



Amplifon S.p.A.

Política de denúncia de infrações do  
Grupo

Publicado em 2023

## Mensagem do Diretor Executivo

A Amplifon está empenhada em exercer a sua atividade de forma justa, leal e ética, em conformidade com as leis e regulamentos em vigor, onde quer que o Grupo opere.

A conduta ética nos negócios traz consigo benefícios, tais como a melhoria da imagem da empresa, o reforço da reputação comercial e o reforço da confiança dos parceiros e das partes interessadas.

A atual política do Grupo em matéria de denúncia de infrações (denominada "Whistleblowing") é coerente com as *melhores práticas* internacionais e faz parte de um processo de melhoria contínua e de reforço do sistema de controlo do Grupo.

Este documento tem como objetivo criar um sistema que facilite a denúncia de infrações, proteja a confidencialidade das denúncias e proteja a identidade dos Denunciantes e de todas as pessoas envolvidas nas denúncias, reduzindo os riscos de infrações no Grupo.

Confiante na vossa preciosa e total colaboração, conto fortemente com o apoio ativo de TODOS vós para aderir às disposições contidas na Política, para continuar o caminho da ética empresarial empreendido e contribuir para agirmos de forma responsável.

**FAZEMOS O NOSSO MELHOR PARA GARANTIR O NOSSO SUCESSO. E FAZEMO-LO DE FORMA ÉTICA.**

Enrico Vita  
Diretor Executivo

## Conteúdo

1	Introdução.....	3
2	Funções e responsabilidades.....	4
3	O que denunciar.....	4
4	Princípios gerais.....	5
4.1	Confidencialidade.....	5
4.2	Proibição de retaliação.....	6
4.3	Denúncias anónimas.....	7
4.4	Utilização indevida da Política de denúncia de infrações do Grupo.....	7
4.5	Independência e profissionalismo na gestão de denúncias.....	7
4.6	Proteção da integridade das denúncias.....	8
5	Processo de gestão de denúncias.....	8
5.1	Canais de denúncia.....	9
5.2	Acesso à plataforma digital de denúncia de infrações e apresentação de denúncias.....	10
5.3	Gestão e avaliação preliminar.....	11
5.4	Inquéritos e disposições finais.....	12
5.5	Actividades de comunicação.....	13
5.6	Reacções aos Denunciantes.....	14
5.7	Divulgação ao objeto da denúncia.....	14
5.8	Medidas disciplinares.....	14
6	Acompanhamento do processo de gestão de denúncias.....	14
7	Comunicação e formação.....	15
8	Privacidade.....	15
9	Apoio e assistência.....	16
10	Controlos, monitorização e melhoria contínua.....	16
11	Conclusão.....	16

# 1 Introdução

A atividade de denúncia de infrações (denominada "*whistleblowing*") é de extrema importância para a Amplifon, a fim de reforçar o controlo sobre a aplicação e o cumprimento efectivos do Código de Ética, bem como das disposições e princípios das Políticas e Procedimentos do Grupo.

A Amplifon pretende estabelecer no Grupo uma cultura de abertura, transparência, integridade e responsabilidade, e recomenda e encoraja vivamente que se preste atenção a estes princípios, tendo cuidadosamente em conta qualquer possível denúncia de infrações, tal como identificado nesta Política (ver Secção "3. O que denunciar").

Para o efeito, foi desenvolvido um sistema de gestão de denúncias de violações no seio do Grupo Amplifon (o "**Sistema de Gestão de Denúncias**"). Este sistema - constituído por todas as funções, recursos humanos, tecnológicos e digitais, políticas/procedimentos/processos do Grupo dedicados à gestão das denúncias - inspira-se nos princípios de confiança, imparcialidade e proteção do Denunciante e visa atingir os seguintes objectivos *i)* incentivar e facilitar a denúncia de potenciais infrações a nível do Grupo e local; *ii)* apoiar e proteger os Denunciantes e outras pessoas afectadas pela denúncia; *iii)* garantir que as denúncias de infrações são geridas de forma adequada e rápida; *iv)* melhorar a cultura organizacional e a governação em matéria de denúncia de infrações.

O Grupo Amplifon garante a confidencialidade das denúncias recebidas na extensão máxima possível de acordo com a legislação aplicável e, ainda, garante a proteção integral do Denunciante. O Grupo também assegura um processo adequado de informação e comunicação da Política, para garantir o pleno conhecimento do processo e dos princípios nele contidos.

Este documento contém uma descrição dos canais para a transmissão de denúncias, o processo de denúncia e sua gestão, os departamentos envolvidos neste processo e as responsabilidades relacionadas, bem como uma indicação dos direitos e obrigações dos Denunciantes; o mesmo se aplica a todas as Empresas do Grupo Amplifon (as chamadas "Empresas Amplifon") em todas as áreas geográficas em que o Grupo opera, e deve ser interpretado e implementado em cada País em que se aplica, consistentemente e em conformidade com quaisquer leis locais específicas sobre o mesmo assunto. Quaisquer aspectos regulamentares específicos de cada País podem ser objeto de anexos / aditamentos específicos a esta Política, preparados pelas Empresas do Grupo, em coordenação com o Comité de Denúncias do Grupo.

Os princípios desta Política não afectam, nem limitam de forma alguma, as obrigações/possibilidades de denúncia às autoridades judiciais, de supervisão ou reguladoras competentes dos países em que operam as empresas pertencentes ao Grupo Amplifon, nem as obrigações de denúncia a quaisquer organismos de controlo estabelecidos em cada Empresa do Grupo.

