

amplifon

# Annual Report 2021

 **amplifon**





# Annual Report 2021

 **amplifon**

# INDICE

## ANNUAL REPORT 2021

<b>AMPLIFON IN BREVE</b>  <p>p. 4</p>	Lettera agli Azionisti	6
	Highlights 2021	8
	Eventi chiave	10
	Corporate culture	14
	Mercato	16
	Strategia	18
	Innovazione digitale	22
	Modello di business	26
	Network distributivo	28
	Punti di forza	30
	Governance	34
	Sostenibilità	36
	Informativa per gli investitori	40
<hr/>		
<b>RELAZIONE SULLA GESTIONE AL 31 DICEMBRE 2021</b>  <p>p. 46</p>	Premessa	50
	Risultati Economico-Finanziari	51
	Conto Economico Consolidato	53
	Stato Patrimoniale Consolidato riclassificato	56
	Rendiconto Finanziario Consolidato riclassificato sintetico	58
	Indicatori	59
	Analisi della situazione Economica	61
	Analisi della situazione Patrimoniale	80
	Acquisizioni di Società e di rami d'azienda	91
	Prospetto di raccordo tra il patrimonio netto ed il risultato di Esercizio della capogruppo Amplifon S.p.A. ed il Patrimonio netto e risultato di Esercizio di Spettanza del Gruppo al 31 Dicembre 2021	92
	Gestione dei rischi	92
	Azioni proprie	103
	Ricerca e Sviluppo	104
	Rapporti infragruppo e con parti correlate	104
	Passività Potenziali e incertezze	104
	Transazioni derivanti da Operazioni atipiche/inusuali	105
	Evoluzione prevedibile della Gestione	105
	Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari al 31 Dicembre 2021	105
	Dichiarazione Non Finanziaria al 31 Dicembre 2021	105
	Commento ai Risultati Economico-Finanziari di Amplifon S.p.A.	106

**PROSPETTI  
CONTABILI  
CONSOLIDATI E  
RELATIVE NOTE  
DI COMMENTO**

**p. 118**

Situazione Patrimoniale-Finanziaria Consolidata	122
Conto Economico Consolidato	124
Conto Economico Complessivo Consolidato	125
Prospetto delle variazioni del Patrimonio Netto Consolidato	126
Rendiconto Finanziario Consolidato	128
Informazioni supplementari al Rendiconto Finanziario Consolidato	130
Note esplicative	131
Allegati	229
Area di Consolidamento	229
Informazioni ai sensi dell'art 149-duodecies del regolamento emittenti CONSOB	232
Dichiarazione del dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari a norma delle disposizioni dell'art. 154 - bis del D.Lgs. n. 58/1998 (Testo Unico della Finanza)	233
Relazione della Società di Revisione sul Bilancio Consolidato	234

**PROGETTO  
DI BILANCIO  
DI ESERCIZIO  
2021**

**p. 242**

Situazione Patrimoniale-Finanziaria	244
Conto Economico	246
Conto Economico Complessivo	247
Prospetto delle variazioni del Patrimonio Netto	248
Rendiconto Finanziario	250
Note esplicative	252
Proposte del Consiglio di Amministrazione all'Assemblea degli Azionisti	338
Allegato I	339
Allegato II	340
Relazione della Società di Revisione sul Bilancio d'Esercizio	341
Relazione del Collegio Sindacale	347



# AMPLIFON IN BREVE

 **amplifon**



# LETTERA AGLI AZIONISTI

2021, un anno di risultati finanziari eccellenti e passi da gigante nelle iniziative strategiche

Signori Azionisti,

Volendo sintetizzare il 2021 in una parola dobbiamo ricorrere al termine straordinario. Certo, lo è stato perché viviamo un'epoca di cambiamenti radicali ed eventi che stanno incidendo profondamente nella vita di ognuno. Ma è stato un anno straordinario, per Amplifon, per i risultati finanziari conseguiti, in un contesto complesso, e per le iniziative strategiche intraprese.

Sul fronte dei conti, abbiamo chiuso l'esercizio con una performance record, consolidando il nostro posizionamento competitivo e confermando la forte capacità di esecuzione, la validità della strategia e la sostenibilità del business.

