilota nel corso del 2023 per valutare le performance ESG di un campione di fornitori di Amplifon, in linea con il target del Piano di Sostenibilità definito nel 2021<sup>30</sup>. Durante tale pilota, sono stati sviluppati due strumenti interni: il primo per valutare il livello di rischio ESG inerente di un fornitore sulla base della categoria merceologica e della geografia (*sector-specific e country-specific risk*), e il secondo per valutare il rischio ESG residuo sulla base di informazioni e dati ESG richiesti ai fornitori stessi tramite un questionario compilato da loro. Tramite il primo strumento, il framework classifica ogni fornitore in una classe di rischio ESG inerente (basso, medio, alto) basandosi su metriche e indicatori universalmente riconosciuti e largamente adottati, relativi alle principali tematiche etiche, sociali ed ambientali. Invece, il questionario di ESG Self Assessment include una sezione "Must have" (es. informazioni relative a compliance e policy) e una sezione di "Best practices" (es. performance e grado di maturità nella sostenibilità) che i fornitori sono chiamati a compilare e che vengono poi valutate tramite una specifica metodologia di scoring. Il numero di domande varia a seconda della dimensione del fornitore (ricavi, numero di dipendenti, ecc.), da un

30 Tale framework è stato implementato in Italia, il paese pilota selezionato, allo scopo di rivedere e migliorare l'approccio disegnato nel 2021 e procedere successivamente con un piano di *scale up* negli altri Paesi, pianificato a partire dal 2024.

minimo di 30 a un massimo di 60 domande, per rendere i contenuti del questionario rilevanti e applicabili ad ogni fornitore che lo compila.

Nel corso del progetto pilota è stata richiesta la compilazione del questionario a oltre 115 fornitori, di cui il 2% apparteneva alla categoria di rischio ESG inerente "alto", il 94% alla categoria di rischio "medio-basso", e il restante alla categoria di "rischio basso". A valle del completamento del ESG Self Assessment da parte dei fornitori in *scope*, 15% di essi hanno visto una diminuzione del loro rischio residuo rispetto a quello inerente assegnatogli nella fase precedente, mentre il 7% dei fornitori valutati è risultato avere una classe di rischio residuo maggiore di quella inerente. I fornitori con le classi di rischio residuo "medio-alto" nel corso del 2024 saranno ingaggiati con specifiche azioni di follow-up per approfondirne la conoscenza o impostarne piani di miglioramento, ove necessario. Per esempio, potrà essere condiviso con loro un piano di azione per la mitigazione del rischio residuo, o di miglioramento continuo a seconda dello scoring ottenuto dalla valutazione o, ove necessario, lo svolgimento di un audit ad hoc eseguito da una terza parte con competenza e focus su tematiche ESG. Inoltre, in linea con quanto previsto dal Nuovo Piano di Sostenibilità, nei prossimi anni tale framework sarà implementato in altri Paesi con uno specifico piano di roll-out.



## COLLABORAZIONE CON I PRODUTTORI DI DISPOSITIVI ACUSTICI

In qualità di leader globale, e alla luce del ruolo chiave che le tecnologie impiegate nella progettazione dei dispositivi acustici ricoprono per l'interazione con i clienti, collaboriamo con i maggiori e più accreditati produttori di dispositivi acustici, selezionando i prodotti e le tecnologie più idonei ai diversi mercati, a garanzia della sicurezza e qualità dei dispositivi venduti, nonché del supporto ai nostri clienti per tutta la durata di vita dei prodotti. Infatti, siamo impegnati in un costante monitoraggio delle *roadmap* dei fornitori in modo che l'innovazione tecnologica ci permetta sempre di mantenere e migliorare il livello già eccellente dell'esperienza offerta. Monitoriamo attentamente anche le fasi di introduzione e di ritiro dei diversi modelli per garantire la possibilità di offrire assistenza ai clienti durante tutto il ciclo di vita del prodotto. Nel corso del 2023, in linea con le attività di monitoraggio e misurazione della nostra impronta carbonica lungo l'intera catena del valore, abbiamo stabilito incontri ricorrenti tra il nostro team di sostenibilità e i corrispettivi team dei nostri fornitori, per facilitare lo scambio di *know-how* ed esperienze su approcci e metodologie relative al calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub> e progetti di decarbonizzazione. Nel 2024, abbiamo come obiettivo l'esplorazione e l'identificazione di potenziali aree di collaborazione con i nostri fornitori, in particolare per progettualità comuni volte alla riduzione di emissioni nelle aree di logistica, distribuzione e in tutte le fasi del ciclo di vita del prodotto.

## EFFICIENTAMENTO DELLA SUPPLY CHAIN

Nell'ambito dell'organizzazione *supply chain*, Amplifon si impegna a pianificare le scorte di negozio e dei centri distributivi locali o regionali, di raccogliere ed evadere i fabbisogni organizzando il trasporto dai magazzini ai punti vendita e viceversa, nonché di ricevere e gestire le scorte nei magazzini centrali. Inoltre, Amplifon gestisce il richiamo dei prodotti invenduti al termine del periodo di prova dai punti vendita ai magazzini, la pianificazione della domanda ai fornitori di apparecchi acustici su base previsionale, e la revisione dei flussi di approvvigionamento in un'ottica di armonizzazione, modernizzazione e digitalizzazione dei processi operativi ed amministrativi. Il trasporto di tutti i prodotti, siano essi nuovi, riparati o da rendere, è interamente eseguito da società esterne di logistica specializzate e selezionate da Amplifon o dai fornitori diretti, a seconda di chi abbia la responsabilità di organizzare il trasporto (in genere il soggetto che spedisce). Insieme ai produttori, siamo impegnati nell'**ottimizzazione della logistica** al fine di ridurre i relativi consumi energetici, l'emissione di CO<sub>2</sub> e i costi ad essa connessi. Per questo, alcuni produttori dispongono di centri regionali per la scansione digitale dell'impronta auricolare, non dovendo così trasportare le impronte agli stabilimenti di produzione.

**ABBIAMO RIDOTTO IL FLUSSO DEI RESI IN DOPPIA CIFRA RISPETTO AL 2022 GRAZIE A NUOVE POLICY**

Nel 2023 è proseguito il potenziamento centrale e locale della funzione *supply chain* con l'obiettivo di garantire alla rete di vendita le soluzioni di pianificazione, stoccaggio e distribuzione più avanzate. Alla base di questo investimento vi è l'ambizione di rivedere il modello logistico-distributivo, la pianificazione della domanda e delle scorte, le operazioni di magazzino e di trasporto, e la gestione efficace della *reverse logistic*. Facendo leva su un'integrazione *end-to-end* con i fornitori a monte e i punti vendita a valle, intendiamo rendere più efficiente l'intera catena distributiva grazie all'introduzione di nuove metodologie di pianificazione, nuove tecnologie per il rifornimento automatico delle scorte di negozio e una forte digitalizzazione dei processi. Nel corso del 2023, proseguendo e ampliando un impegno cominciato nel 2022, abbiamo implementato nuove policy volte a diminuire i flussi di resi dai nostri negozi ai produttori di apparecchi acustici, diminuendo le emissioni relative alla vita utile del prodotto e alla logistica, riducendo sprechi di materiale e inefficienze di trasporto. Grazie a tale iniziativa, abbiamo già **ridotto il flusso dei resi in doppia cifra** rispetto al 2022, ed è in piano un ulteriore ampliamento dell'iniziativa, in ottica di poter valutarne il potenziale di riduzione di emissioni di carbonio.



## ETICA DI BUSINESS



**APPROFONDISCI  
CODICE ETICO  
DEL GRUPPO  
AMPLIFON**

### IL NOSTRO CODICE ETICO

Il Codice Etico di Gruppo identifica, in linea con la nostra *corporate culture*, i valori, i principi e le regole di comportamento alla base del nostro agire quotidiano. Oltre a costituire parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/2001, il nostro Codice Etico stabilisce in particolare i principi fondamentali di comportamento rispetto a:

- **le politiche di condotta negli affari**, tra cui il conflitto di interessi, la riservatezza delle informazioni, la responsabilità nell'attività lavorativa, il rispetto delle normative vigenti (in materia di privacy, antiriciclaggio, proprietà intellettuale, ecc.), la lotta a eventuali pratiche di corruzione, favori illegittimi, comportamenti collusivi e sollecitazioni di vantaggi.
- **la gestione delle risorse umane**, tra cui la lotta a qualsivoglia forma di discriminazione, il ripudio dello sfruttamento del lavoro minorile, la tutela del principio di pari opportunità in tutti gli aspetti del rapporto di lavoro, la lotta a qualsiasi forma di molestia sul luogo di lavoro e il mantenimento di un ambiente di lavoro sano e sicuro.
- **la chiarezza e completezza delle registrazioni contabili**, tramite l'adozione di elevati standard di pianificazione finanziaria e di controllo e sistemi di contabilità coerenti e adeguati.
- **la sostenibilità**, con particolare riferimento alla creazione di valore condiviso e sostenibile a lungo termine, la generazione di un impatto sociale positivo e sostenibile nel tempo e la consapevolezza dell'importanza del rispetto dell'ambiente.
- **le relazioni con gli stakeholder esterni**, con particolare riferimento ai rapporti con fornitori, pubblici funzionari e pubbliche istituzioni, clienti, media e comunità finanziaria, disciplinando anche la gestione eventuali regali e omaggi.

I principi e le disposizioni del Codice Etico sono applicabili a tutti i dipendenti e a tutte le società di Amplifon, così come a tutti i soggetti terzi le cui azioni siano riferibili al Gruppo medesimo. Ci adoperiamo affinché i principi del Codice siano condivisi dagli agenti, consulenti, fornitori, partner commerciali e qualsiasi altro soggetto con cui intratteniamo rapporti stabili d'affari, e la violazione delle norme del Codice può costituire l'**inadempimento di obbligazioni contrattuali**, con ogni conseguenza di legge. Il Codice Etico è distribuito in tutti i Paesi in cui operiamo, al fine di garantirne la diffusione a livello locale e la sua effettiva attuazione. Nel corso del 2023 è proseguito il **percorso di formazione in materia "Business & Ethics"**, incentrato sui principi etici e sulle regole comportamentali alla base del nostro agire quotidiano e comprendente anche la Policy Anticorruzione, il sistema Whistleblowing e il Modello 231 di Amplifon.

**~1.930 ORE DI TRAINING  
TOTALI "BUSINESS  
& ETHICS" EROGATE  
NEL 2023**

L'Internal Audit di Amplifon S.p.A., nell'ambito degli audit periodici previsti a piano, verifica, tra le altre cose, la rispondenza ai principi contenuti nel Codice Etico. Avvalendosi dei **sistemi di segnalazione dedicati** (sistemi di *Whistleblowing*), il Gruppo raccomanda e incoraggia vivamente a segnalare violazioni effettive o sospette del nostro Codice Etico, assicurando la riservatezza delle segnalazioni ricevute ai sensi della legge applicabile, nonché la tutela del soggetto segnalante da eventuali atti di ritorsione o discriminazione per aver effettuato una segnalazione. Nel corso del 2023, Amplifon ha proseguito nel percorso di attento monitoraggio e gestione delle tematiche rilevanti per il Gruppo, con il coinvolgimento delle funzioni aziendali competenti anche in ambito compliance e/o organizzativo.



## IL SISTEMA DI WHISTLEBLOWING

A partire dal 2020 è stato introdotto il **processo di gestione delle segnalazioni** di Gruppo (*Whistleblowing*), il cui percorso di diffusione è proseguito anche nel corso del 2023 con la progressiva adozione, nel rispetto delle normative locali vigenti in materia, da parte di tutti i Paesi del Gruppo<sup>31</sup>. Attraverso tale processo, sono definite l'insieme delle regole e dei mezzi di comunicazione per segnalare, con la garanzia di riservatezza, qualsiasi violazione, fondato sospetto di violazione o comportamento non conforme al Codice Etico, Policy Anticorruzione, politiche e procedure interne (come ad es. il Modello 231), nonché leggi e regolamenti applicabili a ciascuna società del Gruppo. La Policy Whistleblowing di Gruppo, all'interno della quale sono definite quali tipologie di comportamenti illeciti, di cui dipendenti di Amplifon o terze parti vengano a conoscenza, possano essere segnalate, nonché le relative modalità di segnalazione, è stata aggiornata nel corso del 2023 al fine di proseguire nel percorso di allineamento ai principi di riferimento in materia di whistleblowing nonché alle *best practice* internazionali. Sempre nel 2023, in considerazione della recente regolamentazione italiana in materia di Whistleblowing (D.lgs. 24/2023), si è provveduto all'adozione della Policy Whistleblowing di Amplifon S.p.A., oggetto di approvazione da parte del C.d.A. di Amplifon S.p.A. in data 27 luglio 2023<sup>32</sup>.

La Whistleblowing Policy di Gruppo in vigore prevede la presenza del **Whistleblowing Committee**, composto dai responsabili delle funzioni HR, Legal Affairs e Internal Audit & Risk Management, che ha il compito di ricevere, analizzare, eventualmente indagare e proporre misure disciplinari relativamente alle segnalazioni gestite a livello centrale (i.e., di Gruppo). La Policy definisce inoltre i canali attraverso i quali è possibile effettuare le segnalazioni.

31 Si segnala che in alcuni Paesi era già presente un sistema locale di *Whistleblowing* se richiesto dalle normative vigenti locali.

32 Nel 2023, in considerazione della recente regolamentazione italiana in materia di Whistleblowing (D.lgs. 24/2023), si è provveduto alla formalizzazione della Policy Whistleblowing di Amplifon S.p.A.

zioni, prevedendo altresì una piattaforma digitale *e-Whistle* che, in maniera semplice, sicura e riservata consente di effettuare le segnalazioni e di gestire ulteriori scambi confidenziali per approfondimenti tra il segnalante e il Comitato. In linea con la progressiva implementazione della Policy e dei relativi canali di segnalazione nei vari Paesi, è stato strutturato uno specifico **programma di training online obbligatorio** per la popolazione aziendale, con l'obiettivo di informare e formare tutti i dipendenti e collaboratori di Amplifon su come comportarsi in caso si venga a conoscenza di un comportamento illecito. Pur aspettandoci che tutti i dipendenti e collaboratori mantengano gli elevati standard contemplati dal nostro Codice Etico, incoraggiamo qualsiasi persona venga a conoscenza di comportamenti non conformi di segnalarli, permettendoci di affrontare i problemi nella loro fase iniziale, riducendo il rischio di danni potenziali al business e alla nostra reputazione. A fine 2023, tutta la popolazione Corporate ha completato il corso di formazione, mentre l'assegnazione dello stesso è in corso di implementazione per ogni Paese.



### APPROFONDISCI POLICY ANTICORRUZIONE DEL GRUPPO AMPLIFON

## LOTTA ALLA CORRUZIONE

Abbiamo tolleranza zero verso la corruzione, favori illeciti, comportamenti collusivi e sollecitazioni di vantaggi. Al fine di proibire, in favore di chiunque,

qualsiasi pratica di corruzione attiva e passiva, forniamo regole specifiche per la sua prevenzione e per la gestione dei relativi rischi. Dal 2017 la nostra **Policy Anticorruzione** di Gruppo garantisce lo svolgimento etico delle attività quotidiane, proteggendo la creazione del valore ed i principi fondamentali su cui si basano le attività di Amplifon. Le disposizioni e le linee guida della Policy sono ispirate dalla nostra *Corporate culture* e dal Codice Etico,

e sono state sviluppate analizzando le attività che potenzialmente possono esporre Amplifon al rischio di corruzione. Promuovono i più alti standard in tutti i rapporti commerciali, lo svolgimento delle attività secondo lealtà, correttezza, trasparenza, onestà e integrità e forniscono regole specifiche per prevenire, individuare e gestire i rischi di corruzione. Tutti gli amministratori e i dipendenti del Gruppo, nonché i fornitori, i consulenti e chiunque agisca per nostro conto, sono tenuti ad operare nel rispetto dei valori, degli standard e dei principi sanciti da tale Policy, nonché in conformità alla legge.

La Policy, aggiornata nel 2021 ispirandosi alle *best practice* e agli standard internazionali, prevede **principi generali e norme specifiche** di comportamento e di controllo nell'ambito delle principali aree potenzialmente esposte al rischio di corruzione (es. gestione rapporti con soggetti appartenenti alla Pubblica Amministrazione, agenti, fornitori e business partner, elargizione di omaggi, donazioni e sponsorizzazioni). Inoltre, è presente anche una versione ridotta della Policy contenente i principi di riferimento di cui il Gruppo si è dotato, a disposizione delle terze parti interessate. Nel 2023, sono stati svolti alcuni *compliance audit* in ambito anticorruzione su selezionati Paesi al fine di verificare il **livello di implementazione dei presidi** previsti dalla Policy (c.d. "*Readiness Assessment*") e le azioni da realizzare localmente per garantire la corretta e completa applicazione della stessa. A livello locale, le attività di formazione e sensibilizzazione in ambito anticorruzione sono sviluppate coerentemente con le indicazioni della Capogruppo e delle esigenze specifiche dei singoli Paesi. Anche attraverso i canali di segnalazione Whistleblowing, viene garantito un più efficiente monitoraggio di eventuali comportamenti devianti o non conformi alla Policy e alle leggi e regolamenti in tale ambito.





**APPROFONDISCI  
MODELLO 231  
E ORGANISMO  
DI VIGILANZA**

**IL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE,  
GESTIONE E CONTROLLO**

Amplifon S.p.A. ha provveduto all'adozione di un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001** (Modello 231) e alla nomina dell'Organismo di Vigilanza (OdV), a cui è affidato il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello, nonché

di curarne l'aggiornamento, così come previsto dalla relativa normativa in vigore in Italia in merito alla responsabilità amministrativa delle società. L'attuazione del Modello 231 è volta a favorire lo svolgimento delle attività aziendali secondo principi di correttezza e trasparenza e ad evitare le situazioni di rischio, con un duplice obiettivo: prevenire la commissione dei reati previsti dal Decreto, e tutelare l'immagine dell'azienda e il lavoro di tutti i dipendenti e collaboratori.

Il Modello 231 di Amplifon S.p.A. si compone di una parte generale e di una parte speciale. Nella parte generale sono illustrati i contenuti del Decreto, sono definite le modalità di costituzione e il funzionamento dell'Organismo di Vigilanza e sono descritti il sistema sanzionatorio, la comunicazione e formazione al personale, nonché i canali di segnalazione ai sensi del Decreto. Nella parte speciale, invece, sono illustrati i protocolli di controllo delle attività aziendali valutate "sensibili" ai fini del D.lgs. 231/2001 e sono descritti i comportamenti e le misure di previsione da osservare al fine di ridurre il rischio di commettere i reati di cui al Decreto. Il Codice Etico costituisce il fondamento essenziale del Modello 231: i due documenti formano un insieme di norme interne finalizzate alla diffusione di una cultura improntata all'etica e alla trasparenza aziendale. Periodicamente viene verificata la necessità di aggiornamento del Modello 231 rispetto alle evoluzioni regolamentari e organizzative, in linea con le *best practice* e gli standard di settore. In particolare, **nel corso del 2023 il Modello 231 di Amplifon S.p.A. è stato aggiornato** in considerazione delle novità normative in materia di Whistleblowing (D.lgs. 24/2023). La nuova versione del Modello 231 è stata approvata dal C.d.A. di Amplifon S.p.A. in occasione dell'adunanza del 27 luglio 2023. In generale, le società controllate del Gruppo Amplifon, laddove applicabile, adottano programmi di compliance nel rispetto delle normative locali che prevedono la responsabilità amministrativa dell'ente.



**APPROFONDISCI  
LA STRATEGIA  
FISCALE DI  
AMPLIFON**

**LA NOSTRA STRATEGIA FISCALE**

La strategia fiscale di Amplifon viene approvata dal C.d.A. ed è sottoposta a revisione periodica con l'assistenza e la collaborazione della struttura fiscale. Il documento, ispirandosi ai principi delineati nel Codice Etico di Gruppo, definisce gli obiettivi in relazione alla variabile fiscale e fissa le linee guida per la loro concreta attuazione in Italia

e all'estero, nella consapevolezza dell'importanza del contributo al gettito fiscale delle giurisdizioni in cui il Gruppo opera e nella convinzione che la corretta attuazione della normativa fiscale sia essenziale per il Gruppo stesso e per i suoi stakeholder.