A presente Política, aprovada pelo Conselho de Administração da Amplifon S.p.A. em 4 de março de 2020, foi posteriormente atualizada periodicamente para incorporar mudanças regulatórias e organizacionais de acordo com a "melhor prática" de referência. Cada Empresa do Grupo Amplifon (incluindo as empresas que possam vir a ser incorporadas / tornar-se parte do Grupo) é obrigada a adotar (através de uma deliberação do seu Conselho de Administração ou equivalente) esta Política, e qualquer nova versão da

mesma, o mais tardar 60 dias a partir da data prevista pelo plano de implementação definido a nível do Grupo.

## 2 Funções e responsabilidades

- Denunciante: a pessoa que denuncie violações (dependendo da situação, gerentes e membros de outros órgãos sociais, trabalhadores, estagiários e iniciantes remunerados / não remunerados e Terceiros da Amplifon<sup>1</sup>).
- Responsável pela Proteção dos Denunciantes: identificado como o Diretor de Auditoria Interna e Gestão de Riscos, tem a tarefa de assegurar que o processo de gestão de denúncias é realizado em conformidade com a legislação aplicável. Esta pessoa classifica as denúncias recebidas e analisa preliminarmente as que são da competência do Comité de Denúncias do Grupo. Pode ser nomeado pelo Comité de Denúncias do Grupo para realizar as actividades de investigação, comunicando os respectivos resultados.
- Comité de Denúncias do Grupo: nomeado pelo Conselho de Administração e composto pelo Diretor de Recursos Humanos, pelo Diretor Jurídico e pelo Diretor de Auditoria Interna e Gestão de Riscos, é responsável pela análise das denúncias tratadas a nível central (ou seja, a nível do Grupo).
- Grupo Focal Local: composto, sempre que presente, pelo Diretor Jurídico e de *Compliance* do País, pelo Diretor de RH do País e pelo Diretor de RH da Região, tem a tarefa de analisar as denúncias geridas a nível local e remete periodicamente para o Comité de Denúncias do Grupo as suas actividades.

## 3 O que denunciar

Os canais de denúncia disponibilizados pelo Grupo têm por objetivo transmitir as denúncias de infracções reais ou alegadas, de que os destinatários da presente Política tenham suspeitas razoáveis, relativas a condutas (de qualquer natureza, mesmo que meramente omissivas) que violem:

- i) o Código de Ética do Grupo Amplifon;

---

<sup>1</sup> A menos que uma definição diferente de Terceiros seja prevista pelas leis locais aplicáveis, para os fins desta Política, Terceiros significa qualquer parte externa com a qual a Amplifon mantenha algum tipo de relação comercial (por exemplo joint ventures, parceiros de consórcio, prestadores de serviços externos, contratantes, consultores e trabalhadores independentes, subcontratados, fornecedores, vendedores, assessores, agentes, distribuidores, representantes, intermediários e investidores, e respetivos trabalhadores ou pessoal que trabalha sob a sua direção e/ou supervisão, bem como sujeitos anteriormente ligados à Empresa por uma relação laboral que entretanto terminou ou cuja relação laboral ainda não começou). Os Terceiros que podem ter acesso à intranet do Grupo Amplifon podem enviar quaisquer denúncias através da Plataforma Digital de Denúncias. Outros Terceiros podem utilizar os canais institucionais de denúncia disponibilizados no site da Amplifon S.p.A., ou outros canais especificamente estabelecidos pelas Empresas do Grupo, de acordo com a legislação local aplicável. Os acordos que a Amplifon celebra com Terceiros não limitam a possibilidade de estes últimos apresentarem quaisquer denúncias relativas à Empresa.

- ii) as leis aplicáveis a cada empresa<sup>2</sup> do Grupo;
- iii) os regulamentos ou medidas emitidos por qualquer autoridade competente; e/ou
- iv) as políticas e procedimentos internos adoptados pelas sociedades do Grupo (por exemplo, anticorrupção, etc.).

O que precede é implementado no âmbito das definições da Plataforma Digital de Denúncias, sem prejuízo das diferentes disposições previstas na legislação local para os diferentes países (por exemplo, Itália: Modelo de organização, gestão e controlo nos termos do Decreto Legislativo 231/2001), a gerir localmente.

Além disso, a plataforma digital de denúncia de infrações permite ao Denunciante escolher se quer dirigir a sua denúncia a nível local, seleccionando a configuração adequada entre as opções propostas pela plataforma digital, ou a nível central.

As denúncias devem ser efetuadas se houver motivos razoáveis para crer que as informações denunciadas são verdadeiras no momento da denúncia, devem ser tão pormenorizadas quanto possível e conter informações e factos, tendo em conta quaisquer requisitos adicionais específicos previstos na legislação local aplicável.

Quaisquer denúncias relativas a queixas pessoais e/ou reclamações de clientes sobre produtos não são consideradas ao abrigo desta Política.

## 4 Princípios gerais

### 4.1 Confidencialidade

Todas as denúncias são tratadas de forma confidencial, na medida do possível, de acordo com a legislação local e para que a Amplifon possa investigar a denúncia e tomar as medidas adequadas. A Amplifon compromete-se a proteger a confidencialidade de toda a informação contida nas denúncias (incluindo a identidade do Denunciante<sup>3</sup> e das outras pessoas envolvidas na denúncia) durante todo o processo de gestão - desde o momento em que as denúncias são recebidas e durante toda a fase de investigação e fases finais - em conformidade com a legislação de protecção de dados local aplicável e de forma consistente com as necessidades do processo de investigação.