Non è una novità per il nostro Gruppo segnare di anno in anno risultati finanziari eccellenti. Ma farlo nel 2021 non era scontato. E, soprattutto, non lo era superare così rapidamente i valori pre-pandemia. Abbiamo raggiunto i nuovi massimi storici di ricavi ed EBITDA e l'utile netto su base ricorrente è balzato a oltre 175 milioni di euro, in crescita del 50% circa rispetto al 2019.

Questi ottimi risultati ci consentono di proporre una distribuzione di dividendi agli Azionisti pari a 26 centesimi di euro per ogni azione ordinaria, in aumento del 18,2% rispetto ai 22 centesimi di euro del 2020, con un *pay-out* di circa il 37%<sup>1</sup>.

La crescita è stata accompagnata dalla consueta disciplina finanziaria, evidenziata da un *free cash flow* di circa 255 milioni di euro e un indebitamento finanziario netto pari a 871 milioni, con una leva finanziaria a 1,68x, sebbene nel periodo siano stati destinati oltre 600 milioni di investimenti in M&A, Capex, dividendi e acquisto di azioni proprie.

Sul fronte delle iniziative strategiche, il 2021 ha visto un rafforzamento del posizionamento competitivo in tutti i mercati chiave. Abbiamo perfezionato l'acquisizione di Bay Audio, la seconda maggiore nella nostra storia, consolidando così la posizione nell'importante mercato australiano, oltre ad aver proseguito nella nostra espansione in Cina, che rappresenta un mercato attraente in rapida crescita.

La crescita organica è stata sostenuta da una *customer proposition* unica, che fa leva sui nostri *asset* chiave: gli indiscussi marchi leader di settore, l'elevata conoscenza del consumatore e le tecnologie digitali. Infatti, abbiamo proseguito con successo il *roll-out* dell'Amplifon Product Experience<sup>2</sup> in ulteriori quattro Paesi, tra cui l'importante mercato spagnolo. E in occasione del *Capital Markets Day* di settembre 2021 abbiamo presentato Ampli-care, la nuova piattaforma

1. Calcolato sull'utile netto as reported dopo la perdita da attività operative cessate.

2. Costituita dalla linea di prodotti a marchio Amplifon e dal nostro ecosistema multicanale.





digitale che rivoluzionerà l'intera esperienza audiologica per i nostri clienti.

L'operatività quotidiana e le iniziative strategiche sono state guidate dall'implementazione del nostro Piano di Sostenibilità. Le tematiche ESG sono diventate parte integrante del business e delle politiche di remunerazione e incentivazione del top management. Inoltre, abbiamo sottoscritto le prime due linee di credito *sustainability-linked*.

A conferma del nostro impegno, siamo stati inclusi nell'indice MIB ESG dedicato alle 40 *blue-chip* italiane che attuano le migliori pratiche ambientali, sociali e di governance, così come nel *Global Sustainability Yearbook 2022* di S&P. E anche quest'anno siamo felici di presentare tutti i traguardi ottenuti all'interno del nostro Report di Sostenibilità 2021.

Insomma, abbiamo tanti motivi per essere orgogliosi dei risultati raggiunti nel 2021.

Ma, soprattutto, riteniamo di aver consolidato le fondamenta di un Gruppo che continua a crescere e a dare soddisfazione agli Azionisti, sempre più globale, innovativo e sostenibile.

Tutto ciò non sarebbe possibile senza l'impegno, la passione, la professionalità e il grande senso di responsabilità del management, degli amministratori della Società, di tutti i nostri dipendenti e collaboratori e dei partner. Gli stakeholders di Amplifon sono parte integrante del percorso di crescita del Gruppo e motore delle strategie di sviluppo.

Un'azienda, però, si regge sul patto di fiducia con i clienti, che vogliamo ringraziare, e con gli Azionisti. Se il 2021 è stato un anno straordinario è anche, soprattutto, grazie a Voi. E, forti di questa fiducia, guardiamo al futuro con rinnovato entusiasmo e ottimismo.