Amplifon agisce con integrità ed onestà, adottando comportamenti volti al rispetto formale e sostanziale di tutte le leggi, regolamenti e procedure di carattere fiscale vigenti a livello nazionale, internazionale o sovranazionale nei Paesi in cui opera, mantenendo un rapporto collaborativo e trasparente con le autorità fiscali. A tale proposito, il Gruppo collabora con le autorità competenti nel fornire le informazioni necessarie per la verifica del corretto adempimento degli obblighi fiscali e adotta un comportamento volto a garantire l'idoneità dei prezzi di trasferimento applicati nelle operazioni infragrupo, con la finalità di allocare i redditi generati nei Paesi in cui il Gruppo opera, nel rispetto delle leggi e in coerenza con le Linee Guida OCSE. Basandosi su tali principi ed approccio, al fine di assicurare che ogni decisione sia coerente con la strategia fiscale, Amplifon ha adottato un proprio **sistema di gestione e controllo interno del rischio fiscale (Tax Control Framework)**, in linea con le indicazioni dell'OCSE, così come recepite dall'amministrazione finanziaria italiana. Amplifon assicura, inoltre, che la struttura fiscale del Gruppo sia dotata di risorse (umane, materiali e finanziarie) e di rilevanza organizzativa adeguate nonché di soluzioni tecnologiche che possano garantire e massimizzare lo svolgimento delle relative funzioni.<sup>33</sup>

<sup>33</sup> Per dettagli sulle imposte sul reddito si rimanda ai Prospetti contabili consolidati e relative note di commento per il periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2023 (Sezione "Note esplicative" - "Imposte sul reddito") dell'Annual Report 2023.



## COMPORAMENTO CONCORRENZIALE E MARKETING RESPONSABILE

La nostra politica commerciale è improntata al rispetto di tutte le norme poste a presidio della leale concorrenza, nel rispetto delle specificità del settore in cui operiamo, caratterizzato dalla concorrenza di numerose aziende nazionali e internazionali, e composto da operatori specializzati, non specializzati (ad esempio catene di prodotti ottici o farmacie) e negozi online. Monitoriamo costantemente le evoluzioni del mercato e orientiamo i nostri investimenti verso la differenziazione dei servizi offerti, sempre nell'ambito di un approccio etico alla concorrenza.

In base al tipo di servizio e prodotto fornito, anche la piena trasparenza nei confronti dei clienti costituisce un altro aspetto fondamentale della nostra etica di business. Come descritto nel Codice Etico e nelle più recenti politiche adottate da Amplifon, il rispetto di tutte le procedure in essere per la corretta gestione dei rapporti con i clienti, la conformità a principi, linee guida e normative nazionali e internazionali, la salvaguardia della correttezza e la veridicità delle comunicazioni pubblicitarie o di altro genere, che devono essere svolte in modo responsabile e affidabile con lo scopo ultimo di consentire ai clienti di prendere decisioni consapevoli ed informate, sono i nostri

obiettivi primari. Creare un network sinergico a livello regionale, composto da partner creativi, è parte del nostro impegno come leader di settore. Questo ci permette di allineare le strategie di marketing, pubblicità e comunicazione, massimizzando l'efficacia e l'efficienza della nostra *brand awareness*, al tempo stesso cogliendo e intercettando le singolarità dei mercati locali. Al fine di promuovere pratiche di marketing e vendita responsabili, assicurando interazioni trasparenti e affidabili con i clienti e gli stakeholder, ci siamo dotati di **linee guida globali** che prevedono che qualsiasi contenuto di marketing, dalla campagna televisiva alla brochure, sia sottoposto alla **revisione di un legale** affinché venga assicurato il rispetto delle normative (anche locali) legate alla promozione dei prodotti e alla comunicazione pubblicitaria. Il nostro Codice Etico prevede che tutti i dipendenti e collaboratori praticino attività di marketing, vendita e comunicazione in modo responsabile e affidabile, nel pieno rispetto delle normative locali e dei principi di eticità e professionalità, fornendo informazioni complete, precise e veritiere sui prodotti e i servizi. Da ultimo, nella regione EMEA sono state adottate specifiche linee guida volte alla gestione conforme dei dati personali dei clienti di Amplifon nello svolgimento di attività di marketing, nonché alla opportuna gestione dei diritti garantiti dal GDPR.

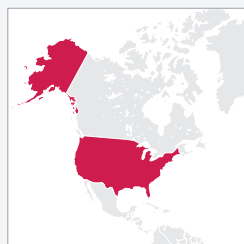


## IL PRESIDIO DEL CONTESTO NORMATIVO

Per reagire con tempestività a potenziali variazioni normative in un settore medicale in cui la regolamentazione differisce da un Paese all'altro, la nostra funzione Regulatory Affairs, presente sia a livello Corporate sia locale, assicura un monitoraggio continuo dei cambiamenti normativi e dei loro potenziali impatti, sviluppa eventuali piani di azione e coordina l'interazione con le istituzioni partecipando attivamente a dibattiti, associazioni e convegni internazionali, con particolare riferimento a tre principali aree: la classificazione sanitaria dei dispositivi acustici, le caratteristiche dei professionisti dell'udito abilitati, le condizioni di rimborso dei dispositivi tramite assicurazioni e/o governi.

### DISPOSITIVI ACUSTICI

I dispositivi acustici sono considerati dispositivi medicali in tutti i mercati in cui operiamo, in quanto finalizzati alla compensazione di una disabilità, e pertanto sono sempre conformi alle diverse normative nazionali e internazionali che fissano gli standard di prodotto e i requisiti di imballaggio ed etichettatura e le modalità di erogazione (incluso l'obbligo di prescrizione medica o meno):



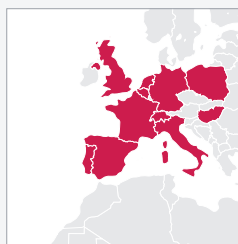
#### USA

Dopo un lungo iter regolatorio iniziato con la conversione in legge dell'Over-the-Counter Hearing Aid Act nel 2017, il 17 ottobre 2022 la FDA (*Food and Drug Administration*) ha

introdotto una nuova categoria separata di dispositivi acustici ammessa alla vendita over-the-counter (OTC) per adulti maggiorenni con perdita dell'udito da lieve a moderata, senza l'intervento di un professionista abilitato. Contestualmente, è stata pubblicata la normativa volta a disciplinare le modalità operative per l'introduzione di questa categoria di prodotti, con particolare riferimento alle specifiche tecniche e di performance di tali dispositivi, alla loro etichettatura e classificazione di rischio, nonché alle politiche di protezione (rimborso e restituzione) per il consumatore. La FDA ha istituito così due categorie diverse di apparecchi acustici: gli hearing aids over the counter (OTC) e i prescription hearing aids<sup>34</sup> che, rivolti a tut-

34 La prescription non è strettamente medica, ma intesa come indicazione da parte di un audioprotesista.

ti i tipi di ipoacusia, prevedono la prescrizione di un professionista abilitato (inclusi gli Hearing Care Professional) per aiutare il consumatore ad accedere a soluzioni uditive sicure ed efficaci, ad adattare l'apparecchio alle esigenze individuali, a regolarlo nel tempo e a fornire altri importanti servizi di assistenza e manutenzione.



#### EUROPA

A seguito dell'entrata in vigore del nuovo Regolamento Dispositivi Medici (UE) 2017/745 (MDR) che mantiene la classificazione degli apparecchi acustici come "dispositivi a

basso-medio rischio di classe IIa", per poter vendere un dispositivo acustico sul mercato comunitario è necessario che rechi la marcatura CE (Conformità Europea), a conferma che il prodotto risponde ai requisiti essenziali di tutte le direttive UE in materia di dispositivi medicali rilevanti. Il Regolamento rafforza ulteriormente il concetto di apparecchio acustico qua-

le dispositivo medico, distinguendolo dai dispositivi personali di amplificazione del suono (PSAPs) che non servono a compensare il deficit uditivo. Inoltre, a margine del nuovo Regolamento, il MDCG (*Medical Device Coordination Group*), organo consultivo ufficiale della Commissione Europea, ha chiarito che in quanto dispositivi di produzione di serie che necessitano di sofisticata personalizzazione, gli apparecchi acustici sono da intendere come "Mass Produced, Adaptable Medical Devices".



#### AUSTRALIA

La *Therapeutic Goods Administration* (TGA) è l'autorità competente in materia di apparecchi acustici, che sono considerati dispositivi medicali e, pertanto, devono essere

registrati nel database dell'*Australian Register of Therapeutic Goods* (ARTG) prima di poter essere immessi sul mercato australiano.



## PROFESSIONISTI ABILITATI

L'utilizzo di un dispositivo acustico richiede il supporto di un professionista dell'udito abilitato ad eseguire una valutazione approfondita della capacità uditiva, nonché della selezione, personalizzazione, applicazione e vendita del dispositivo. Per questo, adottiamo sempre gli standard in vigore nei Paesi, così come l'attuale proposta del nuovo standard ISO/TC43/WG10 "hearing aid and fitting management", massimizzando l'efficacia del lavoro degli audioprotesisti, la cui professione è regolamentata in modo non uniforme tra i vari Paesi:

|   |   |  |
|---|---|--|
|  <p><b>USA</b></p> <p>L'attuale normativa emessa dalla FDA nell'agosto 2022, ed in vigore da ottobre 2022, disciplina da un lato la vendita di dispositivi OTC, prevedendo che possano essere acquistati solamente da adulti maggiorenni con ipoacusia da lieve a moderata senza l'intervento di un professionista abilitato, e dall'altro i prescription hearing aids, ossia apparecchi acustici con necessità di prescrizione da parte un professionista specialista dell'udito autorizzato, riconoscendo quindi l'importanza del ruolo che i professionisti abilitati (inclusi gli Hearing Care Professional) svolgono nell'aiutare i consumatori ad accedere a soluzioni uditive sicure ed efficaci.</p> |  <p><b>EUROPA</b></p> <p>La Direttiva Europea riguardante i dispositivi medici prevede che solo professionisti abilitati in conformità alle leggi nazionali applicabili possano scegliere, regolare, vendere e verificare l'efficacia delle soluzioni acustiche. La professione dell'audioprotesista è regolamentata in quasi tutti i Paesi UE, e le normative vigenti negli stati prevedono diverse qualifiche e titoli di studio per poter esercitare la professione, attribuendo ai professionisti abilitati diverse responsabilità. Nel 2018 è stato istituito in Italia l'Ordine dei Tecnici Sanitari di Radiologia Medica e delle professioni Tecniche, della Riabilitazione e della prevenzione, all'interno del quale è prevista la creazione dell'Albo dei Tecnici Audioprotesisti, al fine di affermare e valorizzare la professionalità degli audioprotesisti e tutelare la sicurezza dei clienti.</p> |  <p><b>AUSTRALIA</b></p> <p>Per ottenere l'accreditamento da parte dell'Office of Hearing Services (l'ufficio preposto alla gestione e amministrazione del programma del governo australiano per i servizi audiologici), audioprotesisti e audiometristi devono essere membri di un'associazione professionale australiana accreditata. Gli audioprotesisti hanno una qualifica di tipo universitario (Master in audiologia clinica), mentre gli audiometristi frequentano corsi presso gli istituti TAFE (Technical And Further Education). Rispetto al mercato privato, non vi sono disposizioni normative specifiche in materia di obblighi dei tecnici audioprotesisti. Ciononostante, in Australia Amplifon si avvale unicamente di audioprotesisti o di audiometristi iscritti a un'associazione professionale australiana.</p> |
|---|---|--|

## CONDIZIONI DI RIMBORSO

Le condizioni di rimborso degli apparecchi acustici e dei relativi servizi variano in base ai diversi sistemi sanitari nazionali dei vari Paesi. Tra le possibili condizioni di rimborso vi sono: (i) sistemi sanitari nazionali che offrono gratuitamente apparecchi acustici a tutti (come nel Regno Unito); (ii) sistemi sanitari nazionali che rimborsano, parzialmente o integralmente, il costo dell'apparecchio agli aventi diritto che abbiano un certo livello di ipoacusia (come in Francia e in Italia); (iii) sistemi sanitari nazionali che non prevedono alcun rimborso (come in Spagna e negli Stati Uniti, eccetto che per, rispettivamente, minori sotto i 21 anni e la Veterans Association).

In tutti i Paesi, promuoviamo sistemi di rimborso efficienti e siamo attivi negli opportuni tavoli di discussione con aziende sanitarie e autorità di regolamentazione per trovare il giusto equilibrio tra libero accesso alla cura dell'udito e mantenimento della sostenibilità economica dei sistemi sanitari. I sistemi di rimborso più efficaci, in grado di conciliare un alto tasso di adozione con alto tasso di soddisfazione e di utilizzo finale, sono quelli che favoriscono la libertà di scelta del cliente (innescando quindi una positiva dinamica competitiva tra gli operatori), e lasciano l'opportunità al consumatore di integrare il rimborso previsto per accedere a prodotti e servizi ancora superiori rispetto a quelli, comunque adeguati, garantiti dal rimborso base<sup>35</sup>.

35 Fonte: "Getting the numbers right on Hearing Loss, Hearing Care and Hearing Aid Use in Europe", Joint AEA, EFHOH and EHIMA report, Mark Laureyns, Nikolai Bisgaard, Lidia Best and Stefan Zimmer, Gennaio 2024.



## QUALITÀ E SICUREZZA PER I CLIENTI

Per mezzo di specifiche procedure in essere nei vari Paesi, garantiamo il presidio delle tematiche relative alla qualità dei prodotti e alla sicurezza dei clienti secondo le normative vigenti. Dal 2019 siamo anche parte dell'**EHI-MA (European Hearing Instrument Manufacturers Association)**, associazione che monitora e promuove a livello europeo normative uniformi riguardanti la produzione di dispositivi acustici e ne garantisce l'aggiornamento in linea con gli sviluppi industriali e commerciali.

### PRODOTTI E SERVIZI

Tutte le aziende produttrici garantiscono che gli apparecchi acustici vengano prodotti nel rispetto di tutte le direttive e le leggi applicabili nei Paesi di distribuzione. Sono altresì responsabili dei numerosi test a cui vengono sottoposti gli apparecchi acustici, in quanto dispositivi medici, a garanzia della sicurezza degli utenti. A supporto di ciò, per ciascuna categoria di prodotto **forniamo l'apposito manuale con le istruzioni per un utilizzo in totale sicurezza**, e sulla confezione applichiamo etichette con informazioni chiare e precise riguardo alla sicurezza. Nel caso di dubbi o preoccupazioni circa la sicurezza dei dispositivi o dei prodotti ad essi collegati, richiediamo ai fornitori di effettuare ulteriori analisi, affidando anche a laboratori di parte terza la valutazione della sicurezza dei prodotti e degli altri aspetti tecnologici o di produzione. Qualora, successivamente alle analisi condotte, non fosse possibile assicurare la totale sicurezza dei prodotti, il fornitore è tenuto a adottare immediatamente gli opportuni provvedimenti, che possono dare luogo all'eventuale richiamo del prodotto in questione col supporto del distributore, come previsto dalla normativa.

Per salvaguardare la sicurezza del cliente in termini di servizio offerto, ci serviamo di audioprotesisti altamente qualificati e investiamo significativamente nella loro



formazione. Tutti i macchinari e le apparecchiature utilizzati sono soggetti a **protocolli di manutenzione e calibrazione pianificata**, con tempi e metodi definiti dai relativi produttori. Inoltre, abbiamo stipulato delle polizze assicurative a copertura dei pochi e rari incidenti che si potrebbero verificare. Ci siamo dotati delle procedure necessarie per la compliance al nuovo Regolamento Dispositivi Medici (UE) 2017/745 (MDR) and UK-MDR 2022, e collaborando a stretto contatto con diversi attori che operano nel settore medicale, ci impegniamo attivamente ad assicurare che gli apparecchi medici da noi distribuiti siano in linea con gli stringenti standard di qualità e sicurezza definiti da questi regolamenti. Per Amplifon, che si configura come distributore, i Regolamenti non hanno un impatto sostanziale, se non quello di dover **garantire la tracciabilità del prodotto** e che immagazzinamento e trasporto avvengano nel rispetto delle condizioni stabilite dai produttori.

Nel corso del 2023, abbiamo focalizzato i nostri sforzi nel monitoraggio della compliance di tutte le attività procedurali implementate in ogni Paese europeo. Inoltre, in ogni Paese europeo dove operiamo è stata nominata una figura di riferimento preposta, il cui scopo è di garantire la compliance con le procedure e le condizioni espresse nei *Quality Agreements* definiti con i produttori e di gestire le relative attività. A fine 2023, la nostra collaborazione con i colleghi del Regno Unito è stata essenziale per raggiungere questo obiettivo, e abbiamo finalizzato con successo la **totale compliance con il regolamento UK-MDR 2022**. Questo risultato è la testimonianza del nostro approccio meticoloso a sostenere l'integrità della catena di fornitura, assicurando che i prodotti da noi distribuiti aderiscano agli standard di regolamentazione previsti, rinforzando la sicurezza e affidabilità dei dispositivi medici che gestiamo all'interno dell'industria dell'*healthcare*.

**MARCHIO “CE”  
OTTENUTO DALL’APP  
AMPLIFON PER L’EUROPA**

**APPROVAZIONE FDA  
OTTENUTA DALL’APP  
AMPLIFON PER GLI STATI  
UNITI**

## APP AMPLIFON

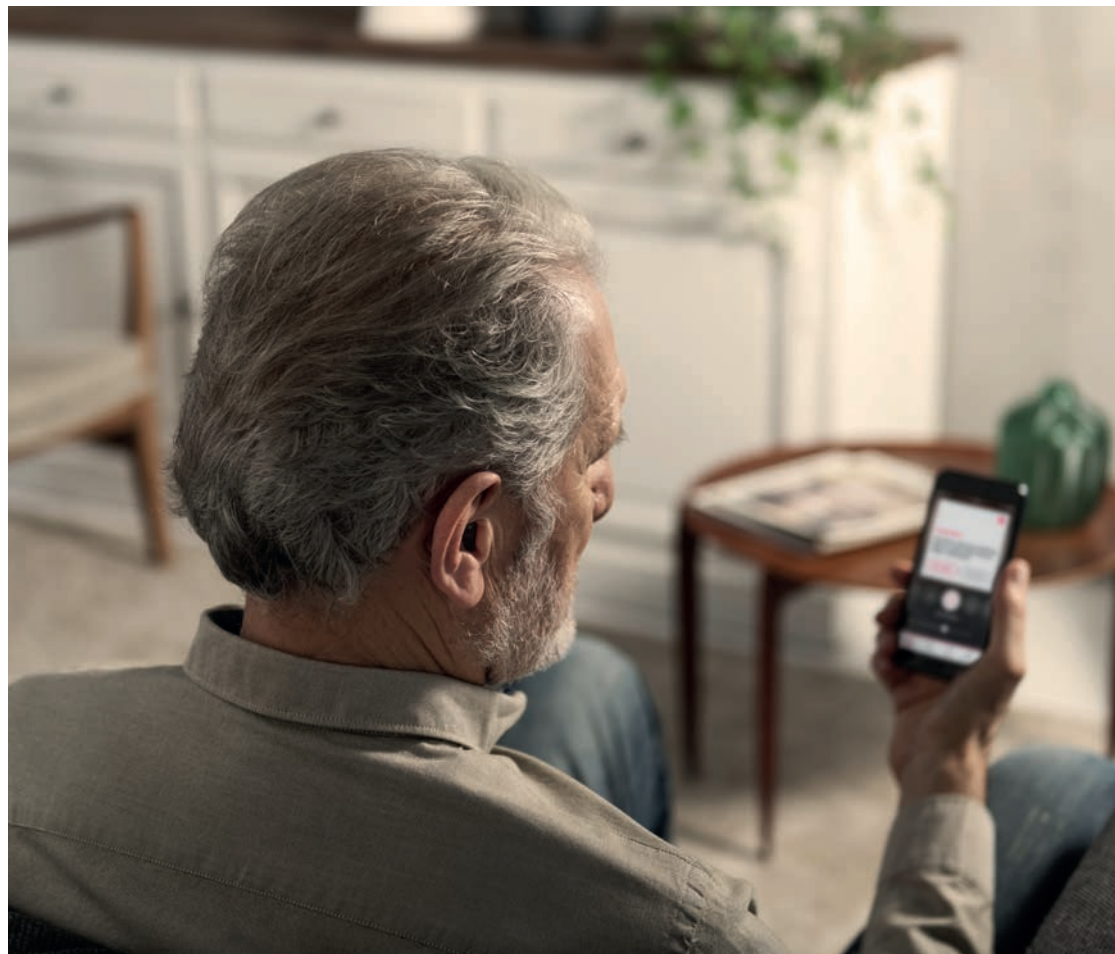
Amplifon è produttore dell’App Amplifon, un dispositivo medico marcatore CE sviluppato internamente, distribuito a partire dal 2019 in diversi Paesi UE e APAC, e in America con il marchio Miracle-Ear con approvazione della *Food and Drug Administration* (FDA). L’App Amplifon è conforme sia

al regolamento **MDR (Regolamento Europeo dei Dispositivi Medici)** per i dispositivi medici, sia alle linee guida europee più recenti in tema di Dispositivi Medici. Per ottenere il marchio CE, Amplifon ha creato il proprio *Quality Management System* per soddisfare i requisiti della ISO 13485:2016 e del regolamento MDR, adottando una serie di procedure operative, alcune finalizzate alla prevenzione e gestione di eventuali incidenti, tra cui:

- “Standard Operating Procedure for Field Safety Notice and Recall”, per fornire istruzioni sul richiamo del dispositivo medico e avvisare le autorità competenti relativamente ai rischi alla salute degli utilizzatori dell’App Amplifon;
- “Standard Operating Procedure for Customer Feedback and Complaint Handling”, per la gestione dei feedback e dei reclami relativi ai servizi digitali erogati dall’App Amplifon;
- “Standard Operating Procedure for Vigilance and Incident Reporting”, per valutare se i malfunzionamenti dei dispositivi medici debbano essere riportati all’Autorità Competente;
- “Standard Operating Procedure for Corrective Action and Preventive Action Management”, per la gestione di eventuali anomalie in prodotti e processi relativi al sistema qualità dell’App Amplifon.