---

<sup>2</sup> Incluindo a Diretiva 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, adoptada em 23 de outubro de 2019, relativa à "protecção das pessoas que denunciam violações do direito da União" ("**Diretiva relativa à denúncia de infrações**"), na medida em que seja territorialmente aplicável e em particular, para Portugal, a Lei n.º 93/2021, de 20 de Dezembro ("**Regime Geral de Protecção de Denunciantes de Infrações**"), que transpõe para a ordem jurídica portuguesa a Diretiva 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho.

<sup>3</sup> A identidade do Denunciante e quaisquer outras informações a partir das quais essa identidade possa ser inferida, direta ou indiretamente, não podem ser divulgadas, sem o consentimento expresso do Denunciante, a pessoas que não sejam as competentes para receber ou dar seguimento às denúncias. Sem prejuízo dos requisitos de defesa e/ou investigação previstos na legislação aplicável, o Denunciante é informado antes da divulgação da sua identidade.

Após a apresentação da sua denúncia, mesmo o Denunciante é obrigado a tratá-la - e aos factos e circunstâncias subjacentes - com a máxima confidencialidade, nos termos da legislação aplicável; estas medidas destinam-se, entre outras coisas, a garantir a máxima proteção do Denunciante.

A fim de garantir a confidencialidade do processo de denúncia, foram igualmente adoptadas as seguintes medidas:

- a transmissão/arquivamento da informação denunciada é efectuada através da Plataforma Digital de Denúncias, que assegura uma proteção adequada da mesma; se forem apresentadas através de canais internos alternativos, as denúncias são prontamente carregadas na Plataforma;
- a transferência de documentos em papel é evitada, na medida do possível;
- as fases do processo de gestão de denúncias são realizadas num ambiente eletrónico protegido, acessível apenas a pessoas especificamente autorizadas e com base em níveis de acesso pré-estabelecidos;
- Ao longo das etapas do processo de gestão de denúncias, os dados relativos aos Denunciantes são mantidos estritamente confidenciais, na medida do possível, de acordo com a legislação local e para que a Amplifon possa investigar a denúncia e adotar as medidas adequadas.

Além disso, qualquer pessoa que tenha conhecimento de que a informação denunciada chegou a pessoas não envolvidas no processo de gestão de denúncias, deve denunciá-la através dos canais de denúncia adequados.

A violação das obrigações de confidencialidade e privacidade por todas as partes envolvidas pode resultar em responsabilidade disciplinar, sem prejuízo de outros tipos de responsabilidade ao abrigo da legislação aplicável, incluindo a legislação laboral.

## 4.2 Proibição de retaliação

Os Denunciantes estão protegidos contra qualquer ato retaliatório ou discriminatório, direto ou indireto, por razões relacionadas, direta ou indiretamente, com a denúncia; em particular, nenhum colaborador da Amplifon pode ser despedido, despromovido, suspenso, ameaçado, assediado ou discriminado de qualquer forma nas suas condições de trabalho por ter apresentado uma denúncia nos termos da presente Política. Esta proteção é garantida aos Denunciantes mesmo quando a denúncia, embora infundada, é baseada em motivos razoáveis para acreditar que a informação relatada era verdadeira no momento da denúncia.

A Amplifon está fortemente empenhada em salvaguardar todas as pessoas que actuam no interesse da proteção da sua cultura e dos seus valores. A garantia da proteção dos Denunciantes é assegurada pelo compromisso direto e específico dos executivos da empresa, nas pessoas dos gerentes e da direção de topo (conhecido como "compromisso de alto nível"). Neste sentido, estabelece-se o seguinte:

- a criação do Sistema de Gestão de Denúncias a nível local/do Grupo;
- a disponibilidade da Plataforma Digital de Denúncias - bem como dos canais alternativos indicados na secção 5.1 - para comunicar qualquer violação do princípio da não-retaliação;
- o compromisso de efetuar rápida e eficazmente as investigações correspondentes, com o apoio dos serviços competentes envolvidos nos acontecimentos denunciados;
- o dever de avaliar, sem demora, as situações acima descritas e de informar prontamente os gerentes e a direção de topo do Grupo e/ou, consoante o caso, do País, sobre os resultados dessa avaliação; e

- a rastreabilidade e a transparência de todas as informações relativas às actividades acima descritas.

Para o efeito, o Comité de Denúncias do Grupo ou o Grupo Focal Local, com a ajuda do departamento de RH competente, monitoriza quaisquer retaliações, comportamentos injustos e discriminatórios em relação aos Denunciante, através da análise e avaliação global de situações suspeitas específicas.

Por último, qualquer violação da proibição de comportamentos retaliatórios e discriminatórios pode dar origem à instauração de um processo disciplinar contra o indivíduo que se envolveu nesse comportamento e à adoção de medidas disciplinares adequadas / acções de apoio a quaisquer partes envolvidas, em conformidade com a legislação em vigor e os contratos colectivos de trabalho nacionais aplicáveis.

A Amplifon protege o sujeito denunciado (o sujeito que está a ser denunciado pelo Denunciante), tanto no que diz respeito à confidencialidade das denúncias que lhe dizem respeito e de quaisquer investigações realizadas, como no que diz respeito à sua protecção contra quaisquer denúncias retaliatórias e/ou difamatórias.