**SUSAN CAROL HOLLAND**

Presidente

**ENRICO VITA**

Amministratore Delegato

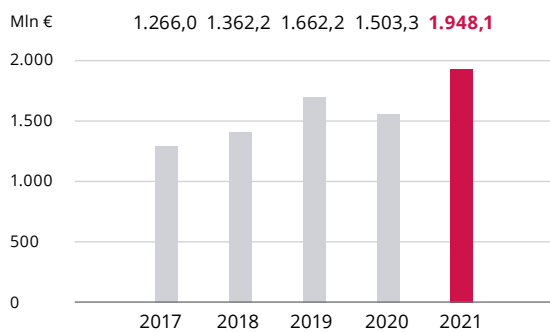


# HIGHLIGHTS 2021

Un altro anno record

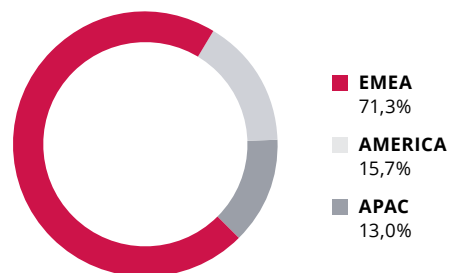
## RICAVI<sup>3</sup>

(MILIONI DI EURO)



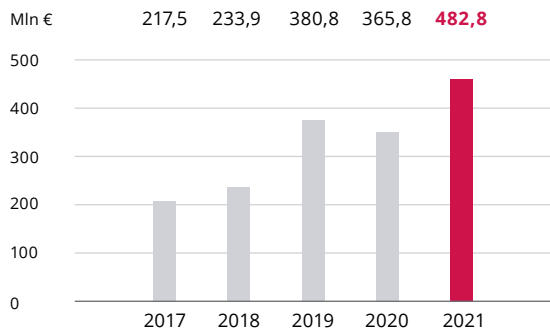
## RICAVI 2021

PER AREA GEOGRAFICA



## EBITDA<sup>3,4</sup>

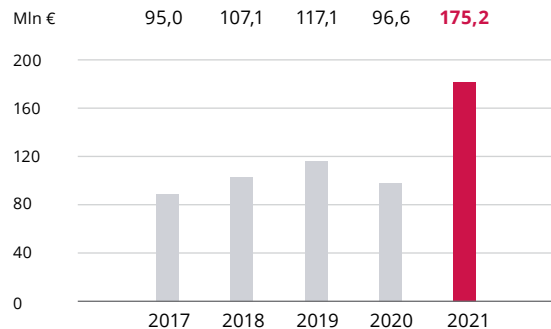
(MILIONI DI EURO)



EBITDA margin: 17,2% (2017), 17,2% (2018), 22,9% (2019), 24,3% (2020), 24,8% (2021)

## UTILE NETTO<sup>3,4</sup>

(MILIONI DI EURO)

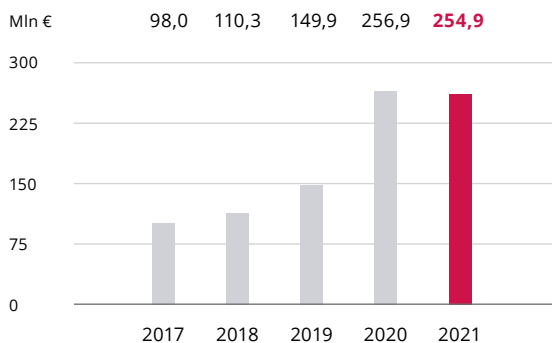


3. Dati 2019, 2020 e 2021 presentati senza il contributo del business *wholesale* di Elite, cessato a fine 2021 e trattato come attività operativa cessata secondo il principio contabile IFRS 5.