I processi necessari allo sviluppo dell’App Amplifon sono stati sottoposti ad audit di una terza parte, che ne ha attestato la conformità rispetto alla **ISO 13485:2016** e che continua a condurre audit annuali. Amplifon

controlla i suoi fornitori attraverso una valutazione continua delle loro performance e attraverso audit periodici. Infine, ogni qualvolta viene rilasciata una nuova versione dell’App Amplifon, la stessa è soggetta a *risk assessment* per valutare i potenziali rischi per la salute e la sicurezza dell’utente connessi all’utilizzo dell’App, includendo i rischi informatici e di sicurezza dei dati.





## PRIVACY DEI DATI E CYBERSECURITY

### LA TUTELA DELLA PRIVACY

Vista la sempre più crescente importanza che i governi di tutto il mondo e le persone attribuiscono alla privacy, investiamo incessantemente nell'implementazione e nel miglioramento di misure tecniche e organizzative atte a proteggere i dati personali e c.d. "sensibili" (in particolare, dati sanitari) che i nostri clienti ci affidano. Ci siamo dotati, sia nelle strutture centrali che nei punti vendita, di una serie di strumenti di gestione utili all'osservanza dei requisiti previsti dalle normative sovranazionali e nazionali in materia di protezione dei dati personali a cui siamo soggetti (ad es. il **Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati - GDPR**). Al fine di assicurare la piena e corretta implementazione e l'efficacia di queste misure, nonché l'identificazione di aree di miglioramento, eseguiamo controlli periodici attraverso le funzioni Corporate Legal (verifiche di secondo livello) e Internal Audit (verifiche di terzo livello).

Nel corso del 2023, le attività implementate per **migliorare ulteriormente la privacy posture di Amplifon** sono state numerose, tra le più rilevanti:

- l'erogazione di formazione base sul GDPR a tutti i dipendenti in Europa e Regno Unito e specifica in relazione al ruolo ricoperto nell'Organizzazione.
- il lancio di campagne di comunicazione interne per accrescere l'*awareness* in materia.
- lo sviluppo, con tecniche di *legal design*, e adozione in Europa di linee guida per la gestione dei trasferimenti di dati personali verso paesi extra EU.
- l'esecuzione di valutazioni di impatto su trattamenti più delicati.
- la finalizzazione e adozione di una **Global Privacy Policy** valida per l'intero Gruppo.

**~2.240. ORE TOTALI  
DI TRAINING SU  
PRIVACY E GDPR  
EROGATE NEL 2023**

Abbiamo continuato a lavorare con un grande focus sulla strategia d'innovazione della *customer experience* tenendo in considerazione, nel rispetto del concetto della *privacy by design*, quelli che sono i principi e i requisiti privacy necessari per garantire una concreta ed efficace protezione dei dati personali trattati, nonché per assicurare ai nostri clienti un effettivo controllo sulle loro informazioni personali.

**+3.270 ORE TOTALI  
DI TRAINING SULLA  
CYBERSECURITY  
EROGATE NEL 2023**

## IL RAFFORZAMENTO DELLA CYBERSECURITY

Nel corso del 2023 il team cyber security è stato ulteriormente rafforzato garantendo una copertura sempre più estesa delle tematiche cyber, con l'obiettivo di creare responsabilità condivise e rafforzare la collaborazione attiva tra le varie funzioni. Per promuovere e diffondere ulteriormente la **cyber culture** all'interno dell'azienda, anche nel 2023 si è continuato a investire sul fattore umano, tramite l'erogazione e la fornitura di materiali e attività di *awareness*, indirizzate sia a tutto il personale aziendale, che a individui specifici, in virtù di ruoli e responsabilità:

- sono stati erogati training verticali su tematiche relative alle responsabilità degli utenti con privilegi nei vari "ambienti" (e.g., Windows, Database, Cloud), alle responsabilità degli sviluppatori per garantire la gestione dei rischi di sicurezza nello sviluppo sicuro delle applicazioni, nonché alle responsabilità di coloro che si occupano della gestione degli incidenti di sicurezza ai fini di consentire il riconoscimento e la tempestiva notifica di possibili violazioni di dati personali al team legale di pertinenza.
- sono state definite ed erogate periodiche campagne di **phishing simulation**, che hanno avuto come target tutta la popolazione aziendale oppure utenti specifici, che hanno subito attacchi da simulazioni precedenti o che devono finalizzare i corsi di formazione di sicurezza assegnati. Le campagne sono, volte a monitorare il comportamento degli utenti nei confronti delle simulazioni, in modo tale da fornire loro materiali formativi aggiuntivi in caso di comportamento errato.
- è stata creata una pagina, all'interno della intranet aziendale, specificatamente dedicata alle tematiche della cyber security, con lo scopo di fornire una panoramica sulla gestione della sicurezza aziendale, relativamente a mission, obiettivi, ruoli e responsabilità, canali per segnalare potenziali incidenti di cyber security, linee guida e best practices. Inoltre, sono stati inseriti anche i riferimenti a politiche, standard e procedure di cyber security, che sono parte del framework documentale di Information Security.
- È stata avviata una *newsletter* periodica di cyber security, Cyber Security Workout, che viene pubblicata sulla intranet al fine di informare e aggiornare i dipendenti rispetto a tematiche e progettualità rilevanti in ambito cyber security.

Il processo di trasformazione digitale di Amplifon è proseguito anche nel 2023 grazie all'adozione di nuove tecnologie che ottimizzano la gestione sicura dei processi di business, rafforzando la protezione dell'azienda da potenziali minacce informatiche e consentendo di operare in modo più efficiente e sicuro in un ambiente digitale in continua evoluzione. Tra le nuove tecnologie sono state implementate, per esempio:

- una **soluzione di datalake** che, fungendo da vasto magazzino di dati, permette la raccolta, l'archiviazione e l'analisi efficiente e sicura di grandi volumi di informazioni, consentendo decisioni aziendali migliori, basate su dati accurati, e completi.
- una **soluzione di XDR (Extended Detection and Response)** che, contribuendo alla creazione di una vista integrata delle possibili minacce provenienti da diverse fonti, agevola il rilevamento e la risposta immediata agli attacchi informatici.

## RATING DI SICUREZZA A PER SECURITY SCORECARD

Nel 2023 il team cyber security si è impegnato per garantire il mantenimento del rating di sicurezza A di Amplifon per Security Scorecard, piattaforma indipendente che, attraverso l'analisi di informazioni open-source, pubblicamente disponibili sul web e facilmente attaccabili, offre la possibilità di ottenere una panoramica del proprio livello di sicurezza. Nel 2023 sono inoltre continuate le attività atte all'ottenimento HiTrust (previsto per il prossimo anno per la regione America), alla luce della **certificazione SOC 2 (System and Organization Controls)** già valida negli Stati Uniti. Parallelamente, è proseguito il processo di formalizzazione del Framework Documentale di **Information Security**, volto a definire e regolamentare i processi in un'ottica migliorativa e di conformità agli standard. Questa attività è di fondamentale importanza per la definizione di un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (SGSI) di Amplifon, anche in ottica dell'ottenimento di una futura **certificazione ISO27001**.



# APPENDICE

## INDICATORI DI PERFORMANCE

### SFERA ECONOMICA

#### VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO<sup>36</sup>

| Valore economico direttamente generato e distribuito (migliaia di euro)                                      | 2021             | 2022             | 2023             |
|--|------------------|------------------|------------------|
| <b>Valore economico generato dalla Società</b>   | <b>1.957.396</b> | <b>2.135.231</b> | <b>2.272.014</b> |
| Ricavi <sup>37</sup>   | 1.957.396        | 2.135.231        | 2.272.014        |
| <b>Valore economico distribuito dalla Società</b>  | <b>1.613.835</b> | <b>1.753.680</b> | <b>1.896.828</b> |
| <b>Costi operativi</b>   | <b>832.793</b>   | <b>897.770</b>   | <b>924.885</b>   |
| <b>Ai dipendenti (retribuzione e benefit)</b>  | <b>639.033</b>   | <b>699.549</b>   | <b>804.504</b>   |
| <b>Ai fornitori di capitale</b>  | <b>65.687</b>    | <b>76.532</b>    | <b>92.748</b>    |
| • di cui dividendi   | 49.356           | 58.237           | 65.361           |
| • di cui interessi pagati ai fornitori di capitale   | 16.331           | 18.295           | 27.387           |
| <b>Alla Pubblica Amministrazione</b>   | <b>72.460</b>    | <b>75.160</b>    | <b>70.283</b>    |
| • di cui imposte correnti sul reddito  | 63.437           | 66.905           | 61.625           |
| • di cui altre imposte sulle società e multe   | 9.023            | 8.255            | 8.658            |
| <b>Alla comunità</b>   | <b>3.862</b>     | <b>4.669</b>     | <b>4.408</b>     |
| • di cui membership ad associazioni  | 1.400            | 1.522            | 1.490            |
| • di cui donazioni liberali  | 2.045            | 3.113            | 2.264            |
| • di cui sponsorship per la comunità   | 227              | 21               | 544              |
| • di cui spese per altre attività legate al business in favore della comunità (es. eventi, università, etc.) | 190              | 13               | 110              |
| <b>Valore economico trattenuto dalla Società</b>   | <b>343.561</b>   | <b>381.551</b>   | <b>375.186</b>   |

36 Si segnala che i dati presentati nella tabella "Valore economico generato e distribuito" seguono l'applicazione del nuovo principio contabile IFRS 16.

37 I ricavi differiscono dal valore riportato nei Prospetti Contabili Consolidati perché si riferiscono ai ricavi delle vendite e delle prestazioni sommati ad altri proventi.



## SFERA SOCIALE

### DIPENDENTI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E AREA GEOGRAFICA AL 31 DICEMBRE

| Totale Gruppo (N. dipendenti)                 | EMEA         |              |              | AMERICA      |              |              | APAC         |              |              | CORPORATE  |            |            | GRUPPO        |               |               |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|------------|---------------|---------------|---------------|
|   | 2021         | 2022         | 2023         | 2021         | 2022         | 2023         | 2021         | 2022         | 2023         | 2021       | 2022       | 2023       | 2021          | 2022          | 2023          |
| Audioprotesisti (abilitati ai sensi di legge) | 3.759        | 3.827        | 3.970        | 386          | 545          | 689          | 1.150        | 1.238        | 1.825        | 0          | 0          | 0          | 5.295         | 5.610         | 6.484         |
| Audioprotesisti (apprendisti o equivalenti)   | 421          | 379          | 390          | 129          | 75           | 139          | 39           | 38           | 4            | 0          | 0          | 0          | 589           | 492           | 533           |
| Client advisor e altro personale di negozio   | 2.506        | 2.727        | 2.663        | 350          | 450          | 613          | 1.052        | 944          | 1.036        | 0          | 0          | 0          | 3.908         | 4.121         | 4.312         |
| Field management <sup>38</sup>                | 219          | 438          | 446          | 27           | 93           | 119          | 78           | 138          | 164          | 0          | 0          | 0          | 324           | 669           | 729           |
| <b>Totale field force</b>                     | <b>6.905</b> | <b>7.371</b> | <b>7.469</b> | <b>892</b>   | <b>1.163</b> | <b>1.560</b> | <b>2.319</b> | <b>2.358</b> | <b>3.029</b> | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>10.116</b> | <b>10.892</b> | <b>12.058</b> |
| Executive                                     | 0            | 1            | 1            | 1            | 1            | 1            | 1            | 1            | 2            | 11         | 11         | 11         | 13            | 14            | 15            |
| Director                                      | 78           | 80           | 76           | 48           | 40           | 48           | 58           | 43           | 41           | 45         | 44         | 50         | 229           | 207           | 215           |
| Manager                                       | 208          | 196          | 206          | 47           | 64           | 60           | 66           | 70           | 81           | 90         | 100        | 110        | 411           | 430           | 457           |
| Professional                                  | 905          | 763          | 744          | 366          | 363          | 396          | 445          | 377          | 329          | 102        | 149        | 165        | 1.818         | 1.652         | 1.634         |
| <b>Totale back office</b>                     | <b>1.191</b> | <b>1.040</b> | <b>1.027</b> | <b>462</b>   | <b>468</b>   | <b>505</b>   | <b>570</b>   | <b>491</b>   | <b>453</b>   | <b>248</b> | <b>304</b> | <b>336</b> | <b>2.471</b>  | <b>2.303</b>  | <b>2.321</b>  |
| <b>Totale dipendenti</b>                      | <b>8.096</b> | <b>8.411</b> | <b>8.496</b> | <b>1.354</b> | <b>1.631</b> | <b>2.065</b> | <b>2.889</b> | <b>2.849</b> | <b>3.482</b> | <b>248</b> | <b>304</b> | <b>336</b> | <b>12.587</b> | <b>13.195</b> | <b>14.379</b> |

### DIPENDENTI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE AL 31 DICEMBRE

| Totale Gruppo            | 2021          |               | 2022          |               | 2023          |               |
|--------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                          | N. dipendenti | %             | N. dipendenti | %             | N. dipendenti | %             |
| Totale uomini            | 3.469         | 27,6%         | 3.666         | 27,8%         | 3.838         | 26,7%         |
| Totale donne             | 9.118         | 72,4%         | 9.529         | 72,2%         | 10.541        | 73,3%         |
| <b>Totale dipendenti</b> | <b>12.587</b> | <b>100,0%</b> | <b>13.195</b> | <b>100,0%</b> | <b>14.379</b> | <b>100,0%</b> |



38 Si segnala che a partire dal 2022 sono state riclassificate le categorie professionali appartenenti alla *Field Force*: in particolare, a partire dal 2022, la categoria "Field Management" è più ampia, e non include solo gli "Area Manager" come per i dati 2021.

| Field force  | 2021          | 2022          | 2023          |
|--|---------------|---------------|---------------|
|  | N. dipendenti | N. dipendenti | N. dipendenti |
| <b>Totale field force</b>                            | <b>10.116</b> | <b>10.892</b> | <b>12.058</b> |
| Uomini   | 2.357         | 2.568         | 2.744         |
| Donne  | 7.759         | 8.324         | 9.314         |
| <b>Audioprotesisti (abilitati ai sensi di legge)</b> | <b>5.295</b>  | <b>5.610</b>  | <b>6.484</b>  |
| Uomini   | 1.638         | 1.717         | 1.822         |
| Donne  | 3.657         | 3.893         | 4.662         |
| <b>Audioprotesisti (apprendisti o equivalenti)</b>   | <b>589</b>    | <b>492</b>    | <b>533</b>    |
| Uomini   | 211           | 183           | 189           |
| Donne  | 378           | 309           | 344           |
| <b>Client advisor e altro personale di negozio</b>   | <b>3.908</b>  | <b>4.121</b>  | <b>4.312</b>  |
| Uomini   | 314           | 333           | 390           |
| Donne  | 3.594         | 3.788         | 3.922         |
| <b>Field management</b>                              | <b>324</b>    | <b>669</b>    | <b>729</b>    |
| Uomini   | 194           | 335           | 343           |
| Donne  | 130           | 334           | 386           |

| Back office               | 2021          | 2022          | 2023          |
|---------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                           | N. dipendenti | N. dipendenti | N. dipendenti |
| <b>Totale back office</b> | <b>2.471</b>  | <b>2.303</b>  | <b>2.321</b>  |
| Uomini                    | 1.112         | 1.098         | 1.094         |
| Donne                     | 1.359         | 1.205         | 1.227         |
| <b>Executive</b>          | <b>13</b>     | <b>14</b>     | <b>15</b>     |
| Uomini                    | 11            | 12            | 13            |
| Donne                     | 2             | 2             | 2             |
| <b>Director</b>           | <b>229</b>    | <b>207</b>    | <b>215</b>    |
| Uomini                    | 153           | 146           | 154           |
| Donne                     | 76            | 61            | 61            |
| <b>Manager</b>            | <b>411</b>    | <b>430</b>    | <b>457</b>    |
| Uomini                    | 229           | 242           | 242           |
| Donne                     | 182           | 188           | 215           |
| <b>Professional</b>       | <b>1.818</b>  | <b>1.652</b>  | <b>1.634</b>  |
| Uomini                    | 719           | 698           | 685           |
| Donne                     | 1.099         | 954           | 949           |



**DIPENDENTI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E FASCIA DI ETÀ AL 31 DICEMBRE**

| Totale Gruppo            | 2021          |               | 2022          |               | 2023          |               |
|--------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                          | N. dipendenti | %             | N. dipendenti | %             | N. dipendenti | %             |
| Totale <30               | 2.707         | 21,5%         | 2.779         | 21,1%         | 2.944         | 20,5%         |
| Totale 30-50             | 7.208         | 57,3%         | 7.724         | 58,5%         | 8.446         | 58,7%         |
| Totale >50               | 2.672         | 21,2%         | 2.692         | 20,4%         | 2.989         | 20,8%         |
| <b>Totale dipendenti</b> | <b>12.587</b> | <b>100,0%</b> | <b>13.195</b> | <b>100,0%</b> | <b>14.379</b> | <b>100,0%</b> |

| Field force  | 2021          | 2022          | 2023          |
|--|---------------|---------------|---------------|
|  | N. dipendenti | N. dipendenti | N. dipendenti |
| <b>Totale field force</b>                            | <b>10.116</b> | <b>10.892</b> | <b>12.058</b> |
| <30  | 2.327         | 2.364         | 2.551         |
| 30-50  | 5.639         | 6.237         | 6.912         |
| >50  | 2.150         | 2.291         | 2.595         |
| <b>Audioprotesisti (abilitati ai sensi di legge)</b> | <b>5.295</b>  | <b>5.610</b>  | <b>6.484</b>  |
| <30  | 1.347         | 1.430         | 1.593         |
| 30-50  | 3.106         | 3.304         | 3.912         |
| >50  | 842           | 876           | 979           |
| <b>Audioprotesisti (apprendisti o equivalenti)</b>   | <b>589</b>    | <b>492</b>    | <b>533</b>    |
| <30  | 335           | 254           | 288           |
| 30-50  | 199           | 193           | 198           |
| >50  | 55            | 45            | 47            |
| <b>Client advisor e altro personale di negozio</b>   | <b>3.908</b>  | <b>4.121</b>  | <b>4.312</b>  |
| <30  | 632           | 643           | 627           |
| 30-50  | 2.090         | 2.280         | 2.310         |
| >50  | 1.186         | 1.198         | 1.375         |
| <b>Field management</b>                              | <b>324</b>    | <b>669</b>    | <b>729</b>    |
| <30  | 13            | 37            | 43            |
| 30-50  | 244           | 460           | 492           |
| >50  | 67            | 172           | 194           |

| Back office               | 2021          | 2022          | 2023          |
|---------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                           | N. dipendenti | N. dipendenti | N. dipendenti |
| <b>Totale back office</b> | <b>2.471</b>  | <b>2.303</b>  | <b>2.321</b>  |
| <30                       | 380           | 415           | 393           |
| 30-50                     | 1.569         | 1.487         | 1.534         |
| >50                       | 522           | 401           | 394           |
| <b>Executive</b>          | <b>13</b>     | <b>14</b>     | <b>15</b>     |
| <30                       | 0             | 0             | 0             |
| 30-50                     | 8             | 8             | 7             |
| >50                       | 5             | 6             | 8             |
| <b>Director</b>           | <b>229</b>    | <b>207</b>    | <b>215</b>    |
| <30                       | 2             | 0             | 0             |
| 30-50                     | 183           | 172           | 171           |
| >50                       | 44            | 35            | 44            |
| <b>Manager</b>            | <b>411</b>    | <b>430</b>    | <b>457</b>    |
| <30                       | 9             | 13            | 13            |
| 30-50                     | 337           | 354           | 374           |
| >50                       | 65            | 63            | 70            |
| <b>Professional</b>       | <b>1.818</b>  | <b>1.652</b>  | <b>1.634</b>  |
| <30                       | 369           | 402           | 380           |
| 30-50                     | 1.041         | 953           | 982           |
| >50                       | 408           | 297           | 272           |



**DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO DI LAVORO, GENERE E AREA GEOGRAFICA AL 31 DICEMBRE**

| Totale Gruppo<br>(N. dipendenti)       | EMEA         |              |              | AMERICA      |              |              | APAC         |              |              | CORPORATE  |            |            | GRUPPO        |               |               |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|------------|---------------|---------------|---------------|
|  | 2021         | 2022         | 2023         | 2021         | 2022         | 2023         | 2021         | 2022         | 2023         | 2021       | 2022       | 2023       | 2021          | 2022          | 2023          |
| <b>Contratto a tempo indeterminato</b> | <b>7.111</b> | <b>7.631</b> | <b>7.758</b> | <b>1.354</b> | <b>1.627</b> | <b>2.048</b> | <b>2.722</b> | <b>2.396</b> | <b>2.573</b> | <b>247</b> | <b>302</b> | <b>336</b> | <b>11.434</b> | <b>11.956</b> | <b>12.715</b> |
| Uomini                                 | 1.937        | 2.033        | 2.080        | 375          | 443          | 529          | 678          | 680          | 736          | 151        | 182        | 200        | 3.141         | 3.338         | 3.545         |
| Donne                                  | 5.174        | 5.598        | 5.678        | 979          | 1.184        | 1.519        | 2.044        | 1.716        | 1.837        | 96         | 120        | 136        | 8.293         | 8.618         | 9.170         |
| <b>Contratto a tempo determinato</b>   | <b>985</b>   | <b>780</b>   | <b>738</b>   | <b>0</b>     | <b>4</b>     | <b>17</b>    | <b>167</b>   | <b>453</b>   | <b>909</b>   | <b>1</b>   | <b>2</b>   | <b>0</b>   | <b>1.153</b>  | <b>1.239</b>  | <b>1.664</b>  |
| Uomini                                 | 302          | 277          | 233          | 0            | 2            | 8            | 26           | 48           | 52           | 0          | 1          | 0          | 328           | 328           | 293           |
| Donne                                  | 683          | 503          | 505          | 0            | 2            | 9            | 141          | 405          | 857          | 1          | 1          | 0          | 825           | 911           | 1.371         |
| <b>Totale dipendenti</b>               | <b>8.096</b> | <b>8.411</b> | <b>8.496</b> | <b>1.354</b> | <b>1.631</b> | <b>2.065</b> | <b>2.889</b> | <b>2.849</b> | <b>3.482</b> | <b>248</b> | <b>304</b> | <b>336</b> | <b>12.587</b> | <b>13.195</b> | <b>14.379</b> |

**DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI IMPIEGO, GENERE E AREA GEOGRAFICA AL 31 DICEMBRE**

| Totale Gruppo<br>(N. dipendenti) | EMEA         |              |              | AMERICA      |              |              | APAC         |              |              | CORPORATE  |            |            | GRUPPO        |               |               |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|------------|---------------|---------------|---------------|
|                                  | 2021         | 2022         | 2023         | 2021         | 2022         | 2023         | 2021         | 2022         | 2023         | 2021       | 2022       | 2023       | 2021          | 2022          | 2023          |
| <b>Full-time</b>                 | <b>5.420</b> | <b>5.716</b> | <b>5.787</b> | <b>1.280</b> | <b>1.541</b> | <b>1.937</b> | <b>2.252</b> | <b>2.409</b> | <b>3.040</b> | <b>245</b> | <b>301</b> | <b>333</b> | <b>9.197</b>  | <b>9.967</b>  | <b>11.097</b> |
| Uomini                           | 1.892        | 1.961        | 1.945        | 370          | 432          | 525          | 631          | 674          | 748          | 150        | 182        | 199        | 3.043         | 3.249         | 3.417         |
| Donne                            | 3.528        | 3.755        | 3.842        | 910          | 1.109        | 1.412        | 1.621        | 1.735        | 2.292        | 95         | 119        | 134        | 6.154         | 6.718         | 7.680         |
| <b>Part-time</b>                 | <b>2.676</b> | <b>2.695</b> | <b>2.709</b> | <b>74</b>    | <b>90</b>    | <b>128</b>   | <b>637</b>   | <b>440</b>   | <b>442</b>   | <b>3</b>   | <b>3</b>   | <b>3</b>   | <b>3.390</b>  | <b>3.228</b>  | <b>3.282</b>  |
| Uomini                           | 347          | 349          | 368          | 5            | 13           | 12           | 73           | 54           | 40           | 2          | 1          | 1          | 426           | 417           | 421           |
| Donne                            | 2.329        | 2.346        | 2.341        | 69           | 77           | 116          | 564          | 386          | 402          | 1          | 2          | 2          | 2.964         | 2.811         | 2.861         |
| <b>Totale dipendenti</b>         | <b>8.096</b> | <b>8.411</b> | <b>8.496</b> | <b>1.354</b> | <b>1.631</b> | <b>2.065</b> | <b>2.889</b> | <b>2.849</b> | <b>3.482</b> | <b>248</b> | <b>304</b> | <b>336</b> | <b>12.587</b> | <b>13.195</b> | <b>14.379</b> |



**INDICI INFORTUNISTICI<sup>39</sup>**

| Totale Gruppo  | 2021       | 2022       | 2023       |
|--|------------|------------|------------|
| Numero di fatalità dovute a incidenti sul lavoro     | 0          | 0          | -          |
| Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze | 0          | 7          | 5          |
| Numero di infortuni sul lavoro totali registrabili   | 139        | 98         | 100        |
| Totale ore lavorate                                  | 18.011.703 | 20.212.017 | 21.769.256 |
| Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze  | 0          | 0,3        | 0,2        |
| Tasso di infortuni sul lavoro totali registrabili    | 7,72       | 4,85       | 4,59       |
| Numero di casi di malattie professionali registrati  | 11         | 10         | 6          |



**ORE DI FORMAZIONE TOTALI E PRO-CAPITE EROGATE AI DIPENDENTI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE**

| Totale Gruppo                                 | 2021                     |                         | 2022                     |                         | 2023                     |                         |
|---|--------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|
|   | Ore di formazione totali | Ore medie di formazione | Ore di formazione totali | Ore medie di formazione | Ore di formazione totali | Ore medie di formazione |
| Audioprotesisti (abilitati ai sensi di legge) | 156.427                  | 32,6                    | 208.615                  | 37,2                    | 206.126                  | 32,1                    |
| Audioprotesisti (apprendisti o equivalenti)   | 34.480                   | 78,7                    | 20.178                   | 41,0                    | 25.211                   | 49,0                    |
| Client advisor e altro personale di negozio   | 82.748                   | 24,8                    | 86.169                   | 20,9                    | 97.331                   | 23,5                    |
| Field management                              | 16.787                   | 28,9                    | 29.344                   | 43,9                    | 26.276                   | 37,1                    |
| <b>Totale field force</b>                     | <b>290.442</b>           | <b>31,8</b>             | <b>344.306</b>           | <b>31,6</b>             | <b>354.944</b>           | <b>30,1</b>             |
| Executive                                     | 287                      | 19,1                    | 234                      | 16,7                    | 252                      | 16,8                    |
| Director                                      | 4.300                    | 25,4                    | 6.411                    | 31,0                    | 9.523                    | 45,1                    |
| Manager                                       | 13.070                   | 36,4                    | 11.421                   | 26,6                    | 14.575                   | 33,3                    |
| Professional                                  | 32.503                   | 21,3                    | 47.437                   | 28,7                    | 39.316                   | 24,8                    |
| <b>Totale back office</b>                     | <b>50.160</b>            | <b>24,2</b>             | <b>65.503</b>            | <b>28,4</b>             | <b>63.666</b>            | <b>28,3</b>             |
| <b>Totale dipendenti</b>                      | <b>340.602</b>           | <b>30,4</b>             | <b>409.809</b>           | <b>31,1</b>             | <b>418.610</b>           | <b>29,8</b>             |
| Uomini  | 104.754                  | 32,6                    | 118.705                  | 32,4                    | 120.110                  | 32,3                    |
| Donne   | 235.848                  | 29,5                    | 291.104                  | 30,5                    | 298.500                  | 29,0                    |

39 - Maggiori dettagli circa le modalità di calcolo degli indici infortunistici sono presenti nella Nota Metodologica.

**PERCENTUALE DI DIPENDENTI INCLUSI NEL PROCESSO DI VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE<sup>40</sup>**

| Totale Gruppo                                 | 2021          |              | 2022          |              | 2023          |              |
|---|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
|   | N. dipendenti | %            | N. dipendenti | %            | N. dipendenti | %            |
| Audioprotesisti (abilitati ai sensi di legge) | 4.634         | 88,8%        | 4.880         | 87,0%        | 5.170         | 82,2%        |
| Audioprotesisti (apprendisti o equivalenti)   | 357           | 63,9%        | 486           | 98,8%        | 504           | 94,6%        |
| Client advisor e altro personale di negozio   | 3.119         | 88,2%        | 3.714         | 90,1%        | 3.689         | 94,3%        |
| Field management                              | 271           | 87,4%        | 622           | 93,0%        | 623           | 87,9%        |
| <b>Totale field force</b>                     | <b>8.381</b>  | <b>87,1%</b> | <b>9.702</b>  | <b>89,1%</b> | <b>9.986</b>  | <b>87,2%</b> |
| Executive                                     | 13            | 100,0%       | 13            | 92,9%        | 13            | 86,7%        |
| Director                                      | 191           | 86,8%        | 190           | 91,8%        | 198           | 93,8%        |
| Manager                                       | 353           | 86,7%        | 395           | 91,9%        | 409           | 91,9%        |
| Professional                                  | 1.517         | 85,9%        | 1.462         | 88,5%        | 1.442         | 92,1%        |
| <b>Totale back office</b>                     | <b>2.074</b>  | <b>86,2%</b> | <b>2.060</b>  | <b>89,4%</b> | <b>2.062</b>  | <b>92,2%</b> |
| <b>Totale dipendenti</b>                      | <b>10.455</b> | <b>86,9%</b> | <b>11.762</b> | <b>89,1%</b> | <b>12.048</b> | <b>88,0%</b> |
| Uomini  | 2.797         | 83,4%        | 3.382         | 92,3%        | 3.483         | 94,3%        |
| Donne   | 7.658         | 88,3%        | 8.380         | 87,9%        | 8.565         | 85,7%        |

**DIPENDENTI IN POSIZIONI MANAGERIALI, IN RUOLI LEGATI ALLE VENDITE E IN RUOLI STEM AL 31 DICEMBRE**

| Totale Gruppo   | 2022               |              |              | 2023               |              |              |
|---|--------------------|--------------|--------------|--------------------|--------------|--------------|
|   | 2022 (HC)          | Uomini (%)   | Donne (%)    | 2023 (HC)          | Uomini (%)   | Donne (%)    |
| <b>Dipendenti che lavorano in posizioni manageriali<sup>41</sup></b>                                | <b>1.320 (10%)</b> | <b>55,7%</b> | <b>44,3%</b> | <b>1.416 (10%)</b> | <b>53,1%</b> | <b>46,9%</b> |
| Top management  | 221                | 71,5%        | 28,5%        | 230                | 72,6%        | 27,4%        |
| Junior management   | 1.099              | 52,5%        | 47,5%        | 1.186              | 49,3%        | 50,7%        |
| <b>Dipendenti che lavorano in posizioni legate alle vendite, ai prodotti e servizi<sup>42</sup></b> | <b>10.678</b>      | <b>25,7%</b> | <b>74,3%</b> | <b>11.268</b>      | <b>25,5%</b> | <b>74,5%</b> |
| <b>Dipendenti che lavorano in ruoli STEM<sup>43</sup></b>   | <b>6.284</b>       | <b>33,4%</b> | <b>66,6%</b> | <b>7.032</b>       | <b>30,6%</b> | <b>69,4%</b> |

40 Dal 2022 tale indicatore rappresenta il numero di dipendenti che al 31 dicembre risulta essere incluso nel processo di valutazione delle performance dell'anno corrente, e che si concluderà nei primi mesi dell'anno successivo. Si segnala inoltre che l'attuale sistema di valutazione delle performance del personale di negozio (ad esclusione degli Area Manager che sono già inclusi nello stesso processo di valutazione del personale *back office*) è stato dismesso al termine del 2022 in quanto è stato disegnato un nuovo modello di monitoraggio delle performance del personale di negozio che sia maggiormente allineato con le performance di business e con la natura delle loro mansioni.

41 Le posizioni manageriali includono il top management, che fa riferimento ai ruoli Executive e Director del *back office* (*global leadership population*), e il junior management, che include i ruoli Manager (*back office*) e Field Management (*field force*).

42 Le posizioni legate alle vendite, ai prodotti e servizi includono le funzioni marketing, medical e sales, inclusa quindi la *field force*. Si segnala che il perimetro di tale informazione non include Bay Audio (Australia) e i Paesi Cina, Egitto ed Israele.

43 I ruoli STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics) fanno riferimento alle funzioni in ambito scientifico, tecnologico, ingegneristico e matematico, tra cui le funzioni IT, digital, finance, medical, ecc. di Amplifon.

**PERCENTUALE DI DIPENDENTI PER NAZIONALITÀ 2023 (TOP 10)**

| Nazionalità (Top 10)  | 2023                |   |
|-----------------------|---------------------|---|
|                       | % totale dipendenti | % dipendenti in posizioni manageriali <sup>44</sup> |
| Germania              | 15,4%               | 7,0%  |
| Spagna                | 15,3%               | 11,6%   |
| Francia               | 12,4%               | 7,6%  |
| Australia             | 10,5%               | 6,9%  |
| Stati Uniti D'America | 8,1%                | 8,9%  |
| Cina                  | 7,4%                | 5,1%  |
| Italia                | 6,6%                | 23,4%   |
| India                 | 5,5%                | 3,7%  |
| Olanda                | 5,2%                | 3,5%  |
| Nuova Zelanda         | 3,2%                | 2,7%  |



44 Le posizioni manageriali includono il top management, che fa riferimento ai ruoli Executive e Director del *back office* (*global leadership population*), e il junior management, che include i ruoli Manager (*back office*) e Field Management (*field force*).

## SFERA AMBIENTALE<sup>45</sup>

### CONSUMI DI ENERGIA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

| Consumi energetici per tipologia                           | u.m.      | SEDI CENTRALI |               |                | NEGOZI DIRETTI |                |                | GRUPPO         |                |                |
|--|-----------|---------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|  |           | 2021          | 2022          | 2023           | 2021           | 2022           | 2023           | 2021           | 2022           | 2023           |
| <b>Consumi energetici diretti da fonti non rinnovabili</b> | <b>GJ</b> | <b>63.558</b> | <b>64.605</b> | <b>80.965</b>  | <b>19.492</b>  | <b>26.980</b>  | <b>28.190</b>  | <b>83.050</b>  | <b>91.585</b>  | <b>109.155</b> |
| Gas naturale   | GJ        | 6.376         | 4.557         | 3.781          | 18.844         | 26.319         | 27.539         | 25.220         | 30.876         | 31.320         |
|  | m3        | 160.543       | 114.605       | 93.715         | 474.485        | 661.880        | 682.615        | 635.028        | 776.485        | 776.329        |
| Olio combustibile  | GJ        | 63            | 65            | -              | 648            | 661            | 651            | 711            | 726            | 651            |
|  | Litri     | 1.687         | 1.754         | -              | 17.487         | 17.885         | 17.547         | 19.174         | 19.639         | 17.547         |
| Diesel   | GJ        | -             | -             | 4              | -              | -              | -              | -              | -              | 4              |
|  | Litri     | -             | -             | 95             | -              | -              | -              | -              | -              | 95             |
| Diesel (flotta auto - sole sedi centrali)                  | GJ        | 37.479        | 38.930        | 43.648         | -              | -              | -              | 37.479         | 38.930         | 43.648         |
|  | Litri     | 974.979       | 1.014.642     | 1.154.139      | -              | -              | -              | 974.979        | 1.014.642      | 1.154.139      |
| Benzina (flotta auto - sole sedi centrali)                 | GJ        | 19.640        | 21.053        | 33.532         | -              | -              | -              | 19.640         | 21.053         | 33.532         |
|  | Litri     | 563.302       | 603.829       | 984.390        | -              | -              | -              | 563.302        | 603.829        | 984.390        |
| <b>Consumi energetici indiretti</b>                        | <b>GJ</b> | <b>22.804</b> | <b>22.895</b> | <b>21.013</b>  | <b>89.658</b>  | <b>99.768</b>  | <b>111.719</b> | <b>112.462</b> | <b>122.663</b> | <b>132.732</b> |
| Energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili          | GJ        | 6.722         | 9.371         | 14.042         | 25.155         | 51.760         | 80.402         | 31.877         | 61.131         | 94.444         |
|  | MWh-e     | 1.867         | 2.603         | 3.901          | 6.987          | 14.378         | 22.334         | 8.845          | 16.981         | 26.234         |
| Energia elettrica acquistata da fonti non rinnovabili      | GJ        | 10.949        | 8.313         | 2.781          | 64.308         | 47.779         | 31.004         | 75.257         | 56.092         | 33.785         |
|  | MWh-e     | 3.041         | 2.309         | 722            | 17.863         | 13.272         | 8.612          | 20.904         | 15.581         | 9.385          |
| Teleriscaldamento  | GJ        | 5.037         | 5.055         | 3.811          | 195            | 229            | 313            | 5.232          | 5.284          | 4.124          |
|  | MWh-t     | 1.399         | 1.404         | 1.058          | 54             | 64             | 87             | 1.453          | 1.468          | 1.146          |
| Energia elettrica (flotta auto - sole sedi centrali)       | GJ        | 96            | 156           | 379            | -              | -              | -              | 96             | 156            | 379            |
|  | MWh-e     | 27            | 43            | 105            | -              | -              | -              | 27             | 43             | 105            |
| <b>Consumi energetici totali</b>                           | <b>GJ</b> | <b>86.362</b> | <b>87.500</b> | <b>101.978</b> | <b>109.150</b> | <b>126.748</b> | <b>139.909</b> | <b>195.512</b> | <b>214.248</b> | <b>241.887</b> |



45 Maggiori dettagli circa le modalità di calcolo, eventuali stime, nonché i fattori di conversione ed emissione utilizzati sono presenti nella Nota Metodologica.

**EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA**

| Impronta carbonica complessiva (tonnellate di CO <sub>2e</sub> )                                    | 2021           | 2022           | 2023           |
|---|----------------|----------------|----------------|
| Scopo 1 – Emissioni dirette   | 5.231          | 5.745          | 7.203          |
| Scopo 2 – Emissioni indirette da consumo energetico (Market-based)                                  | 6.613          | 7.175          | 4.815          |
| Scopo 3 – Emissioni indirette da altre attività a monte e a valle dell'organizzazione <sup>46</sup> | 112.198        | 114.919        | 131.895        |
| <b>Totale</b>   | <b>124.042</b> | <b>127.839</b> | <b>143.913</b> |

| Emissioni dirette – Scopo 1 (tonnellate di CO <sub>2e</sub> )                  | 2021         | 2022         | 2023         |
|--|--------------|--------------|--------------|
| 1.1 Combustione stazionaria (es. riscaldamento sedi centrali e negozi diretti) | 1.335        | 1.616        | 1.629        |
| 1.2 Combustione mobile (flotta auto aziendale)                                 | 3.741        | 4.010        | 5.023        |
| 1.3 Emissioni fuggitive (gas refrigeranti)                                     | 155          | 119          | 551          |
| <b>Totale</b>  | <b>5.231</b> | <b>5.745</b> | <b>7.203</b> |

| Emissioni indirette – Scopo 2 (tonnellate di CO <sub>2e</sub> )            | 2021         | 2022          | 2023          |
|--|--------------|---------------|---------------|
| Elettricità acquistata per sedi centrali e negozi diretti (Location-based) | 8.108        | 10.071        | 10.321        |
| Elettricità acquistata per sedi centrali e negozi diretti (Market-based)   | 6.327        | 6.904         | 4.557         |
| Elettricità acquistata per la flotta auto (Location-based)                 | 11           | 19            | 33            |
| Elettricità acquistata per la flotta auto (Market-based)                   | 13           | 20            | 52            |
| Teleriscaldamento per sedi centrali e negozi diretti                       | 273          | 251           | 206           |
| <b>Totale (Location-based)</b>   | <b>8.392</b> | <b>10.341</b> | <b>10.560</b> |
| <b>Totale (Market-based)</b>   | <b>6.613</b> | <b>7.175</b>  | <b>4.815</b>  |



46 Si segnala che a maggio 2023, Watershed Technology, Inc. (proprietaria di Vitalmetrics, fornitore del database CEDA) ha comunicato degli errori sul CEDA 6 Global, il database dei fattori di emissione spend-based. Rispetto a quanto pubblicato nel precedente Report di Sostenibilità 2022, per trasparenza e correttezza Amplifon ha prontamente rivisto il calcolo delle emissioni di Scopo 3 sia per il 2021 sia per il 2022, riformulando il calcolo per tutte le sottocategorie impattate dall'utilizzo dei fattori di emissione CEDA 6.

| Emissioni indirette – Scopo 3 (tonnellate di CO <sub>2e</sub> ) <sup>47</sup> | 2021 <sup>46</sup> | 2022 <sup>46</sup> | 2023           |
|---|--------------------|--------------------|----------------|
| 3.1 Acquisto di beni e servizi  | 58.557             | 57.790             | 57.694         |
| 3.2 Acquisto di beni capitali   | 17.915             | 16.078             | 22.900         |
| 3.3 Attività correlate al consumo di combustibili ed energia                  | 3.154              | 3.520              | 3.217          |
| 3.4 Logistica (Trasporto e distribuzione upstream)                            | 4.283              | 5.459              | 8.523          |
| 3.5 Rifiuti generati  | 189                | 189                | 225            |
| 3.6 Viaggi di lavoro  | 2.081              | 5.511              | 13.024         |
| 3.7 Mobilità dei dipendenti (Commuting)                                       | 14.839             | 15.584             | 16.253         |
| 3.8 Beni in locazione upstream  | 2.108              | 2.404              | 2.468          |
| 3.11 Utilizzo dei prodotti venduti  | 94                 | 66                 | 69             |
| 3.12 Fine vita dei prodotti venduti   | 1.458              | 1.467              | 493            |
| 3.14 Franchisee   | 6.478              | 5.903              | 6.249          |
| 3.15 Investimenti   | 1.042              | 948                | 780            |
| <b>Totale</b>   | <b>112.198</b>     | <b>114.919</b>     | <b>131.895</b> |



47 Le sottocategorie emissive di Scopo 3 sono declinate come indicato dal GHG Protocol. Maggiori dettagli e informazioni riguardo le metodologie di calcolo utilizzate per la stima di ciascuna sottocategoria emissiva sono disponibili nella Nota Metodologica.



**PRINCIPALI VARIAZIONI DELLE EMISSIONI GHG DEL 2023 RISPETTO AL 2022**

| Categoria emissiva GHG                                       | Variazione | Note   |
|--|------------|--|
| 2. Emissioni di acquisto di energia elettrica (Market-based) | -33%       | Nonostante l'aumento del consumo di energia elettrica da parte del Gruppo (35,7 GWh rispetto ai 32,6 GWh del 2022), le emissioni di Scopo 2 sono diminuite del 33% per via dell'importante aumento della quota di elettricità derivante da fonti rinnovabili aventi un minor impatto in termine di emissioni.  |
| 3.2 Acquisto di beni capitali                                | 42%        | Incremento dei dati di spesa di alcune categorie di beni capitali (es. IT e investimenti per la rete di negozi), acquistati rispetto al 2022.  |
| 3.4 Logistica (trasporto e distribuzione upstream)           | 56%        | Il modello di calcolo di emissioni della logistica è stato affinato con informazioni più precise in termini di location dei siti produttivi e dei magazzini dei fornitori, nonché dei mezzi di trasporto e delle tratte per raggiungere i magazzini e i negozi di Amplifon. Questi dati hanno permesso di stimare in maniera più accurata i flussi della logistica.  |
| 3.6 Business travel  | 136%       | Incremento dovuto alla piena ripresa dei viaggi di lavoro, in particolare di viaggi aerei, a seguito della progressiva riduzione delle restrizioni Covid-19 (che nel 2022 impattavano principalmente la regione APAC), in linea con i valori pre-pandemici. Inoltre, l'espansione del business in Cina e nel LATAM ha contribuito ad un aumento dei business travel. |
| 3.12 Fine vita dei prodotti venduti                          | -66%       | La riduzione delle emissioni di questa categoria è dovuta a una maggiore precisione dei dati raccolti, in termine di peso e composizione dei prodotti, nonché per il passaggio di <i>spend data</i> a dati primari di una quota significativa di tali dati.  |

**RIFIUTI PRODOTTI E SMALTITI<sup>48</sup>**

| Rifiuti prodotti per categoria (kg)              | 2021           | 2022           | 2023           |
|--|----------------|----------------|----------------|
| <b>Rifiuti pericolosi</b>                        | <b>19.147</b>  | <b>23.085</b>  | <b>20.505</b>  |
| • Apparecchiature elettriche ed elettrodomestici | 18.964         | 15.532         | 13.671         |
| • Toner stampanti                                | 56             | -              | -              |
| • Batterie e accumulatori                        | -              | 7.089          | 6.095          |
| • Altri rifiuti                                  | 127            | 464            | 739            |
| di cui riutilizzati o recuperati (%)             | 60%            | 76%            | 73%            |
| <b>Rifiuti non pericolosi</b>                    | <b>257.396</b> | <b>662.261</b> | <b>530.300</b> |
| • Carta  | 121.966        | 354.891        | 277.078        |
| • Plastica                                       | 16.209         | 47.055         | 43.634         |
| • Frazione organica                              | 1.215          | 810            | 1.110          |
| • Apparecchiature elettriche ed elettrodomestici | 4.425          | 8.860          | 16.293         |
| • Toner stampanti                                | 2.631          | 3.294          | 3.308          |
| • Batterie e accumulatori                        | -              | 1.374          | <b>1.150</b>   |
| • Altri rifiuti                                  | 110.950        | 245.977        | <b>187.727</b> |
| di cui riutilizzati o mandati a recupero (%)     | 30%            | 43%            | <b>56%</b>     |
| <b>Totale</b>                                    | <b>276.543</b> | <b>685.346</b> | <b>550.805</b> |
| di cui riutilizzati o recuperati (%)             | 32%            | 44%            | 57%            |



48 I dati relativi ai rifiuti prodotti dalle sedi centrali e dai negozi diretti includono la maggior parte dei Paesi del Gruppo, ove tali dati sono disponibili. Si segnala che i dati relativi al 2021 includono solo alcune principali sedi centrali del Gruppo, escludendo i dati dei negozi diretti, disponibili solo a partire dal 2022 a seguito di un miglioramento delle modalità di raccolta dei dati (pertanto, i dati 2022 e 2023 non sono confrontabili con il 2021). Inoltre, dal 2022 viene rendicontata anche la quantità di batterie e accumulatori raccolti nei negozi diretti, e inoltre è stata migliorata la stima della quantità di frazione organica prodotta dalle sedi centrali anche per gli anni precedenti.

## TASSONOMIA EUROPEA

Considerando che il modello di business di Amplifon è basato sul *retail* e sull'offerta di servizi per la cura dell'udito, e non include attività legate al nucleare e ai gas fossili, come maggiormente esplicitato nella Nota Metodologica della presente Dichiarazione, si segnala che non sono state identificate attività di business (primarie o secondarie) che possano reputarsi "eligibili" e/o "allineate" rispetto agli obiettivi della Tassonomia Europea, in termini di fatturato. Pertanto, l'analisi effettuata non ha identificato quote di fatturato allineate agli obiettivi della Tassonomia, né tantomeno attività ammissibili con riferimento a costi operativi e spese in conto capitale.



### ATTIVITÀ LEGATE AL NUCLEARE E AI GAS FOSSILI

#### ATTIVITÀ LEGATE ALL'ENERGIA NUCLEARE

- |    |   |    |
|----|---|----|
| 1. | L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la ricerca, lo sviluppo, la dimostrazione e la realizzazione di impianti innovativi per la generazione di energia elettrica che producono energia a partire da processi nucleari con una quantità minima di rifiuti del ciclo del combustibile.   | NO |
| 2. | L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione e l'esercizio sicuro di nuovi impianti nucleari per la generazione di energia elettrica o calore di processo, anche a fini di teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno, e miglioramenti della loro sicurezza, con l'ausilio delle migliori tecnologie disponibili. | NO |
| 3. | L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso l'esercizio sicuro di impianti nucleari esistenti che generano energia elettrica o calore di processo, anche per il teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno a partire da energia nucleare, e miglioramenti della loro sicurezza.   | NO |

#### ATTIVITÀ LEGATE AI GAS FOSSILI

- |    |   |    |
|----|---|----|
| 4. | L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione o la gestione di impianti per la produzione di energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.  | NO |
| 5. | L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione combinata di calore/freddo ed energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili. | NO |
| 6. | L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione di calore che producono calore/freddo utilizzando combustibili gassosi fossili.              | NO |





QUOTA DEL FATTURATO DERIVANTE DA PRODOTTI O SERVIZI ASSOCIATI AD ATTIVITÀ ECONOMICHE ALLINEATE ALLA TASSONOMIA - INFORMATIVA RELATIVA ALL'ANNO 2023<sup>49</sup>

| Esercizio finanziario 2023 | Anno       |               |                                   | Criteri per il contributo sostanziale     |  |              |                  |                        |                   | Criteri DNSH ("non arrecare un danno significativo") |   |            |                   |                         |                   |                                      |  |                                      |  |
|----------------------------|------------|---------------|-----------------------------------|---|--|--------------|------------------|------------------------|-------------------|--|---|------------|-------------------|-------------------------|-------------------|--------------------------------------|--|--------------------------------------|--|
|                            | Codice (2) | Fatturato (3) | Quota di fatturato, anno 2023 (4) | Mitigazione dei cambiamenti climatici (5) | Adattamento ai cambiamenti climatici (6) | Acqua (7)    | Inquinamento (8) | Economia circolare (9) | Biodiversità (10) | Mitigazione dei cambiamenti climatici (11)           | Adattamento ai cambiamenti climatici (12) | Acqua (13) | Inquinamento (14) | Economia circolare (15) | Biodiversità (16) | Garanzie minime di salvaguardia (17) | Quota di fatturato allineato (A.1.) o ammissibile (A.2) alla Tassonomia anno 2022 (18) | Categoria (attività abilitante) (19) | Categoria (attività di transizione) (20) |
| Testo                      |            | €/mln         | %                                 | Si; No; N/AM                              | Si; No; N/AM                             | Si; No; N/AM | Si; No; N/AM     | Si; No; N/AM           | Si; No; N/AM      | Si/No  | Si/No                                     | Si/No      | Si/No             | Si/No                   | Si/No             | Si/No                                | %  | A                                    | T  |

**A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA**

**A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)**

|   |   |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |    |   |   |
|---|---|----|----|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----|---|---|
| Fatturato delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1) | - | 0% | 0% | 0% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0% |   |   |
| • di cui abilitanti   | - |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |    | A |   |
| • di cui di transizione   | - |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |    |   | T |

**A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)**

|   |   |           |  | AM; N/AM | AM; N/AM | AM; N/AM | AM; N/AM | AM; N/AM | AM; N/AM | AM; N/AM | Opzionale |  |  |  |  | % |  |  |  |
|---|---|-----------|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|--|--|--|--|---|--|--|--|
| Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2) | - | 0%        |  |          |          |          |          |          |          |          |           |  |  |  |  |   |  |  |  |
| <b>Totale (A.1 + A.2)</b>   | - | <b>0%</b> |  |          |          |          |          |          |          |          |           |  |  |  |  |   |  |  |  |

**B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA**

|  |          |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|----------|------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Fatturato delle attività non ammissibili alla tassonomia (B) | 2.260,10 | 100% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Totale (A + B)</b>  | 2.260,10 | 100% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |



49 Il valore del fatturato corrisponde alla voce Ricavi delle vendite e delle prestazioni presenti nel Conto Economico Consolidato nell'Annual Report 23.

QUOTA DELLE SPESE IN CONTO CAPITALE (CAPEX) DERIVANTI DA PRODOTTI O SERVIZI ASSOCIATI AD ATTIVITÀ ECONOMICHE ALLINEATE ALLA TASSONOMIA – INFORMATIVA RELATIVA ALL'ANNO 2023<sup>50</sup>

| Esercizio finanziario 2023 | Anno       |           |                               | Criteri per il contributo sostanziale     |  |              |                  |                        |                   | Criteri DNSH ("non arrecare un danno significativo") |   |            |                   |                         |                   |                                      |  |                                      |  |
|----------------------------|------------|-----------|-------------------------------|---|--|--------------|------------------|------------------------|-------------------|--|---|------------|-------------------|-------------------------|-------------------|--------------------------------------|--|--------------------------------------|--|
|                            | Codice (2) | CapEx (3) | Quota di CapEx, anno 2023 (4) | Mitigazione dei cambiamenti climatici (5) | Adattamento ai cambiamenti climatici (6) | Acqua (7)    | Inquinamento (8) | Economia circolare (9) | Biodiversità (10) | Mitigazione dei cambiamenti climatici (11)           | Adattamento ai cambiamenti climatici (12) | Acqua (13) | Inquinamento (14) | Economia circolare (15) | Biodiversità (16) | Garanzie minime di salvaguardia (17) | Quota di CapEx allineata (A.1) o ammissibile (A.2) alla tassonomia, Anno 2022 (18) | Categoria (attività abilitante) (19) | Categoria (attività di transizione) (20) |
| Testo                      |            | €/mln     | %                             | Si; No; N/AM                              | Si; No; N/AM                             | Si; No; N/AM | Si; No; N/AM     | Si; No; N/AM           | Si; No; N/AM      | Si/No  | Si/No                                     | Si/No      | Si/No             | Si/No                   | Si/No             | Si/No                                | %  | A                                    | T  |

**A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA**

**A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)**

|   |   |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |    |   |   |
|---|---|----|----|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----|---|---|
| CapEx delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1) | - | 0% | 0% | 0% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0% |   |   |
| • di cui abilitanti   | - |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |    | A |   |
| • di cui di transizione   | - |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |    |   | T |

**A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)**

|   |   |           |  | AM; N/AM | AM; N/AM | AM; N/AM | AM; N/AM | AM; N/AM | AM; N/AM | AM; N/AM | Opzionale |  |  |  |  | % |  |  |  |
|---|---|-----------|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|--|--|--|--|---|--|--|--|
| Spese in conto capitale delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2) | - | 0%        |  |          |          |          |          |          |          |          |           |  |  |  |  |   |  |  |  |
| <b>Totale (A.1 + A.2)</b>   | - | <b>0%</b> |  |          |          |          |          |          |          |          |           |  |  |  |  |   |  |  |  |

**B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA**

|  |         |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|---------|------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Spese in conto capitale delle attività non ammissibili alla tassonomia (B) | 181.972 | 100% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Totale (A + B)</b>  | 181.972 | 100% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |



50 Il valore delle Spese in conto capitale corrisponde alle variazioni degli investimenti di immobilizzazioni materiali e immateriali, compresi quelli derivanti da aggregazioni aziendali, come riportato nelle note esplicative 4 "Immobilizzazioni materiali" e 5 "Immobilizzazioni immateriali" dell'Annual Report 23.

QUOTA DELLE SPESE OPERATIVE (OPEX) DERIVANTI DA PRODOTTI O SERVIZI ASSOCIATI AD ATTIVITÀ ECONOMICHE ALLINEATE ALLA TASSONOMIA – INFORMATIVA RELATIVA ALL'ANNO 2023<sup>51</sup>

| Esercizio finanziario 2023 | Anno       |          |                              | Criteri per il contributo sostanziale     |  |              |                  |                        |                   | Criteri DNSH ("non arrecare un danno significativo") |   |            |                   |                         |                   |                                      |   |                                      |  |
|----------------------------|------------|----------|------------------------------|---|--|--------------|------------------|------------------------|-------------------|--|---|------------|-------------------|-------------------------|-------------------|--------------------------------------|---|--------------------------------------|--|
|                            | Codice (2) | OpEx (3) | Quota di OpEx, anno 2023 (4) | Mitigazione dei cambiamenti climatici (5) | Adattamento ai cambiamenti climatici (6) | Acqua (7)    | Inquinamento (8) | Economia circolare (9) | Biodiversità (10) | Mitigazione dei cambiamenti climatici (11)           | Adattamento ai cambiamenti climatici (12) | Acqua (13) | Inquinamento (14) | Economia circolare (15) | Biodiversità (16) | Garanzie minime di salvaguardia (17) | Quota di OpEx allineata (A.1) o ammissibile (A.2) alla tassonomia, Anno 2022 (18) | Categoria (attività abilitante) (19) | Categoria (attività di transizione) (20) |
| Testo                      |            | €/mln    | %                            | Si; No; N/AM                              | Si; No; N/AM                             | Si; No; N/AM | Si; No; N/AM     | Si; No; N/AM           | Si; No; N/AM      | Si/No  | Si/No                                     | Si/No      | Si/No             | Si/No                   | Si/No             | Si/No                                | %   | A                                    | T  |

**A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA**

**A.1 Attività ecosostenibili (allineati alla tassonomia)**

|   |  |   |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |    |   |   |
|---|--|---|----|----|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----|---|---|
| Spese operative delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1) |  | - | 0% | 0% | 0% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0% |   |   |
| • di cui abilitanti   |  | - |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |    | A |   |
| • di cui di transizione   |  | - |    |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |    |   | T |

**A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)**

|   |  |   |           | AM; N/AM | AM; N/AM | AM; N/AM | AM; N/AM | AM; N/AM | AM; N/AM | AM; N/AM | Opzionale |  |  |  |  | % |  |  |  |
|---|--|---|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|--|--|--|--|---|--|--|--|
| Spese operative delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2) |  | - | 0%        |          |          |          |          |          |          |          |           |  |  |  |  |   |  |  |  |
| <b>Totale (A.1 + A.2)</b>   |  | - | <b>0%</b> |          |          |          |          |          |          |          |           |  |  |  |  |   |  |  |  |

**B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA**

|  |  |        |      |
|--|--|--------|------|
| Spese operative delle attività non ammissibili alla tassonomia (B) |  | 43.669 | 100% |
| <b>Totale (A + B)</b>  |  | 43.669 | 100% |



51 Il valore delle Spese operative include le spese relative a riparazioni e manutenzioni, affitti a breve termine, qualsiasi altra spesa diretta connessa alla manutenzione quotidiana di immobili locati e attrezzature di negozio e altri costi e servizi miscelanei.