Outros sujeitos envolvidos na denúncia são protegidos, na medida do possível, de acordo com as aptidões e competências da Amplifon.

### 4.3 Denúncias anónimas

É permitida a apresentação de denúncias anónimas. No entanto, a Amplifon incentiva a não fazer denúncias anónimas, uma vez que as denúncias confidenciais facilitam a interação e o pedido de esclarecimento ao Denunciante, ao mesmo tempo que garantem a este último a máxima confidencialidade e protecção disponíveis ao abrigo da legislação local.

### 4.4 Utilização indevida da Política de denúncia de infrações do Grupo

A Amplifon agradece todas as denúncias feitas com base em motivos razoáveis para acreditar que as informações fornecidas eram verdadeiras no momento da denúncia e em conformidade com as disposições desta Política. Qualquer denúncia manifestamente infundada ou difamatória pode constituir uma violação desta última, resultando em possíveis medidas disciplinares e potenciais responsabilidades para o Denunciante.

### 4.5 Independência e profissionalismo na gestão de denúncias

Todas as partes envolvidas, por qualquer razão, no processo de gestão de denúncias executam as tarefas que lhes incumbem, respeitando os deveres de independência e assegurando a gestão rigorosa e eficiente de todas as denúncias.

Em particular, a autoridade e a independência do Responsável pela Protecção do Denunciante são asseguradas pelo papel do mesmo dentro da organização e pela possibilidade de acesso direto à Direção de Topo e aos órgãos sociais. Em particular, o Diretor de Auditoria Interna e Gestão de Riscos tem acesso direto e imediato ao Conselho de Administração, caso seja necessário discutir questões relativas à implementação e aplicação da presente Política.

Se um dos membros do Comité de Denúncias do Grupo ou do Grupo Focal Local se encontrar numa das seguintes situações de potencial conflito de interesses: *i)* estiver hierárquica ou funcionalmente subordinado a qualquer assunto participado; *ii)* for o alegado autor da infração; ou *iii)* tiver um potencial



interesse, relacionado com a denúncia, que comprometa a sua imparcialidade e independência de julgamento, as denúncias são geridas exclusivamente pelos membros do Comité de Denúncias do Grupo que não se encontram nessas situações de conflito de interesses. Se todos os membros do Comité de Denúncias do Grupo estiverem numa situação de conflito de interesses, a denúncia deve ser tratada pelo órgão administrativo a nível do Grupo. Se a situação de conflito de interesses disser respeito ao Responsável pela Proteção dos Denunciantes, o seu papel é assegurado por outro membro do Comité de Denúncias do Grupo que não se encontre numa situação de conflito de interesses.

Caso a situação de conflito de interesses diga respeito a um dos membros do Grupo Focal Local, as denúncias são geridas exclusivamente pelos membros do Grupo Focal Local que não se encontrem nessa situação de conflito de interesses, com a participação do Responsável pela Proteção dos Denunciantes, a fim de garantir a ausência de potenciais conflitos de interesses dos outros membros do Grupo Focal Local. Se, em vez disso, todos os membros do Grupo Focal Local se encontrarem numa situação de conflito de interesses, a denúncia é tratada pelo Comité de Denúncias do Grupo, com o possível apoio dos departamentos locais competentes que não se encontrem numa situação de conflito de interesses. Em qualquer caso, em situações de potencial conflito de interesses a nível local, o Denunciante é aconselhado a comunicar utilizando os canais disponibilizados a nível do Grupo.

#### 4.6 Proteção da integridade das denúncias

A Amplifon garante que nenhuma denúncia (desde a fase da receção até à fase de decisão) seja cancelada e/ou alterada, não obstante as disposições de retenção (ver secção "6. Acompanhamento do processo de gestão de denúncias").

O Denunciante é protegido, quando necessário e na medida do possível, da responsabilidade civil, penal ou administrativa relacionada com a divulgação da denúncia, em conformidade com as disposições legais aplicáveis.

## 5 Processo de gestão de denúncias

As denúncias são tratadas para todas as empresas do Grupo Amplifon de acordo com as disposições abaixo indicadas.

A Amplifon - de acordo com o princípio da proximidade dos canais de denúncia e com o objetivo principal de assegurar a máxima proteção e salvaguarda dos Denunciantes - implementou um sistema altamente flexível que permite ao Denunciante escolher o canal de denúncia mais adequado, bem como o tipo de denúncia (por exemplo, anónima, confidencial) e a sua transmissão a nível local ou central<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> A Amplifon garante a cooperação necessária também no caso de quaisquer denúncias recebidas através de canais externos ao Grupo.

## 5.1 Canais de denúncia

As denúncias devem ser apresentadas através da Plataforma Digital de Denúncias, especificamente concebida para garantir a máxima facilidade de utilização para a melhor proteção dos Denunciantes, acessível a partir de qualquer PC, tablet ou smartphone.

Os Denunciantes podem também utilizar os canais de denúncia internos alternativos abaixo indicados:

- por correio eletrónico para o seguinte endereço eletrónico: [wocommittee@amplifon.com](mailto:wocommittee@amplifon.com), acessível apenas aos membros do Comité de Denúncias do Grupo;
- por correio normal, à atenção de um dos membros do Comité de Denúncias do Grupo, para o seguinte endereço:

Amplifon S.p.A.  
Via Ripamonti, 133  
20141 Milano - Itália

- apresentação de denúncias verbais, por telefone ou através de outros sistemas de mensagem de voz e, a pedido do Denunciante, através de uma reunião presencial com o Responsável pela Proteção do Denunciante ou com o Grupo Focal Local (reunião a agendar num prazo razoável a partir da apresentação do pedido pelo Denunciante).