4. Dati ricorrenti e senza applicazione del principio contabile IFRS 16 nel 2017 e nel 2018.

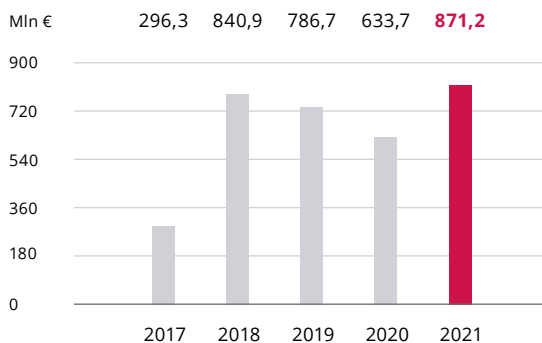
## FREE CASH FLOW

(MILIONI DI EURO)



## INDEBITAMENTO FINANZIARIO NETTO<sup>5</sup>

(MILIONI DI EURO)



**LEADER  
GLOBALE  
NELL'  
HEARING  
CARE**

>11%

QUOTA DI MERCATO GLOBALE

4.300

CORPORATE SHOP

25

PAESI

1.350

NEGOZI IN FRANCHISING

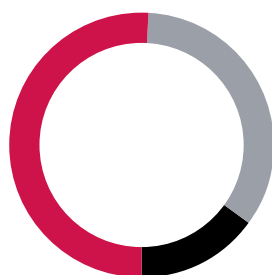
3.600

SHOP-IN-SHOP E CORNER

~18.600

PERSONE

## DIPENDENTI E COLLABORATORI PER RUOLO



- **AUDIOPROTESISTI**  
50,9%
- **ALTRO PERSONALE  
IN NEGOZIO**  
34,3%
- **FUNZIONI  
DI SUPPORTO**  
14,8%

## PER AREA GEOGRAFICA



- **EMEA**  
54,8%
- **AMERICA**  
28,2%
- **APAC**  
15,6%
- **CORPORATE**  
1,4%

5. Dati senza passività per leasing.

## EVENTI CHIAVE

2021: un anno segnato  
da importanti eventi strategici

**18 MARZO 2021**

### LISTENING AHEAD

A marzo abbiamo pubblicato *Listening Ahead*, il nostro Piano di Sostenibilità, con obiettivi di medio termine quantitativi e misurabili al 2023 e coerenti con la nostra strategia di business e l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per lo Sviluppo Sostenibile. In questo modo, formalizziamo il nostro impegno quotidiano nell'ascoltare e rispondere alle aspettative dei nostri clienti, delle nostre persone, delle comunità e del contesto in cui operiamo, salvaguardando la capacità delle generazioni future di soddisfare i loro bisogni nel lungo termine.

**6 LUGLIO 2021**

### ESPANSIONE IN CINA

A luglio abbiamo annunciato la seconda *joint venture* con un partner locale nel mercato retail cinese dell'*hearing care*, mercato attraente e in rapida crescita, e successivamente a ottobre abbiamo aperto il nostro primo negozio a Shanghai. Questa operazione è perfettamente in linea con la nostra strategia volta ad espandere la nostra presenza in Cina, complementando la nostra attuale presenza nell'area di Pechino con 45 ulteriori punti vendita collocati in Zhejiang, Fujian, Henan e Jiangxi e raggiungendo così una rete complessiva di 115 punti vendita e un fatturato *run-rate* per il 2021 nell'intorno dei 15 milioni di euro.

**12 LUGLIO 2021**

## ACQUISIZIONE DI BAY AUDIO IN AUSTRALIA

Abbiamo sottoscritto un accordo per l'acquisizione di Bay Audio Pty Limited ("Bay Audio") in Australia, primario operatore indipendente nel mercato australiano che opera con un network di oltre 100 punti vendita localizzati in centri commerciali premium e ad alto traffico collocati sulla Costa Orientale del Paese per un controvalore (*enterprise value*) di circa 550 milioni di dollari australiani (circa 340 milioni di euro). L'acquisizione di Bay Audio rappresenta un'ulteriore pietra miliare nella nostra storia ed è perfettamente allineata alla strategia di crescita del Gruppo, consentendoci di rafforzare ulteriormente la nostra posizione nel mercato chiave australiano. L'operazione è stata perfezionata il 1° ottobre 2021.