## NOTA METODOLOGICA

### PRINCIPI GENERALI

La presente Dichiarazione di Sostenibilità costituisce la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ("Dichiarazione" o "Dichiarazione non Finanziaria") di Amplifon redatta in conformità agli artt. 3 e 4 del Decreto Legislativo n. 254 del 30 dicembre 2016 ("D.lgs. 254/2016" o il "Decreto") e successive modifiche o integrazioni di attuazione della Direttiva 2014/95/UE. Il Gruppo costituito da Amplifon S.p.A. (o "Capogruppo") e dalle sue società controllate (nel complesso "Amplifon", "Gruppo" o "Società") ricade nell'ambito di applicazione del Decreto e pertanto, all'interno del presente documento, sono presentate le principali politiche praticate dall'impresa, i modelli di gestione, le principali attività svolte e i risultati conseguiti dal Gruppo nel corso del 2023 relativamente ai temi espressamente richiamati dal Decreto (ambientali, sociali, attinenti al personale, relativi alla lotta contro la corruzione attiva e passiva e al rispetto dei diritti umani), nonché i principali rischi identificati connessi ai suddetti temi.

I contenuti oggetto di rendicontazione sono stati predisposti a partire dai risultati dell'analisi di materialità realizzata nel corso dell'anno e validata dal Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità e dal Consiglio di Amministrazione a dicembre 2023, che ha permesso di individuare i principali temi ESG materiali per il Gruppo e per i suoi stakeholder, nonché di definire i contenuti e gli indicatori oggetto di rendicontazione rispetto alle quattro aree di impegno definite nella Policy di Sostenibilità del Gruppo. Tale processo di selezione dei temi materiali è stato altresì oggetto di valutazione nell'ambito delle attività di *assurance* da parte del revisore di terza parte. Il giudizio della società di revisione e le relative attività di verifica non hanno riguardato l'informativa relativa al processo di determinazione della *financial materiality* e i relativi output, svolto in via anticipatoria rispetto alle

richieste della Corporate Sustainability Reporting Directive (si veda capitolo "Stakeholder e priorità"). Con riferimento alla qualità delle informazioni e degli indicatori rendicontati, sono stati seguiti i principi di accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività e verificabilità.

Rispetto ai temi espressamente richiamati dal D.lgs. 254/2016, e in relazione ai risultati dell'analisi di materialità, si segnala che:

- Gli aspetti inerenti al rispetto dei diritti umani sono declinati dal Gruppo nella gestione etica e responsabile dei rapporti con i propri dipendenti e collaboratori e con i propri fornitori, nel rispetto dei principi e valori richiamati dal Codice Etico e dalla Policy di Sostenibilità del Gruppo, in piena osservanza della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e delle Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro sui diritti umani fondamentali, nonché in linea con i Principi del UN Global Compact.
- In considerazione dello specifico modello di business e della mancanza di qualsiasi tipo di attività produttiva, le attività di Amplifon non comportano significativi consumi idrici, e pertanto la tematica "Gestione delle risorse idriche" non è risultata materiale. Tuttavia, in ottica di trasparenza verso gli stakeholder, la presente Dichiarazione include una stima dei consumi idrici del Gruppo elaborata sulla base dei dati di un campione significativo di uffici e negozi diretti e riproporzionati sul numero totale di dipendenti.
- Il tema "Gestione dei rifiuti e economia circolare" viene trattato in termini di impegno del Gruppo verso l'economia circolare, rendicontando altresì una stima della quantità di rifiuti prodotti da uffici e negozi diretti, se pur poco significativi alla luce del modello di business di Amplifon.

- Gli aspetti relativi al tema "Efficienza energetica e azioni per il clima" sono declinati da Amplifon negli sforzi del Gruppo per una maggiore efficienza energetica e per la riduzione delle principali emissioni di gas a effetto lungo la catena del valore. Si segnala inoltre che Amplifon, così come emerso dalle analisi svolte durante l'esercizio di valutazione dei rischi climatici secondo le raccomandazioni della TCFD, e in considerazione delle sue attività e del suo modello di business, non presenta esposizioni rilevanti ai rischi ambientali in particolare connessi al clima;
- La tematica relativa alle imposte, compresa nel tema "Conduzione etica e responsabile del business", viene trattata fornendo una descrizione qualitativa della strategia fiscale di Amplifon.

La Dichiarazione non Finanziaria 2023 è stata redatta in conformità agli standard di rendicontazione "GRI Sustainability Reporting Standards" pubblicati dal GRI (Global Reporting Initiative), secondo l'opzione "in accordance", e adottato le versioni più aggiornate disponibili dei GRI Standards 306 (Rifiuti) e GRI Standards 403 (Salute e sicurezza sul lavoro). In appendice al presente documento è disponibile l'Indice dei contenuti GRI che funge da bussola per i lettori.

Coerentemente con una delle due opzioni previste dall'art. 5 del Decreto, la presente Dichiarazione costituisce una relazione distinta, se pur integrata all'interno dell'Annual Report di Gruppo. Inoltre, come richiamato tramite specifiche note, maggiori dettagli relativi ad alcune politiche, modelli di gestione e principali rischi identificati, sono presenti anche nella Relazione sulla Gestione al 31 dicembre 2023 (RSG), nella Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari al 31 dicembre 2023 (RCG), e nella Relazione sulla Politica in materia di Remunerazione e sui compensi corrisposti 2024 (RPR).

La seguente tabella di raccordo presenta una riconciliazione tra i temi materiali di Amplifon, gli ambiti del D.lgs. 254/2016, i GRI Standards rendicontati nel presente documento e il relativo posizionamento nei documenti annuali di Gruppo. Sono altresì riportati i soggetti che possono generare un impatto rispetto ad ogni tema, sia inter-

namente che esternamente al Gruppo (Perimetro dei temi materiali), nonché eventuali limitazioni di perimetro nella rendicontazione dei temi, pur non compromettendo la rappresentatività della *disclosure* rispetto a quanto richiesto dal D.lgs. 254/2016.

| Temi Materiali   | Ambiti D.lgs. 254/2016                         | GRI Standards                                 | Posizione Contenuti   | Perimetro dei Temi Materiali |  | Limitazioni di Perimetro |  |
|--|--|---|---|------------------------------|--|--------------------------|--|
|  |  |   |   | Interno                      | Esterno  | Interno                  | Esterno <sup>52</sup>                                    |
| -  | Modello aziendale di gestione e organizzazione | -   | <b>DNF</b> , Strategia di Sostenibilità<br><b>AR</b> , Amplifon in sintesi (sezioni “Strategia”, “Modello di business”, “Governance”)<br><b>RCG</b> , Profilo dell'emittente  | -                            | -  | -                        | -  |
| -  | Politiche praticate dall'impresa               | -   | <b>DNF</b> , all'interno dei paragrafi specifici<br><b>RCG</b> , Profilo dell'emittente<br><b>RPR</b> , Sezione I   | -                            | -  | -                        | -  |
| -  | Principali rischi                              | -   | <b>DNF</b> , Governance della sostenibilità; Potenziali rischi legati al clima<br><b>RSG</b> , Gestione dei rischi<br><b>RCG</b> , Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi                                    | -                            | -  | -                        | -  |
| <b>Resilienza e redditività nel lungo termine</b>                                  | -  | GRI 201 Performance economiche (2016)         | <b>DNF</b> , Percorso e aree di impegno (sezione “Valore economico generato”)<br><b>RSG</b> , Gestione dei rischi (Contesto di riferimento, Rischi legati al contesto macroeconomico e geopolitico, Rischio “Competizione”) | Gruppo                       | -  | -                        | -  |
| <b>Approccio strategico e governance della sostenibilità</b>                       | -  | -   | <b>DNF</b> , Governance della sostenibilità, Nuovo Piano di Sostenibilità<br><b>RCG</b> , Consiglio di amministrazione<br><b>RPR</b> , Il contributo alla sostenibilità di Gruppo   | Gruppo                       | -  | -                        | -  |
| <b>Disponibilità e accessibilità alla cura dell'udito</b>                          | Aspetti sociali                                | -   | <b>DNF</b> , Supporto alle comunità e inclusione sociale<br><b>AR</b> , Amplifon in sintesi (sezione “Innovazione Digitale”)  | Gruppo                       | -  | -                        | -  |
| <b>Innovazione, digitalizzazione e personalizzazione della customer experience</b> | -  | -   | <b>AR</b> , Amplifon in sintesi (sezione “Innovazione Digitale”)<br><b>RSG</b> , Gestione dei rischi (Rischio “Evoluzione tecnologica dei prodotti e/o del modello operativo”)  | Gruppo                       | -  | -                        | -  |
| <b>Qualità, affidabilità e sicurezza dei prodotti e servizi</b>                    | Aspetti sociali                                | GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti (2016) | <b>DNF</b> , Qualità e sicurezza per i clienti  | Gruppo                       | Produttori di apparecchi acustici; franchisee; corporate shop su commissione | -                        | Copertura parziale per produttori di apparecchi acustici |
| <b>Cybersecurity e privacy dei dati</b>  | Aspetti sociali                                | GRI 418 Privacy dei clienti (2016)            | <b>DNF</b> , Privacy dei dati e cybersecurity<br><b>RSG</b> , Gestione dei rischi (Rischio “Cybersecurity” e Rischio “Privacy & data protection”)   | Gruppo                       | -  | -                        | -  |
| <b>Pratiche di marketing e vendita responsabili</b>                                | Aspetti sociali                                | GRI 417 Marketing ed etichettatura (2016)     | <b>DNF</b> , Etica di business  | Gruppo                       | Produttori di apparecchi acustici; franchisee; corporate shop su commissione | -                        | Copertura parziale per produttori di apparecchi acustici |

52 Le limitazioni alla rendicontazione dei temi materiali rispetto al perimetro esterno sono dovute a limiti di accesso alle informazioni di terzi.

| Temi Materiali  | Ambiti D.lgs. 254/2016                              | GRI Standards   | Posizione Contenuti  | Perimetro dei Temi Materiali |  | Limitazioni di Perimetro  |  |
|---|---|---|--|------------------------------|--|---|--|
|   |   |   |  | Interno                      | Esterno  | Interno   | Esterno <sup>52</sup>  |
| <b>Attrazione e sviluppo delle risorse chiave</b>           | Gestione del personale                              | GRI 404 Formazione e istruzione (2016)  | <b>DNF</b> , Attrazione, sviluppo dei talenti e riconoscimento<br><b>RSG</b> , Gestione dei rischi (Rischio "Risorse umane e crescita sostenibile del gruppo nel medio/lungo termine") | Gruppo                       | Franchisee; corporate shop su commissione                                    | Amplifon Middle East SAE (Egitto) e Medtechnica Ortophone Ltd (Israele) esclusi dalla rendicontazione delle ore di formazione | Nessuna copertura per i franchisee   |
| <b>Salute e sicurezza dei dipendenti</b>                    | Gestione del personale                              | GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro (2018)                                      | <b>DNF</b> , Persone, diversità e inclusione (sezione "Salute e sicurezza")  | Gruppo                       | Franchisee; corporate shop su commissione                                    |   | Nessuna copertura per i collaboratori non dipendenti   |
| <b>Diversità, equità e inclusione</b>                       | Gestione del personale e rispetto dei diritti umani | GRI 405 Diversità e pari opportunità (2016)<br>GRI 406 Non discriminazione (2016) | <b>DNF</b> , Persone, diversità e inclusione (sezione. "Diversità, inclusione e pari opportunità")<br><b>RPR</b> , People Empowerment (sezione "La nostra total reward strategy")      | Gruppo                       | Franchisee; corporate shop su commissione                                    | -   | Nessuna copertura per i franchisee   |
| <b>Benessere e coinvolgimento delle persone</b>             | Gestione del personale                              | GRI 401 Occupazione (2016)  | <b>DNF</b> , Persone, diversità e inclusione (sezione "Benessere e ingaggio")<br><b>RPR</b> , People Empowerment (sezione "La nostra total reward strategy")                           | Gruppo                       | Franchisee; corporate shop su commissione                                    | -   | Nessuna copertura per i franchisee   |
| <b>Sensibilizzazione ed educazione al benessere uditivo</b> | Aspetti sociali                                     | -   | <b>DNF</b> , Prevenzione e educazione al benessere uditivo   | Gruppo                       | -  | -   | -  |
| <b>Supporto alle comunità locali</b>                        | Aspetti sociali                                     | -   | <b>DNF</b> , Supporto alle comunità e inclusione sociale   | Gruppo                       | -  | -   | -  |
| <b>Contesto regolatorio</b>                                 |   | GRI 415 Politica pubblica (2016)  | <b>DNF</b> , Etica di business, (sezione "Il presidio del contesto normativo")<br><b>RSG</b> , Gestione dei rischi (Rischio "Regolamentazione della industry")                         | Gruppo                       | -  | -   | -  |
| <b>Conduzione etica e responsabile del business</b>         | Lotta alla corruzione e aspetti sociali             | GRI 205 Anticorruzione (2016)<br>GRI 206 Comportamento anticoncorrenziale (2016)  | <b>DNF</b> , Etica di business   | Gruppo                       | -  | -   | -  |
| <b>Gestione dei rifiuti e economia circolare</b>            | Aspetti ambientali                                  | GRI 306 Rifiuti (2020)  | <b>DNF</b> , Circolarità e gestione dei rifiuti  | Gruppo                       | Produttori di apparecchi acustici; franchisee; corporate shop su commissione | Amplifon Middle East SAE (Egitto) esclusa dalla rendicontazione   | Nessuna copertura per i produttori di apparecchi e per i negozi non gestiti direttamente da Amplifon |

| Temi Materiali   | Ambiti D.lgs. 254/2016                                   | GRI Standards            | Posizione Contenuti  | Perimetro dei Temi Materiali |  | Limitazioni di Perimetro  |  |
|--|--|--------------------------|--|------------------------------|--|---|--|
|  |  |                          |  | Interno                      | Esterno  | Interno   | Esterno <sup>52</sup>  |
| <b>Efficienza energetica e azioni per il clima</b>     | Aspetti ambientali                                       | GRI 302 Energia (2016)   | <b>DNF</b> , Energia e azione climatica, Potenziali rischi legati al clima | Gruppo                       | Produttori di apparecchi acustici; franchisee; corporate shop su commissione | Amplifon Middle East SAE (Egitto) esclusa dalla rendicontazione | Nessuna copertura per i produttori di apparecchi e per i negozi non gestiti direttamente da Amplifon |
|  | Aspetti ambientali                                       | GRI 305 Emissioni (2016) | <b>DNF</b> , Energia e azione climatica, Potenziali rischi legati al clima | Gruppo                       | Produttori di apparecchi acustici; franchisee; corporate shop su commissione | Amplifon Middle East SAE (Egitto) esclusa dalla rendicontazione | -  |
| <b>Gestione responsabile della catena di fornitura</b> | Aspetti ambientali, sociali e rispetto dei diritti umani | -                        | <b>DNF</b> , Gestione del procurement e supply chain                       | Gruppo                       | Produttori di apparecchi acustici  | -   | -  |

**AR:** Annual Report 2023

**DNF:** Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario al 31 dicembre 2023 (Annual Report 2023)

**RSG:** Relazione sulla Gestione al 31 dicembre 2023 (Annual Report 2023)

**RCG:** Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari al 31 dicembre 2023

**RPR:** Relazione sulla Politica in materia di Remunerazione e sui compensi corrisposti 2024

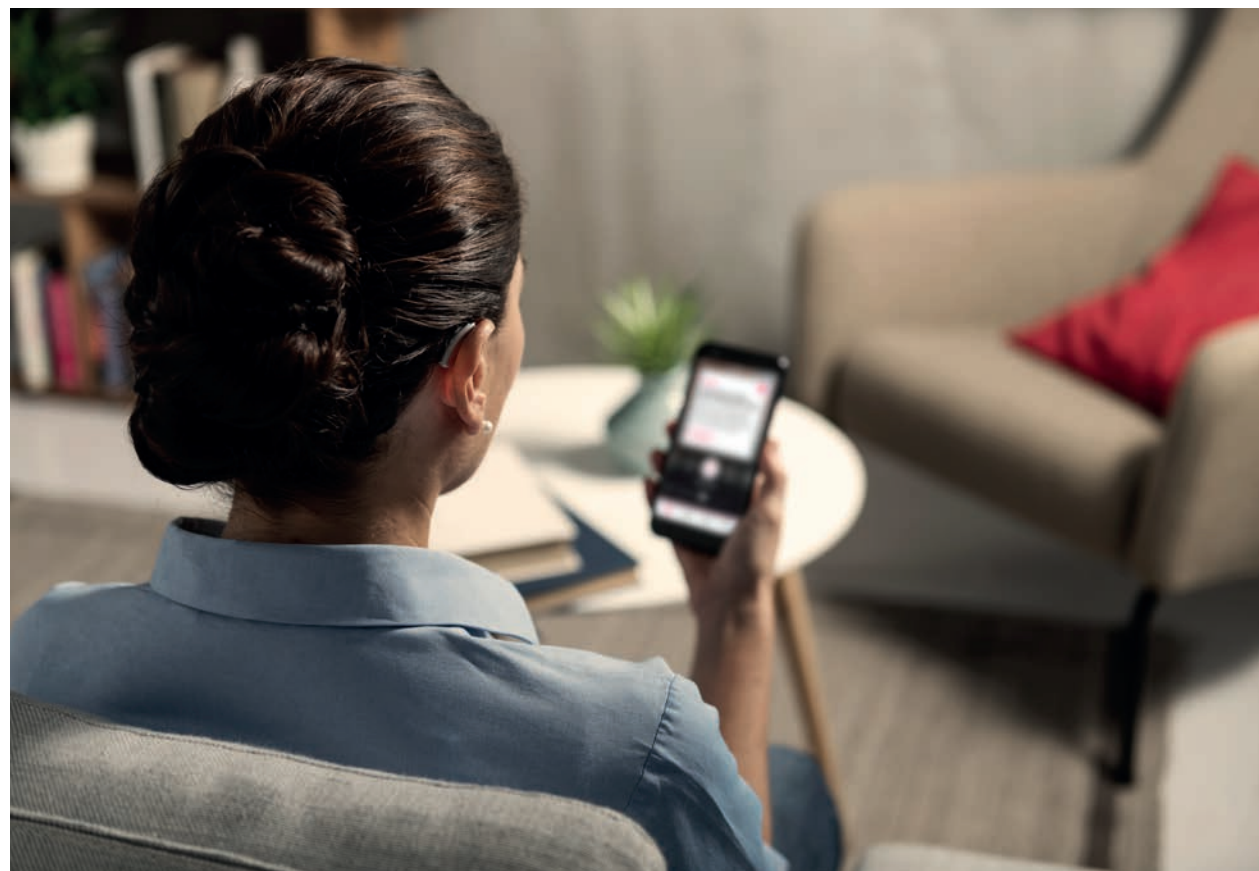


## AMBITO DI RENDICONTAZIONE

Nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività dell'impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta rispetto ai principali temi non finanziari, il presente documento descrive le iniziative e i principali risultati in termini di performance di sostenibilità raggiunti durante l'esercizio 2023 (periodo di rendicontazione: dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023). Se disponibili, ai fini comparativi e per consentire una valutazione sull'andamento dinamico delle attività, nella sezione ["Indicatori di performance"](#) dell'Appendice sono riportati anche i dati relativi ai due esercizi precedenti. Laddove rilevanti, sono altresì incluse informazioni relative ad iniziative intraprese negli anni precedenti che trovano applicazione nel 2023, nonché gli eventi di particolare interesse del 2024 già noti alla data di ultimazione della presente Dichiarazione non Finanziaria.