Se for utilizada uma linha telefónica ou outro sistema de mensagem de voz, gravado ou não <sup>5</sup>, ou se o Denunciante solicitar uma reunião presencial, o Responsável pela Proteção do Denunciante ou o Grupo Focal Local tem o direito, sujeito ao consentimento do Denunciante, de registar a denúncia (conforme o caso, através de uma transcrição completa e exacta, um resumo detalhado, uma gravação da conversa em suporte duradouro e recuperável ou uma ata fidedigna da reunião). O autor da denúncia tem a possibilidade de verificar, retificar e aprovar, consoante os casos, a transcrição, o resumo ou a ata da reunião.

No caso de denúncias enviadas por correio normal, para beneficiar de uma maior garantia de confidencialidade, sugere-se que a denúncia seja colocada num envelope fechado com a menção "confidencial/pessoal"; no caso de denúncias enviadas por correio eletrónico, sugere-se que o assunto do e-mail contenha a referida menção.

No entanto, recomenda-se a utilização da Plataforma Digital de Denúncias, a menos que, por razões técnicas, não seja possível aceder à mesma, pelos seguintes motivos:

- i) a utilização de canais internos alternativos não pode garantir o mesmo nível de proteção dos Denunciantes e a mesma eficácia na gestão das denúncias;
- ii) em caso de denúncia anónima, a utilização da Plataforma Digital de Denúncias é o único método que permite à Amplifon contactar o Denunciante para obter mais informações e esclarecimentos, mantendo o seu anonimato, com base nos métodos descritos na secção 5.2 abaixo.

---

<sup>5</sup> As gravações das conversas são efectuadas com recurso a um suporte duradouro e recuperável, a fim de permitir o acesso à informação.

De referir que as transcrições/atas relativas às denúncias recebidas através de canais internos alternativos à Plataforma Digital de Denúncias, bem como as denúncias recebidas por correio eletrónico ou correio normal, são posteriormente inseridas na Plataforma Digital de Denúncias.

Qualquer pessoa que receba uma denúncia através de canais alternativos no âmbito da Plataforma Digital de Denúncias deve enviá-la prontamente ao Responsável pela Proteção dos Denunciantes ou ao Grupo Focal Local, preferindo, sempre que possível, a Plataforma Digital de Denúncias; o Responsável pela Proteção dos Denunciantes ou o Grupo Focal Local, em qualquer caso, insere a denúncia recebida na Plataforma Digital de Denúncias, mantendo a informação recebida estritamente confidencial.

## 5.2 Acesso à Plataforma Digital de Denúncia de infrações e apresentação de denúncias

Para aceder à Plataforma Digital de Denúncias, o Denunciante tem de aceder à ligação da intranet, no sítio da intranet da empresa: o Denunciante será encaminhado para um primeiro ecrã que lhe permite (i) apresentar uma denúncia ou (ii) verificar o estado de uma denúncia anterior.

Se o Denunciante selecionar o botão "Denunciar", abrir-se-á um segundo ecrã onde aparecerão duas opções de denúncia: uma para os trabalhadores da Amplifon e outra para os Terceiros.

Se a opção "Trabalhadores" for selecionada, o Denunciante pode optar por apresentar a sua denúncia de forma confidencial, iniciando sessão com acesso Single Sign On - SSO (**denúncia confidencial**), ou por fazer uma denúncia anónima (**denúncia anónima**).

Da mesma forma, se a opção "Terceiros" for selecionada, o Denunciante pode optar por fornecer os dados de identificação (**denúncia confidencial**) ou permanecer anónimo (**denúncia anónima**).

As definições da Plataforma Digital de Denúncias também permitem que o Denunciante selecione a empresa do Grupo a que se refere a denúncia, especifique o objeto da violação, seleccionando-o de uma lista predefinida proposta na Plataforma Digital de Denúncias e denuncie a nível local ou central.

A denúncia deve:

- conter, na medida do possível, uma descrição precisa dos factos e das pessoas envolvidas;
- completar-se, se disponível, anexando a documentação comprovativa da alegada violação, utilizando a função adequada de carregamento de documentos disponibilizada pela plataforma digital de denúncia de infrações.

Após a receção da denúncia confidencial, a Plataforma Digital de Denúncias anonimiza os dados do Denunciante, inserindo-os automaticamente num arquivo separado. Assim, ao examinarem o conteúdo da denúncia, os membros do Comité de Denúncias do Grupo ou do Grupo Focal Local não conhecem a identidade do Denunciante, que é reportada numa base de dados separada, acessível apenas a um terceiro independente. A identidade do Denunciante só pode ser revelada ao Comité de Denúncias do Grupo pelos motivos previstos na legislação aplicável.

Após a conclusão do processo de registo da denúncia:

- no caso de uma denúncia anónima, a Plataforma Digital de Denúncias confirma a receção e a tomada a cargo da denúncia e fornece o código de identificação único da denúncia, através do qual o Denunciante poderá aceder à Plataforma Digital de Denúncias para verificar eventuais pedidos de esclarecimento e o estado do fluxo de trabalho de gestão da denúncia. Este código não permite

qualquer tipo de identificação do Denunciante. É dever de cada Denunciante conservar diligentemente o código de identificação único da denúncia, não o divulgar a terceiros e não permitir que terceiros acedam às informações contidas na denúncia;

- no caso de uma denúncia confidencial, a Plataforma Digital de Denúncias confirma a receção e a tomada a cargo da denúncia e o Denunciante pode verificar o estado da denúncia e eventuais pedidos de esclarecimento acedendo à secção pertinente da Plataforma, utilizando as suas credenciais.

Recomenda-se que o Denunciante aceda periodicamente à Plataforma Digital de Denúncias para verificar eventuais pedidos de esclarecimento relativos à denúncia apresentada, que podem ser enviados ao Denunciante no prazo máximo de 20 dias a contar da data de apresentação da denúncia, salvo quando a lei estipular prazo inferior.

### 5.3 Gestão e avaliação preliminar

Uma vez recebida a denúncia, a Plataforma Digital de Denúncias comunica a receção da mesma (sem fornecer informações sobre o conteúdo da denúncia) para o endereço eletrónico do Responsável pela Proteção dos Denunciantes. No caso de uma denúncia que possa ser adequadamente gerida a nível local, o Comité de Denúncias do Grupo atribui a denúncia ao Grupo Focal Local para a sua gestão adequada, de modo a que a denúncia seja investigada a nível local, a menos que necessidades justificadas possam exigir a gestão da denúncia a nível do Grupo. No caso de uma denúncia recebida através de canais alternativos, o Responsável pela Proteção dos Denunciantes ou um membro do Grupo Focal Local introduzirá a denúncia na Plataforma Digital de Denúncias.

Após a receção de uma denúncia, o Responsável pela Proteção dos Denunciantes ou o Grupo Focal Local efectua uma avaliação preliminar, verificando se a denúncia é suportada por informações suficientes que permitam avaliar se é bem fundamentada; se a denúncia for demasiado genérica e desprovida de informações suficientes, o Responsável pela Proteção dos Denunciantes ou o Grupo Focal Local contacta o Denunciante para obter as informações adicionais e os esclarecimentos necessários.

Em especial, se a denúncia não for suficientemente pormenorizada, o Responsável pela Proteção dos Denunciantes ou o Grupo Focal Local formula (sempre que possível através dos canais já utilizados pelo Denunciante) os pedidos adequados de aditamentos/esclarecimentos, a enviar ao Denunciante no prazo máximo de 20 dias a contar da comunicação da denúncia, salvo quando a lei estipular prazo inferior.

Uma vez obtidos os esclarecimentos necessários, o Responsável pela Proteção dos Denunciantes, consoante os casos, dá seguimento ao processo:

- com o arquivamento de denúncias consideradas infundadas e/ou não adequadamente documentadas, apesar dos esclarecimentos obtidos;

ou

- com a fase de investigação, que envolve o Comité de Denúncias do Grupo, para denúncias razoavelmente fundamentadas e apoiadas por elementos suficientes para prosseguir.

Do mesmo modo, para as denúncias da competência local, o Grupo Focal Local procede:

- com o arquivamento de denúncias consideradas infundadas e/ou não adequadamente documentadas, apesar dos esclarecimentos obtidos;

ou

- com a fase de investigação, para as denúncias que sejam razoavelmente fundamentadas e suportadas por provas suficientes para prosseguir.

Nestes casos, o Comité de Denúncias do Grupo recebe as actualizações correspondentes, com a possibilidade de solicitar mais informações.

O Responsável pela Proteção dos Denunciantes, ou o Grupo Focal Local, pode arquivar as denúncias que sejam claramente infundadas, instrumentais ou fora do âmbito desta Política. Estas denúncias também são guardadas num arquivo informatizado da Plataforma Digital de Denúncias. Em todo o caso, a Plataforma Digital de Denúncias não permite qualquer forma de cancelamento e/ou alteração durante o processo de gestão de denúncias, salvo disposição em contrário nas normas locais aplicáveis (ver Secção "6. Rastreabilidade do processo de denúncia"). Note-se que as denúncias que não se enquadram no âmbito desta Política não são consideradas para efeitos de qualquer investigação pelo Comité de Denúncias do Grupo ou pelo Grupo Focal Local e são enviadas, se for caso disso, para outros órgãos / departamentos empresariais que possam ser competentes em relação ao assunto em questão.

Por outro lado, se uma denúncia não manifestamente infundada for suportada por informações suficientes para avaliar o seu conteúdo e disser respeito a um comportamento a ser denunciado, tal como definido na secção 3, o Comité de Denúncias do Grupo, ou o Grupo Focal Local, prosseguirá com a fase de investigação.

Além disso, em relação às denúncias geridas a nível do Grupo, o Comité de Denúncias do Grupo pode solicitar o apoio do Grupo Focal Local para as investigações relacionadas, bem como dos departamentos locais quando as suas competências e capacidades específicas forem necessárias para realizar a avaliação correspondente.

Se surgirem situações de potencial conflito de interesses durante a fase de avaliação preliminar, a gestão da denúncia é confiada apenas a pessoas que não se encontrem em situações de conflito, em conformidade com a secção 4.5.

A fase de avaliação preliminar é concluída o mais rapidamente possível, tendo em conta a eventual necessidade de obter informações e esclarecimentos, e, em qualquer caso, no prazo de 40 dias a contar da data de receção da denúncia.