Il perimetro di rendicontazione dei dati economici e delle informazioni non finanziarie risulta essere lo stesso del Bilancio Consolidato, composto quindi dalla Capogruppo e dalle società facenti parte del Gruppo Amplifon al 31 dicembre 2023 consolidate con il metodo integrale all'interno del Bilancio Consolidato 2023 di Gruppo. Tuttavia, pur garantendo la corretta comprensione dell'attività dell'impresa, si segnala che:

- Amplifon Cell (Malta), Amplifon Rete (Italia), Otohub Australasia Pty Ltd (Australia) ed Otohub Unit Trust (Australia) non sono incluse nel perimetro di rendicontazione in quanto società in liquidazione, non operative o a cui non sono associati né dipendenti né strutture quali uffici o punti vendita;
- In continuità con i precedenti reporting, il perimetro delle informazioni e dei dati relativi ai consumi energetici, emissioni di gas a effetto serra di Scopo 1 e 2, rifiuti, e acqua include solo le sedi, gli uffici e i negozi diretti del Gruppo, con l'esclusione dei negozi non gestiti direttamente da Amplifon. Inoltre, anche per il



2023 non è compresa nel perimetro di tali dati la società Amplifon Middle East SAE (Egitto), caratterizzata da dimensioni tali da non impattare la comprensione degli impatti ambientali di Amplifon.

- Relativamente al calcolo delle emissioni indirette di Scopo 3, i dati di matrice non ambientale utili all'inventario delle emissioni indirette (es. beni e servizi acquistati, logistica, ecc.) coprono l'intero perimetro del Gruppo e le attività a monte e a valle della catena del valore (es. franchisee, investimenti, ecc.).

In conformità agli standard di rendicontazione utilizzato e a quanto previsto dal D.lgs. 254/16, queste ed eventuali altre limitazioni minori di perimetro sono espressamente indicate nel documento, in corrispondenza delle

tabelle numeriche e nell'[Indice dei contenuti GRI](#). L'assetto proprietario non ha registrato cambiamenti rilevanti nel periodo di rendicontazione. In merito al perimetro si segnala che nel corso a dicembre 2023 la Società ha sottoscritto un accordo per l'acquisizione del Gruppo Audical, in Uruguay, ma che tale società rimane esclusa dal perimetro di rendicontazione in quanto l'operazione è stata perfezionata a gennaio 2024. Per ogni ulteriore informazione relativa alle variazioni sul perimetro e sull'assetto proprietario del Gruppo avvenute nel corso dell'anno si rimanda a quanto comunicato nella Relazione sulla Gestione al 31 dicembre 2023 dell'Annual Report 2023 e nella Relazione sul Governo Societario e Assetti Proprietari al 31 dicembre 2023.



## PROCESSO DI RENDICONTAZIONE E CRITERI DI CALCOLO

La definizione dei contenuti della Dichiarazione non Finanziaria 2023 ha coinvolto le principali funzioni aziendali, che hanno lavorato in stretta collaborazione e con il coordinamento del team Global Investor Relations & Sustainability.

Gli indicatori di performance sono stati selezionati sulla base dell'analisi di materialità e raccolti su base annuale secondo un processo di raccolta, aggregazione e trasmissione dei dati e delle informazioni a livello di Gruppo, tracciato all'interno di uno specifico Manuale di reporting non finanziario volto a normare il processo di raccolta e validazioni dei dati, e gestito tramite piattaforme informatiche dedicate alla raccolta e al consolidamento dei dati non finanziari.

Ai fini di una corretta rappresentazione delle performance e di garantire l'attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, se presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate.

Per quanto concerne i criteri di calcolo:

- per i dati ambientali, qualora non disponibili, sono stati utilizzati approcci di stima conservativi. In particolare, per quanto riguarda i consumi dei negozi diretti, nei casi in cui i dati non siano risultati disponibili alla data di chiusura del documento, si sono effettuate delle stime sulla base dei consumi medi degli altri negozi dello stesso Paese pesati, ove possibile, in proporzione alla superficie dei negozi interessati;
- i dati relativi all'energia elettrica da fonti rinnovabili includono l'energia autoprodotta da fonti rinnovabili, qualora presente, e l'energia acquistata dalla rete e certificata come proveniente da fonti rinnovabili secondo gli strumenti previsti dai diversi contesti normativi;
- le emissioni sono state calcolate in termini di CO2

equivalente tramite le seguenti assunzioni e fattori di emissione:

- Emissioni dirette Scopo 1: per il riscaldamento, per le emissioni relative ai gas refrigeranti dei sistemi di condizionamento e per il parco auto aziendale sono stati utilizzati i fattori di emissione ricavati dal database di UK Department for Environment, Food & Rural Affairs (Defra) per l'anno 2023.
- Emissioni indirette Scopo 2: in relazione all'energia elettrica acquistata dalla rete nazionale, per l'approccio Location-based sono stati utilizzati i fattori di emissione relativi ai diversi Paesi in cui opera Amplifon, elaborati dall'IEA (*International Energy Agency*) per il 2023. Per quanto riguarda invece l'approccio Market-based, sono stati utilizzati i fattori Residual Mix pubblicati dall'Association of Issuing Bodies (AIB) per i Paesi europei, mentre per gli altri Paesi sono stati utilizzati i fattori pubblicati dal Center for Resource Solutions ("Green-e Energy Residual Mix Emissions Rates" e il relativo aggiornamento per l'anno 2023), dall'IEA e dall'Institute for Global Environmental Strategies (IGES), nell'ultima versione disponibile. Oltre a queste fonti, qualora fossero presenti fonti a livello nazionale, queste sono state prese in considerazione (ad esempio in Italia e in Germania, dove la fonte di riferimento deriva dal ministero dell'ambiente, sono stati utilizzati i dati rispettivamente da report *ISPRA* e *Umweltbundesamt*). Per il calcolo delle emissioni da teleriscaldamento, infine, è stato utilizzato il fattore di emissione elaborato da *BEIS Defra 2023*.
- Emissioni indirette Scopo 3.1, 3.2, 3.12: per le emissioni da acquisto di beni e servizi (3.1), l'acquisto di beni capitali (3.2) e il fine vita dei prodotti venduti (3.12), si è utilizzato un approccio ibrido, con presenza di dati di attività e dati di speso. Per i dati di attività si sono applicati gli ultimi fattori di emissione disponibili per bene/servizio pubblicati da Ecoinvent, BEIS (UK Government), EPA (U.S. Environmental Protection Agency) e specifici fattori emissivi di prodotto laddove possibile (e.g. Lenovo, Apple, Dell,

Samsung, Microsoft, HP per l'acquisto di dispositivi IT). Qualora non fossero disponibili informazioni sul peso di determinate apparecchiature, si sono assunti pesi disponibili da letteratura, scegliendo il dato più conservativo tra quelli disponibili. Per i dati di speso si sono utilizzati i fattori di emissione CEDA 6 (*Comprehensive Environmental Data Archive*) disponibili per ciascuna categoria; in alcuni casi, i dati di speso per attività di consulenza (sia Capex che Opex) sono stati associati fattori emissivi trovati in letteratura.

- Emissioni indirette Scopo 3.3: per le emissioni derivanti da attività correlate al consumo di combustibili ed energia si sono utilizzati gli stessi dati di attività utilizzati per la stima delle emissioni Scopo 1 e 2 e, in parallelo, le stesse fonti per fattori emissivi di riferimento per le componenti di emissione *upstream* dell'energia e combustibili: IEA, AIB Residual mixes, Ecoinvent, e fonti nazionali ove non disponibili.
- Emissioni indirette Scopo 3.4: le emissioni relative alla logistica *upstream* dei prodotti acquistati dal Gruppo (es. apparecchi acustici e relativi accessori), sono state calcolate considerando i tragitti della merce dal fornitore (nella maggior parte dei casi, dal magazzino, in alcuni casi dal sito di produzione) al magazzino di destinazione Amplifon, e successivamente dal magazzino Amplifon ai punti vendita. Le distanze sono state assunte e calcolate considerando latitudine e longitudine dei suddetti luoghi. Nel tragitto tra fornitore e magazzino Amplifon si è assunto trasporto aereo, salvo dove diversamente indicato dalle informazioni sulle spedizioni e fatta eccezione per le tratte interne europee, dove è stato assunto trasporto su gomma. Quest'ultimo è stato applicato anche per il trasporto dai magazzini Amplifon ai punti vendita, fatta eccezione per specifiche informazioni disponibili. Per i paesi per i quali non risultavano disponibili sufficienti informazioni, si sono usate le distanze medie dei dati più rappresentativi, di solito appartenenti allo stesso continente.

Come nel 2022, la logistica include i seguenti prodotti: cubi, cleaning products, hearing aids, receivers, chargers, medical equipment, earmolds e batterie. Per queste categorie sono stati utilizzati pesi e tratte di tutti i prodotti ad esclusione degli earmolds, per i quali si sono usate le stesse stime del 2022. Sono stati usati i dati reali considerandoli completi, senza particolari estrapolazioni. Sono stati utilizzati gli ultimi fattori di emissione BEIS (*UK Government*) disponibili, che si basano sulle tonnellate trasportate al chilometro: questo perché il peso trasportato rappresenta una misura precisa delle emissioni di logistica, considerando solo le merci di Amplifon in spedizioni che includono merci di altre aziende.

- Emissioni indirette Scopo 3.5: le emissioni associate ai rifiuti generati sono state calcolate utilizzando gli ultimi fattori di emissione disponibili BEIS (*UK Government*), in funzione della tipologia di rifiuto e del suo

smaltimento. In caso di dati mancanti, i rifiuti sono stati stimati utilizzando la superficie nel caso dei negozi, o utilizzando delle medie regionali nel caso degli uffici.

- Emissioni indirette Scopo 3.6: per le emissioni relative ai viaggi di lavoro sono stati utilizzati gli ultimi fattori di emissione disponibili BEIS (*UK Government*) e CEDA (*Comprehensive Environmental Data Archive*), associati ai dati dei viaggi di lavoro raccolti dai Paesi e dal database fornito dall'agenzia di viaggio. Per il pernottamento in hotel relativo a viaggi di affari, sono stati estratti i dati dal database fornito dall'agenzia di viaggio, e sono stati usati i fattori emissivi del Cornell Hotel Sustainability Benchmarking Index (CHSB), 2023. Per i dati forniti in speso (taxi, rental car) è stato applicato un fattore di conversione di 2,74 €/km per usare i dati primari dei km invece dello speso.

- Emissioni indirette Scopo 3.7: le emissioni relative alla mobilità dei dipendenti (*commuting*) sono state stimate utilizzando gli ultimi fattori di emissione BEIS (*UK Government*), ADEME (agenzia per la transizione ecologica francese), e per i trasporti elettrici (e-bike e treni) fattori di emissione da fonti nazionali. Sono stati utilizzati dati ottenuti da database interni (USA) e da un sondaggio sulla mobilità condotto in 5 paesi (Australia, Nuova Zelanda, Cile, Francia, Spagna) nel 2022 e in Italia e nella sede centrale Corporate nel 2023, su un campione totale di poco più di 1.000 dipendenti (selezionato a seguito di un controllo della qualità delle risposte al sondaggio). I dati campione per paese sono stati riproporzionati sul personale totale Amplifon del paese stesso, suddivisi per personale d'ufficio e di negozio. Le emissioni totali per paese sono poi state calcolate prendendo in considerazione i giorni medi di lavoro effettivi e i giorni medi di telelavoro all'anno. Infine, la somma delle emissioni totali ottenute è stata nuovamente applicata al numero totale di impiegati Amplifon al 31 dicembre 2023.

- Emissioni indirette Scopo 3.8, 3.14: le emissioni associate ai beni in locazione *upstream* (negozi indiretti di autogestori - ATG, *shop-in-shop & corner*) e ai *franchisee* sono state calcolate con un modello ibrido. Per gli ATG si è applicato il consumo medio di gas ed elettricità per metro quadro dei negozi diretti del paese di competenza (Italia, Spagna e Belgio, i paesi dove si trovano gli ATG) moltiplicato per la superficie totale degli ATG, ed è stato utilizzato il fattore di emissione BEIS (*UK Government*) per il gas naturale e AIB e Ecoinvent per il consumo di energia elettrica. Approccio analogo è stato utilizzato per i *franchisee*, dove però è stato utilizzato il consumo medio di gas ed elettricità per metro quadro dei negozi diretti a livello globale; è stato applicato lo stesso fattore di emissione BEIS per il gas naturale, mentre il fattore di emissione associato al consumo elettrico negli USA è stato estratto dal database EPA (*U.S. Environmental Protection Agency*). Per gli *shop-in-shop* e i *corners*, si sono utilizzati i dati relativi alle spese di affitto, moltiplicati per il relativo fattore di emissione CEDA (*Comprehensive Environmental Data Archive*).

- Emissioni indirette Scopo 3.11: le emissioni relative all'utilizzo dei prodotti venduti hanno richiesto la stima dei kWh consumati da ciascun apparecchio acustico (ricaricabile e non) durante il suo ciclo di vita. Per gli apparecchi non ricaricabili, la stima è stata effettuata basandosi sulle informazioni disponibili su ciascuna tipologia di batteria, le quali hanno permesso di stimare il consumo medio, e sul numero medio di batterie consumate da un apparecchio acustico durante il suo ciclo di vita. L'elettricità ottenuta è stata moltiplicata per un fattore di emissione medio calcolato sulla base dei fattori di emissione delle reti elettriche (approccio market-based) dei paesi nei quali si ripartiscono le vendite degli apparecchi acustici. Le fonti di questi fattori di emissione variano da paese a paese e sono le stesse utilizzate per i fattori di emissione delle emissioni dirette Scopo 2 (principalmente Ecoinvent, IEA, AIB). Per gli apparec-



chi acustici ricaricabili, il consumo medio delle batterie ricaricabili è stato stimato sulla base delle informazioni disponibili e moltiplicato per il numero medio di cicli di scarica/ricarica effettuabili durante il ciclo di vita delle batterie. Il dato ottenuto è stato moltiplicato per il numero totale di apparecchi ricaricabili venduti in ciascun paese e il consumo di elettricità così ottenuto è stato moltiplicato a sua volta per i fattori di emissione delle reti elettriche di questi paesi (approccio *market-based*). Le fonti sono le stesse citate sopra nel paragrafo.

- Emissioni indirette Scopo 3.15: le emissioni derivanti dagli investimenti sono state stimate utilizzando un modello *spend-based*, che prevede l'utilizzo dei più recenti fattori di emissione CEDA (*Comprehensive Environmental Data Archive*) del settore. I dati di speso sono stati calcolati utilizzando l'approccio equity: i ricavi di ciascuna compagnia oggetto dell'investimento sono stati moltiplicati per la percentuale delle quote Amplifon.
- Emissioni indirette Scopo 3.9, 3.10, 3.13: le categorie emissive relative alla logistica *downstream* (3.9), alla processazione dei prodotti venduti (3.10) e ai beni in locazione *downstream* (3.13) sono state considerate non applicabili alla realtà Amplifon in quanto non presenti lungo la catena del valore (3.10, 3.13), o non rilevanti e sulle quali il Gruppo non ha potenziale per influenzarne la riduzione (3.9).
- per il calcolo del peso totale dei rifiuti pericolosi si sono presi in considerazione le normative di riferimento dei singoli Paesi. Per quanto riguarda invece i rifiuti non pericolosi, si tratta di rifiuti tipicamente derivanti dalle attività di ufficio svolte nelle sedi centrali.
- gli indici relativi alla salute e sicurezza, ossia il tasso di infortuni sul lavoro totali registrabili e con gravi conseguenze, fanno riferimento ai soli dipendenti e sono stati calcolati in accordo con quanto previsto dai GRI *Sustainability Reporting Standards*, ovvero come rapporto del numero di infortuni e delle ore lavorate, utilizzando come moltiplicatore 1.000.000.



## TASSONOMIA EUROPEA

Con l'obiettivo di riorientare i flussi di capitali e dare impulso a una crescita sostenibile e inclusiva, il Regolamento (UE) 2020/852 del Parlamento europeo e del Consiglio ("il Regolamento sulla Tassonomia EU") fornisce a imprese e investitori criteri uniformi per la classificazione delle attività economiche c.d. "ecosostenibili", ovvero in grado di contribuire in modo sostanziale agli obiettivi ambientali dell'UE di cui all'art. 9 del Regolamento. L'art. 8 dello stesso impone alle imprese soggette alla Direttiva sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario di comunicare come, e in che misura, le proprie attività sono associate ad attività economiche ecosostenibili, indicando nello specifico la quota del fatturato, delle spese in conto capitale e delle spese operative associate ad attività contemplate dalla Tassonomia EU, ovvero "eligibili" secondo le condizioni di ecosostenibilità delle attività economiche<sup>53</sup> indicate dalla Commissione e "allineate" ai criteri di vaglio tecnico fissati dalla stessa.

In accordo all'art. 8 del Regolamento e dei relativi atti delegati, Amplifon ha intrapreso un esercizio di valutazione circa l'eligibilità e l'allineamento delle proprie attività di business alla Tassonomia EU. Sulla base delle condizioni del Regolamento, dei criteri di vaglio tecnico fissati dalla Commissione e dei settori inclusi negli Allegati degli atti delegati della Tassonomia EU, e considerando che il *business model* di Amplifon è basato sul *retail* e sull'offerta di servizi per la cura dell'udito, si segnala che anche per il 2023 non sono emerse attività di business (primarie o secondarie) che possano reputarsi "eligibili" e/o "allineate" rispetto alle condizioni del Regolamento relativamente ai sei obiettivi dello stesso, in termini di fatturato. Inoltre, così come indicato nei relativi prospetti inclusi nella sezione "[Indicatori di performance](#)", non si segnalano attività ammissibili con riferimento alle spese operative e spese in conto capitale rispetto ai sei obiettivi<sup>54</sup>. Ciononostante, Amplifon si impegna a monitorare attivamente i futuri sviluppi in tale ambito con particolare riferimento agli atti delegati e ai relativi criteri di vaglio tecnico.



53 Le condizioni di ecosostenibilità delle attività economiche includono: 1) contribuire in modo sostanziale al raggiungimento di uno o più dei sei obiettivi ambientali di cui all'art. 9 del Regolamento; 2) non arrecare un danno significativo a nessuno degli obiettivi in conformità all'art. 17 del medesimo; 3) essere svolta nel rispetto delle garanzie sociali minime di salvaguardia previste dall'art. 18; 4) essere conforme ai criteri di vaglio tecnico fissati dalla Commissione mediante atti delegati.

54 Con riferimento all'informativa ai sensi dell'art. 8, paragrafi 6 e 7 del Regolamento delegato (UE) 2021/2178, che prevede l'utilizzo dei modelli forniti nell'Allegato XII per la comunicazione delle attività legate al nucleare e ai gas fossili, si precisa che sono stati omessi tutti i modelli in quanto non sono rappresentativi delle attività della Società.





## APPROVAZIONE E ASSURANCE

La presente Dichiarazione è stata sottoposta alla valutazione del Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità il 29 febbraio 2024 e successivamente approvata dal Consiglio di Amministrazione di Amplifon S.p.A. in data 7 marzo 2024.

La presente Dichiarazione è stata sottoposta a giudizio di conformità (“limited assurance engagement” secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte KPMG S.p.A. che esprime con apposita relazione distinta un’attestazione circa la conformità delle informazioni fornite ai sensi dell’art.3, comma 10, del D.Lgs. 254/2016. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella [“Relazione della Società di Revisione Indipendente”](#) presente in Appendice al presente documento.