#### 5.4 Inquéritos e disposições finais

No caso de a denúncia não ter sido apresentada, o Comité de Denúncias do Grupo, ou o Grupo Focal Local, define um plano de investigação específico, que identifica:

- i) os procedimentos através dos quais o inquérito é efectuado (por exemplo, realização dos controlos considerados necessários, etc.);
- ii) as sociedades e/ou serviços do Grupo potencialmente competentes em relação ao assunto;  
e
- iii) o prazo para a concluir o inquérito.

As investigações podem ser realizadas com o apoio dos departamentos, trabalhadores ou Terceiros que, em relação ao conteúdo da denúncia, tenham o mais alto nível de conhecimento e competência para analisar o assunto. Neste contexto, a confidencialidade deve ser sempre garantida, na medida do possível, de acordo com a legislação local e para que a Amplifon possa investigar a denúncia e tomar as medidas cabíveis.

Em qualquer caso, a fase de investigação termina no prazo de 90 dias a contar da receção da denúncia, de acordo com a sua natureza, exceto nos casos em que as circunstâncias específicas do caso - e, em especial, a necessidade de realizar investigações mais longas e complexas, exigidas pela natureza e complexidade da denúncia - exijam prazos de avaliação mais longos (em qualquer caso, não superiores a 180 dias), no respeito dos princípios de imparcialidade, competência e diligência profissional e, em qualquer caso, em conformidade com os requisitos de prazo previstos na legislação local.

No final da investigação, o Comité de Denúncias do Grupo, ou o Grupo Focal Local, elabora um relatório com a sua avaliação final e a sua proposta de decisão (por exemplo, arquivamento ou adoção de medidas adicionais), com a indicação de eventuais medidas:

- medidas correctivas para remediar as consequências da violação e prevenir o risco de violações subsequentes semelhantes à comunicada, bem como eventuais pontos adicionais de melhoria do sistema de controlo interno;
- medidas disciplinares adequadas e proporcionais à infração confirmada, bem como em conformidade com as disposições da legislação laboral local aplicável.

Esta informação é enviada aos órgãos e departamentos competentes da Empresa para a respectiva avaliação e adoção da decisão final. O Comité de Denúncias do Grupo, ou o Grupo Focal Local, conforme o caso, verifica (com o apoio do departamento de RH) a implementação de quaisquer acções disciplinares ou correctivas decorrentes da investigação, monitorizando a sua aplicação efectiva.

## 5.5 Actividades de comunicação

A utilização da plataforma garante a exatidão e a rapidez na gestão das denúncias. Em particular, a Plataforma permite acompanhar as denúncias recebidas, incluindo as denúncias arquivadas, os progressos relacionados e os resultados de cada fase de gestão, bem como quaisquer acções/medidas definidas na sequência da denúncia.

A cada semestre, o Grupo Focal Local elabora um resumo das actividades realizadas em relação às denúncias recebidas, dirigido ao Comité de Denúncias do Grupo. Este documento resume as informações presentes/carregadas na Plataforma que se enquadram no âmbito de aplicação da presente Política. O resumo também contém as denúncias locais não carregadas na Plataforma, uma vez que são classificadas pelo Grupo Focal Local como estando fora do âmbito de aplicação desta Política (neste caso, o documento contém as seguintes informações: tipo, objeto da denúncia e motivo relacionado com a exclusão do perímetro).

O Comité de Denúncias do Grupo elabora semestralmente (ou imediatamente em caso de urgência) uma nota sobre o processo de gestão das denúncias e sobre o andamento das denúncias recebidas, considerando também as informações da Plataforma e recebidas dos Grupos Focais locais. Esta nota é transmitida ao Comité de Controlo, Risco e Sustentabilidade.

## 5.6 Reações aos Denunciantes

A Amplifon garante que os Denunciantes sejam informados e mantidos atualizados sobre o processo de gestão de denúncias realizado. Para este fim, para cada denúncia feita, o Denunciante, em relação e consistentemente com o canal de denúncia utilizado, recebe informações imediatas sobre o recebimento e aceitação da denúncia e a conclusão da investigação, com quaisquer comentários de apoio, quando apropriado, com o objetivo de comunicar a utilidade e qualquer ponto de melhoria decorrente da denúncia.

## 5.7 Divulgação ao objeto da denúncia

Em todas as fases da gestão de denúncias, a Amplifon, dependendo do caso, avalia a possibilidade de informar ao denunciado que uma denúncia foi apresentada contra ele, que o processo está em andamento e qual é o resultado deste processo. Em particular, esse momento será avaliado caso a caso, após verificar primeiro se a divulgação dessas informações poderia afetar as investigações necessárias, a proteção do Denunciante ou se o envolvimento do sujeito denunciado é necessário para a investigação.

## 5.8 Medidas disciplinares

Podem ser adotadas medidas disciplinares em resultado dos comportamentos sancionáveis resultantes do processo de investigação. O Comité de Denúncias do Grupo ou, consoante o caso, o Grupo Focal Local, com a coordenação do Comité de Denúncias do Grupo, pode, se for caso disso, recomendar a adoção de medidas disciplinares internas consideradas adequadas ou o início de um processo judicial, em coordenação com o departamento competente do país em causa na denúncia.

As medidas disciplinares são adequadas e proporcionais à infração verificada, tendo igualmente em conta a relevância penal do comportamento e o facto de poder ser instaurado um processo penal se o comportamento constituir um crime. As medidas disciplinares são também tomadas em conformidade com os contratos colectivos de trabalho nacionais ou outras disposições nacionais aplicáveis.

# 6 Acompanhamento do processo de gestão de denúncias

O Comité de Denúncias do Grupo, ou o Grupo Focal Local, consoante o caso, garante que todas as denúncias recebidas (incluindo as arquivadas sem investigação adicional) são mantidas num arquivo eletrónico específico e que os documentos relacionados com as denúncias são tratados em conformidade com os regulamentos e leis de proteção de dados pessoais aplicáveis.

Todos os departamentos da empresa envolvidos no processo de gestão de denúncias - no âmbito das respectivas competências - asseguram a rastreabilidade da informação. Os membros do Comité de Denúncias do Grupo, ou do Grupo Focal Local, são responsáveis por arquivar a documentação recebida relativa às denúncias no arquivo correspondente.

Essa documentação é mantida durante o tempo considerado necessário e proporcional para cumprir os requisitos das leis e regulamentos aplicáveis.

## 7 Comunicação e formação

A presente política destina-se a ser objeto da mais ampla comunicação. Para o efeito, esta última:

- é transmitida a todas as empresas do Grupo;
- é comunicada aos trabalhadores da Amplifon através de sistemas de comunicação adequados definidos a nível empresarial/local e, em qualquer caso, logo após o processo de contratação ou o início de uma relação de colaboração; e
- é publicada no sítio Web da intranet da empresa.

Para os fins acima referidos, cada Empresa do Grupo traduzirá a presente Política para a língua local, a fim de permitir uma melhor comunicação e compreensão do documento.

A formação, dirigida a todos os trabalhadores do Grupo Amplifon, é efectuada regularmente e, em qualquer caso, se necessário, e inclui, na medida do possível, estudos de caso e exemplos destinados a evitar a repetição de situações já ocorridas. Além disso, todo o pessoal da Amplifon, após a entrada no Grupo ou durante as acções de formação, é sensibilizado para as regras e procedimentos de proteção dos trabalhadores em caso de denúncia.

Por último, o Conselho de Administração das sociedades do Grupo, a direção de topo e todas as pessoas a quem são atribuídas funções, responsabilidades e autoridade em relação ao Sistema de Gestão de Denúncias recebem formação sobre o conteúdo e o funcionamento da presente Política e sobre a forma de gerir as denúncias recebidas.

## 8 Privacidade

A Amplifon S.p.A. declara que os dados pessoais dos Denunciantes e dos sujeitos comunicados e de quaisquer outras partes envolvidas, obtidos durante a gestão das denúncias, são processados em total conformidade com as disposições da legislação atual relativa à proteção de dados pessoais e em conformidade com as disposições do Modelo organizacional de privacidade.

Só são tratados os dados estritamente necessários para verificar a validade da denúncia e para a gestão da mesma.

A Amplifon S.p.A. trata os dados pessoais com o único objetivo de executar as disposições estabelecidas na presente Política e para cumprir as obrigações legais a que está sujeita.

Nos termos do artigo 4, subsecção 7 do RGPD, o Responsável pelo Tratamento dos dados pessoais recolhidos na gestão de denúncias é a Amplifon S.p.A.

A Amplifon S.p.A. delega algumas actividades de tratamento a Subcontratantes, como o fornecedor que gere a Plataforma eWhistle. As actividades de tratamento realizadas por estes Subcontratantes são limitadas e regidas por instrumentos contratuais específicos.

No caso de os dados pessoais recolhidos como resultado de uma denúncia serem transferidos ou cedidos em países fora da União Europeia, a Amplifon S.p.A. garante, através de medidas contratuais e técnico-organizacionais, que esses dados recebem a mesma proteção reconhecida pela legislação europeia.



O texto do aviso de privacidade relativo ao tratamento de dados pessoais referentes às denúncias realizadas a serem entregues ao Denunciante e aos sujeitos denunciados (sempre que possível) fica anexo a esta Política.

## 9 Apoio e assistência

Para quaisquer questões, preocupações ou necessidade de apoio relativamente a esta Política, os colaboradores da Amplifon podem contactar o Diretor de Auditoria Interna e Gestão de Riscos, o Diretor Jurídico, o Diretor de RH ou o Grupo Focal Local, que estão disponíveis para prestar todo o apoio necessário.

## 10 Controlos, monitorização e melhoria contínua

O Diretor de Auditoria Interna e Gestão de Riscos acompanha a aplicação desta política pelas empresas do Grupo, também através de actividades específicas de auditoria interna.

O Diretor de Auditoria Interna e Gestão de Riscos revê esta Política numa base periódica, também após quaisquer descobertas de comportamentos que não estejam em conformidade com a mesma, através de sessões de revisão programadas, para garantir que permanece tão eficaz quanto possível, bem como com base em quaisquer observações recebidas, novos regulamentos, ou *melhores práticas*, mudanças organizacionais e ensinamentos obtidos da experiência, propondo ao Conselho de Administração da Amplifon S.p.A. a atualização da Política, quando apropriado (por exemplo, novas melhorias no processo, também após a contribuição das diferentes partes interessadas).

## 11 Conclusão

### POR FAVOR, DENUNCIE

Se tiver provas ou preocupações justificadas sobre infracções relevantes e condutas ilegais de acordo com a presente política, por favor denuncie!

Porque é a coisa certa a fazer, para si, para nós, para todos.

### PEDIR AJUDA

Para obter apoio e esclarecimentos, é favor contactar:

- Departamento Jurídico e de *Compliance* do Grupo.
- Departamento de RH do Grupo.
- Departamento de Auditoria Interna e Gestão do Risco do Grupo.
- Grupo Focal Local.