## PUBBLICAZIONE E CONTATTI

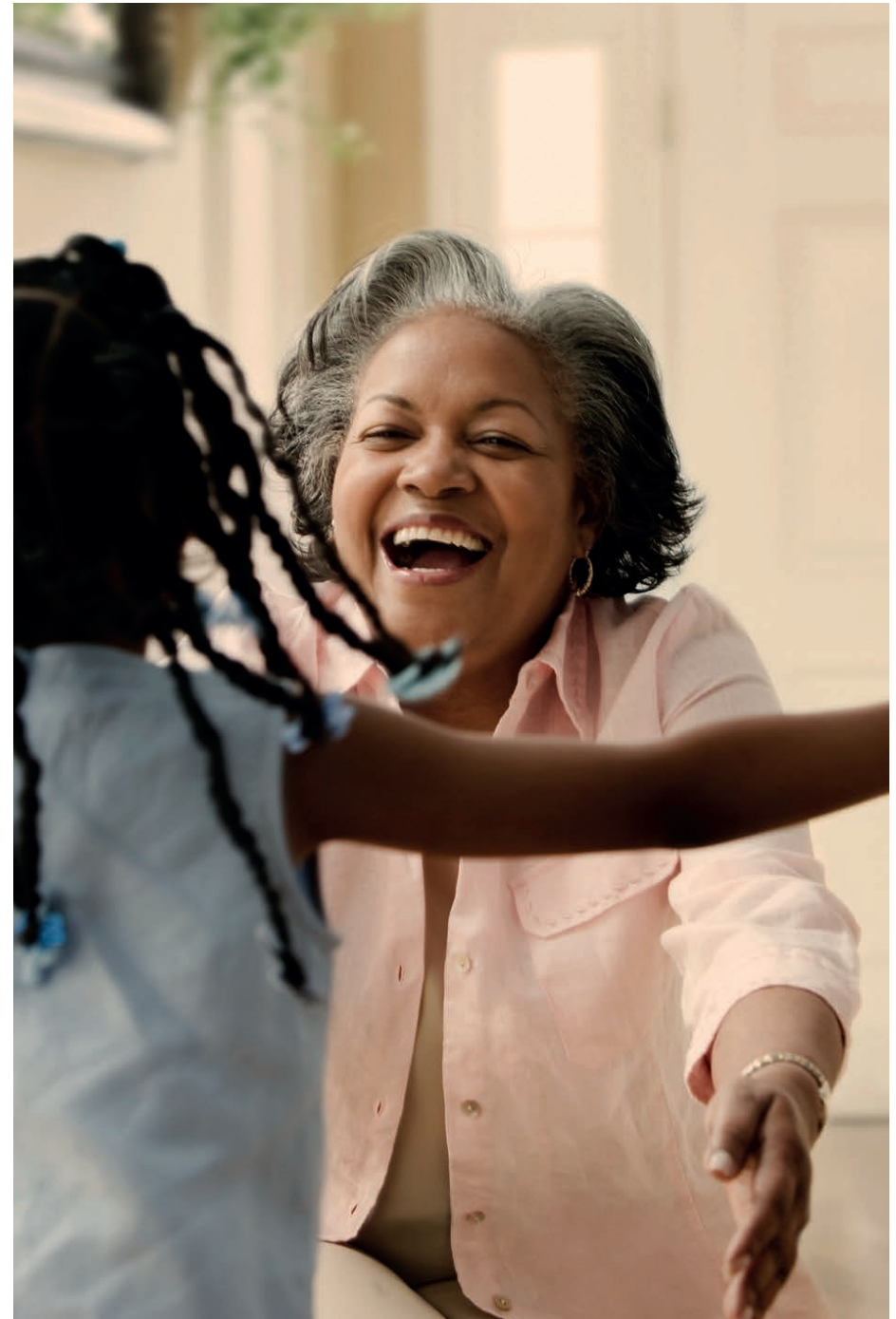
La periodicità della pubblicazione della Dichiarazione Non Finanziaria è impostata secondo una frequenza annuale. La Dichiarazione Non Finanziaria è disponibile anche sul [sito web corporate](#) del Gruppo nella sezione Sostenibilità.

Per ogni informazione relativo fare riferimento ai seguenti contatti:

### **Amplifon S.p.A.**

Sede legale: Via Ripamonti 133, 20141 Milano (Italia)

E-mail: [ir@amplifon.com](mailto:ir@amplifon.com)



# INDICE DEI CONTENUTI GRI

Nella seguente tabella sono riportati i GRI Standards rendicontati nel presente documento e le relative Disclosures. Ogni Disclosure è provvista del riferimento alla sezione della Dichiarazione in cui può essere trovata, o ad altre fonti disponibili pubblicamente a cui fare riferimento.

|   |   |
|---|---|
| <b>Dichiarazione d'uso</b>                | Amplifon ha presentato una rendicontazione in conformità agli Standard GRI per il periodo 1° gennaio 2023- 31 dicembre 2023 |
| <b>Utilizzo del GRI I</b>                 | GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021   |
| <b>Standard di settore GRI pertinenti</b> | Non vi sono indicatori GRI Sector pertinenti al settore di business di Amplifon   |



| Informativa  | Riferimento  | Note/Omissioni  |
|--|--|---|
| <b>GRI 2: INFORMATIVA GENERALE</b>   |  |   |
| <b>L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione</b>                           |  |   |
| 2-1: Dettagli organizzativi  | p. 165, 169; <b>AR</b> , Amplifon in sintesi (p. 18, 19, 21)       |   |
| 2-2: Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione       | p. 169   |   |
| 2-3: Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto                       | p. 169, 175  |   |
| 2-4: Restatement delle informazioni  | p. 103, 159  |   |
| 2-5: Assurance esterna   | p. 175, 180, 181   |   |
| <b>Attività e lavoratori</b>   |  |   |
| 2-6: Attività, catena del valore e altri rapporti di business                        | p. 137; <b>AR</b> , Amplifon in sintesi (p. 11-20)                 |   |
| 2-7: Dipendenti  | p. 117-119, 151  | Si segnala che non sono presenti dipendenti a orario non garantito. |
| 2-8: Lavoratori non dipendenti   | p. 117-119   |   |
| <b>Governance</b>  |  |   |
| 2-9: Struttura e composizione della governance                                       | p. 100; <b>AR</b> , Amplifon in sintesi (p. 21, 22)                |   |
| 2-10: Nomina e selezione del massimo organo di governo                               | <b>RCG</b> , sezione 4 "Consiglio di Amministrazione"              |   |
| 2-11: Presidente del massimo organo di governo                                       | <b>AR</b> , Amplifon in sintesi (p. 21, 22)                        |   |
| 2-12: Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti | <b>RCG</b> sezione 4 "Consiglio di Amministrazione"                |   |
| 2-13: Delega di responsabilità per la gestione di impatti                            | p. 100; <b>RCG</b> sezione 4 "Consiglio di Amministrazione"        |   |
| 2-14: Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità     | <b>RCG</b> , sezione 4 "Consiglio di Amministrazione"              |   |
| 2-15: Conflitti di interesse   | <b>RCG</b> , sezione 4 "Consiglio di Amministrazione"              |   |
| 2-16: Comunicazione delle criticità  | Nessuna criticità è stata comunicata al C.d.A. nel corso del 2023. |   |
| 2-17: Conoscenze collettive del massimo organo di governo                            | p. 100; <b>AR</b> , Amplifon in sintesi (p. 21, 22)                |   |

| Informativa  | Riferimento   | Note/Omissioni |
|--|---|----------------|
| 2-18: Valutazione della performance del massimo organo di governo      | <b>RCG</b> , sezione 7 "Autovalutazione e successione degli Amministratori - Comitato Nomine"                                       |                |
| 2-19: Norme riguardanti le remunerazioni                               | <b>RPR</b> , sezione II "Compensi Corrisposti nel 2023 e altre informazioni"  |                |
| 2-20: Procedura di determinazione della retribuzione                   | p. 101; <b>RPR</b> , sezione I  |                |
| 2-21: Rapporto di retribuzione totale annuale                          | <b>RPR</b> , sezione "Executive Summary"  |                |
| <b>Strategie, pratiche e prassi</b>                                    |   |                |
| 2-22: Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile            | <b>AR</b> , Amplifon in sintesi (p. 6, 7)   |                |
| 2-23: Impegno in termini di policy                                     | p. 94, 100, 107, 115, 120, 123, 124, 132, 138, 140, 141, 142, 148   |                |
| 2-24: Integrazione degli impegni in termini di policy                  | p. 94, 100, 101, 106, 107, 115, 120, 123, 124, 132, 138, 140, 141, 142, 148   |                |
| 2-25: Processi volti a rimediare impatti negativi                      | p. 100; <b>RCG</b> , sezione 9 "Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi - Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità" |                |
| 2-26: Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni | p. 141  |                |
| 2-27: Compliance a leggi e regolamenti                                 | Nel triennio 2021-2023 non si sono registrate sanzioni significative per il mancato rispetto di leggi e regolamenti.                |                |
| 2-28: Appartenenza ad associazioni                                     | p. 92, 121, 126, 146  |                |
| <b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>                                |   |                |
| 2-29: Approccio al coinvolgimento degli stakeholder                    | p. 98   |                |
| 2-30: Contratti collettivi   | p. 123  |                |
| <b>TEMATICHE MATERIALI</b>   |   |                |
| 3-1: Processo di determinazione dei temi materiali                     | p. 97-99, 166-168   |                |
| 3-2: Elenco dei temi materiali   | p. 97-99, 166-168   |                |
| <b>Resilienza e redditività nel lungo termine</b>                      |   |                |
| 3-3: Gestione dei temi materiali                                       | p. 96, 150  |                |
| 201-1: Valore economico direttamente generato e distribuito            | p. 96, 150  |                |

| Informativa   | Riferimento                         | Note/Omissioni  |
|---|-------------------------------------|---|
| <b>Condizione etica e responsabile del business</b>   |                                     |   |
| 3-3: Gestione dei temi materiali  | p. 140-145                          |   |
| 205-3: Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese  |                                     | Nel triennio 2021-2023 non si è verificato alcun caso di corruzione, a testimonianza dell'efficacia dei sistemi di prevenzione in essere e della solida cultura aziendale.  |
| 206-1: Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche                                |                                     | Nel triennio 2021-2023 la Società non è stata coinvolta in alcuna azione legale rilevante in merito a pratiche di concorrenza sleale, a testimonianza della solida cultura aziendale rispettosa del mercato in cui opera. |
| <b>Efficienza energetica e azioni per il clima</b>  |                                     |   |
| 3-3: Gestione dei temi materiali  | 107, 108, 111-113                   |   |
| 302-1: Energia consumata all'interno dell'organizzazione  | p. 108, 158, 170                    |   |
| 305-1: Emissioni dirette di GHG (Scopo 1)   | p. 108, 109, 159, 170               |   |
| 305-2: Emissioni indirette di GHG (Scopo 2)   | p. 108, 109, 159, 170               |   |
| 305-3: Altre emissioni indirette di GHG (Scopo 3)   | p. 108, 109, 110, 159, 160, 170-172 |   |
| <b>Gestione dei rifiuti e economia circolare</b>  |                                     |   |
| 3-3: Gestione dei temi materiali  | p. 114, 115                         |   |
| 306-1: Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti  | p. 114, 115, 160                    |   |
| 306-2: Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti   | p. 114, 115, 160                    |   |
| 306-3: Rifiuti prodotti   | p. 114, 115, 160                    |   |
| <b>Benessere e coinvolgimento delle persone</b>   |                                     |   |
| 3-3: Gestione dei temi materiali  | p. 123, 124                         |   |
| 401-2: Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato | p. 123, 124                         |   |
| <b>Salute e sicurezza dei dipendenti</b>  |                                     |   |
| 3-3: Gestione dei temi materiali  | p. 125                              |   |
| 403-1: Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro  | p. 125                              |   |



| Informativa  | Riferimento | Note/Omissioni   |
|--|-------------|--|
| 403-2: Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti   | p. 125      |  |
| 403-3: Servizi di medicina del lavoro  |             | Considerata la limitata rilevanza dei rischi a cui sono esposti i propri dipendenti in ambito di salute e sicurezza, Amplifon non ha ritenuto applicabile tale Disclosure. Tali aspetti vengono infatti gestiti in conformità con quanto previsto dai sistemi legislativi dei Paesi nei quali opera il Gruppo.       |
| 403-4: Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro                   |             | Considerata la limitata rilevanza dei rischi a cui sono esposti i propri dipendenti in ambito di salute e sicurezza, Amplifon non ha ritenuto applicabile tale Disclosure. Tali aspetti vengono infatti gestiti in conformità con quanto previsto dai sistemi legislativi dei Paesi nei quali opera il Gruppo.       |
| 403-5: Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro   | p. 125      |  |
| 403-6: Promozione della salute dei lavoratori  | p. 125      |  |
| 403-7: Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali |             | Considerata la limitata rilevanza degli impatti in ambito di salute e sicurezza legati alle proprie relazioni di business, Amplifon non ha ritenuto applicabile tale Disclosure. Tali aspetti vengono infatti gestiti in conformità con quanto previsto dai sistemi legislativi dei Paesi nei quali opera il Gruppo. |
| 403-9: Infortuni sul lavoro  | p. 125, 155 | Non sono disponibili informazioni sui collaboratori non dipendenti.  |
| 403-10: Malattie professionali   | p. 125, 155 | Non sono disponibili informazioni sui collaboratori non dipendenti.  |
| <b>Attrazione e sviluppo delle risorse chiave</b>  |             |  |
| 3-3: Gestione dei temi materiali   | p. 126-129  |  |

| Informativa  | Riferimento  | Note/Omissioni   |
|--|--|--|
| 404-1: Ore medie di formazione annua per dipendente  | p. 127, 128, 155   | I dati relativi alla formazione del 2021 non includono i dipendenti delle società Otohub s.r.l. (Italia), Audibel s.r.l. (Italia) e Bay Audio Pty Ltd (Australia), così come Amplifon Middle East SAE (Egitto), Medtechnica Orthophone Ltd (Israele), Attune Hearing Pty Ltd (Australia) e le società operanti in Cina, in quanto il relativo processo di integrazione era ancora in corso.  |
| 404-2: Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione             | p. 128, 129  |  |
| 404-3: Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale | p. 129, 156  |  |
| <b>Diversità, equità e inclusione</b>  |  |  |
| 3-3: Gestione dei temi materiali   | p. 120-122   |  |
| 405-1: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti  | p. 100, 117, 119, 120, 151-153, 156; <b>AR</b> , Amplifon in sintesi (p. 21, 22) |  |
| 405-2: Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini                                     | p. 122   | L'indicatore è stato calcolato considerando l'81% dei dipendenti, escludendo gli Internship & Apprenticeship, il personale con contratto a tempo determinato, e una parte della forza lavoro attiva nelle Joint Venture e nei Paesi minori. I compensi analizzati considerano la remunerazione fissa, le differenti tipologie di remunerazione variabile di breve termine a target e di lungo termine previste dalla politica di Gruppo. |
| <b>Contesto regolatorio</b>  |  |  |
| 3-3: Gestione dei temi materiali   | p. 144, 145  |  |



| Informativa   | Riferimento | Note/Omissioni  |
|---|-------------|---|
| 415-1: Contributi politici  |             | Nel triennio 2021-2023, Amplifon non ha fornito contributi a singoli legislatori, parti o comitati politici. Si segnala altresì che, nello stesso periodo, Amplifon (USA) ha stipulato un contratto con società di advocacy negli Stati Uniti e in Canada per sostenere i principi di sicurezza, efficacia e disponibilità nelle politiche che regolano il settore dell'hearing care nel Paese, e che queste attività sono state completamente divulgate in conformità con il Lobbying Disclosure Act degli Stati Uniti. In particolare, nel 2023 Amplifon (USA) ha speso circa 225.000 euro per queste attività. |
| <b>Qualità, affidabilità e sicurezza dei prodotti e servizi</b>                                     |             |   |
| 3-3: Gestione dei temi materiali  | p. 146, 147 |   |
| 416-2: Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sicurezza di prodotti e servizi |             | Nel triennio 2021-2023, non si è registrato alcun caso di richiamo di prodotti o di mancato rispetto dei regolamenti vigenti o dei codici volontari adottati in materia di sicurezza dei prodotti e dei servizi offerti. Non si sono registrati altresì casi di <i>customer compliant</i> relativi a malfunzionamenti dell'App Amplifon che possano mettere a rischio la salute dell'utente.  |
| <b>Pratiche di marketing e vendita responsabili</b>   |             |   |
| 3-3: Gestione dei temi materiali  | p. 143      |   |
| 417-2: Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi  |             | Nel triennio 2021-2023 non sono state ricevute segnalazioni significative in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi.  |
| 417-3: Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing                                |             | Nel triennio 2021-2023 non sono state ricevute segnalazioni significative in materia di comunicazione commerciale e marketing.  |

| Informativa   | Riferimento                              | Note/Omissioni   |
|---|--|--|
| <b>Cybersecurity e privacy dei dati</b>   |  |  |
| 3-3: Gestione dei temi materiali  | p. 148, 149                              |  |
| 418-1: Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti |  | Nel triennio 2021-2023 i sistemi implementati per la protezione dei dati e cybersecurity hanno assicurato un adeguato livello di protezione dei dati. Nel 2023 non vi sono stati casi di condanne rilevanti attinenti alla violazione della privacy dei clienti comminate da parte di enti di controllo e organismi esterni. |
| <b>TEMATICHE MATERIALI NON DIRETTAMENTE CORRELATE A DISCLOSURE GRI</b>                                      |  |  |
| <b>Disponibilità e accessibilità alla cura dell'udito</b>   |  |  |
| GRI 3-3: Gestione dei temi materiali  | <b>AR</b> , Amplifon in sintesi p. 14-16 |  |
| <b>Sensibilizzazione ed educazione al benessere uditivo</b>   |  |  |
| GRI 3-3: Gestione dei temi materiali  | p. 131                                   |  |
| <b>Innovazione, digitalizzazione e personalizzazione della customer experience</b>                          |  |  |
| GRI 3-3: Gestione dei temi materiali  | <b>AR</b> , Amplifon in sintesi p. 14-16 |  |
| <b>Gestione responsabile della catena di fornitura</b>  |  |  |
| GRI 3-3: Gestione dei temi materiali  | p. 137-139                               |  |
| <b>Supporto alle comunità locali</b>  |  |  |
| GRI 3-3: Gestione dei temi materiali  | p. 132-135                               |  |
| <b>Approccio strategico e governance della sostenibilità</b>  |  |  |
| GRI 3-3: Gestione dei temi materiali  | p. 100-106                               |  |

**AR:** Annual Report 2023  
**DNF:** Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario al 31 dicembre 2023 (Annual Report 2023)  
**RSG:** Relazione sulla Gestione al 31 dicembre 2023 (Annual Report 2023)  
**RCG:** Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari al 31 dicembre 2023  
**RPR:** Relazione sulla Politica in materia di Remunerazione e sui compensi corrisposti 2024



# RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE



KPMG S.p.A.  
Revisione e organizzazione contabile  
Via Vittor Pisani, 25  
20124 MILANO MI  
Telefono +39 02 6763.1  
Email it-fmauditaly@kpmg.it  
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

## Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254 e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di  
Amplifon S.p.A.

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n. 254 (di seguito anche il "Decreto") e dell'art. 5, comma 1, lett. g), del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Amplifon (di seguito anche il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, presentata nella specifica sezione della Relazione sulla gestione e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 7 marzo 2024 (di seguito anche la "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "Nota metodologica – Tassonomia europea" della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento (UE) n. 852 del 18 giugno 2020.

### Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale di Amplifon S.p.A. per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), da essi individuato come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'art. 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Limited, società di diritto inglese.

Società per azioni  
Capitale sociale  
Euro 10.415.500,00 i.v.  
Registro Imprese Milano Monza Brianza Lodi  
e codice fiscale N. 03070600159  
R.E.A. Milano N. 512887  
Partita IVA 03709600159  
VAT number IT03709600159  
Sede legale - Via Vittor Pisani, 25  
20124 Milano MI ITALIA

Ancona Bari Bergamo  
Bologna Botolph Claydon  
Catania Como Firenze Genova  
Lecce Milano Napoli Novara  
Padova Palermo Parma Perugia  
Pescara Roma Torino Treviso  
Trieste Varese Verona



Gruppo Amplifon  
Relazione della società di revisione  
31 dicembre 2023

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code) emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. Nell'esercizio di riferimento del presente incarico la nostra società di revisione ha applicato l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, ha mantenuto un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

### Responsabilità della società di revisione

E' nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e ai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale di Amplifon S.p.A. responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.
2. Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.
3. Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo.
4. Comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.



**Gruppo Amplifon**  
*Relazione della società di revisione*  
 31 dicembre 2023

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto, lettera a).

**5** Comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Amplifon S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di gruppo,
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili,
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche sia limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per Amplifon S.p.A. e per le società Amplifon Italia S.p.A., Amplifon Iberica SA (Spagna), Amplifon Nederland BV (Olanda) e Amplifon France SAS (Francia), che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

**Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Amplifon relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli art. 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards").

Le nostre conclusioni sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Amplifon non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "Nota metodologica – Tassonomia Europea" della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento (UE) n. 852 del 18 giugno 2020.

Milano, 15 marzo 2024

KPMG S.p.A.

**Claudio Mariani**  
 Socio