**LUGLIO 2021**

## DECISIONE STRATEGICA DI USCIRE DAL BUSINESS WHOLESALE NEGLI STATI UNITI

Abbiamo deciso di cessare l'attività di Elite negli Stati Uniti in linea con la strategia del Gruppo centrata sul cliente e volta ad offrire la migliore *customer proposition* direttamente al consumatore finale. La chiusura di Elite ci consente di focalizzare l'attenzione del *management*, risorse e investimenti sui due business strategici e ad alto potenziale - Miracle-Ear e Amplifon Hearing Health Care - che insieme rappresentano la piattaforma ideale per operare nei due canali a più forte crescita del mercato americano (*retail* e *managed care*). L'effettiva cessazione di Elite è stata perfezionata nel corso del quarto trimestre.

**13 SETTEMBRE 2021**

## CAPITAL MARKETS DAY

Il 13 settembre 2021, abbiamo annunciato le nostre linee guida strategiche e gli obiettivi finanziari per il periodo 2021-2023 durante il Capital Markets Day tenutosi in modalità virtuale con investitori e analisti. La strategia per il prossimo triennio è rimasta semplice e mirata, ancorata a solidi fondamentali, in grado di continuare a sostenere la prossima fase di crescita grazie ad una *customer proposition* unica e ineguagliabile che fa leva sui nostri *asset* chiave: i *brand*, l'elevata conoscenza del consumatore e le tecnologie digitali, che arricchiranno la *customer experience* sia all'interno dei nostri negozi che fuori.

**18 OTTOBRE 2021**

## INGRESSO NELL'INDICE MIB ESG

In data 18 ottobre 2021, Amplifon è stata inclusa nel nuovo indice MIB ESG lanciato da Euronext e Borsa Italiana, dedicato alle 40 *blue-chip* italiane che attuano le migliori pratiche ambientali, sociali e di governo d'impresa (Environment, Social & Governance). L'inclusione nell'indice rappresenta un'ulteriore conferma del nostro impegno nel perseguimento di una crescita sostenibile di lungo termine.

**30 SETTEMBRE 2021**

## **SOTTOSCRIZIONE DELLA PRIMA LINEA DI CREDITO REVOLVING “SUSTAINABILITY-LINKED” DA 100 MILIONI DI EURO**

In data 30 settembre 2021 abbiamo sottoscritto con Intesa Sanpaolo (Divisione IMI Corporate & Investment Banking) una nuova linea di credito *revolving “sustainability-linked”* per un ammontare di 100 milioni di euro e durata di cinque anni. Tale linea di credito è legata ad alcuni indicatori del Piano di Sostenibilità di Amplifon e si inserisce nel piano di rifinanziamento ed ampliamento delle *revolving credit facilities* esistenti, permettendo sia un’ulteriore diversificazione delle fonti di finanziamento che un’estensione della scadenza media del debito.

**29 DICEMBRE 2021**

## **SOTTOSCRIZIONE DI UN NUOVO TERM LOAN “SUSTAINABILITY-LINKED” DA 210 MILIONI DI EURO PER IL RIFINANZIAMENTO GAES**

In data 29 dicembre 2021, abbiamo finalizzato 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, con un *pool* di banche composto da Unicredit, in qualità di capofila, Mediobanca e BNPP-BNL. Il nuovo finanziamento include indicatori del nostro Piano di Sostenibilità il cui raggiungimento attiverà un meccanismo di aggiustamento del margine applicato alla linea di credito, in ottica di una sempre maggiore sinergia tra performance finanziarie e obiettivi ESG.

**GENNAIO – DICEMBRE 2021**

## **AMPLIFON PRODUCT EXPERIENCE IN II PAESI**

A seguito degli ottimi risultati derivanti dal lancio dell’*Amplifon Product Experience* in Italia, Francia, Germania, Olanda, Stati Uniti, Australia e Regno Unito nel periodo 2018-2020, il *roll-out* è proseguito anche nel corso del 2021 raggiungendo quattro nuovi mercati: Belgio, Portogallo, Nuova Zelanda e Spagna. Questo nostro forte programma di innovazione nella customer experience, composto dall’insieme della linea di prodotti a marchio Amplifon e del nostro ecosistema multicanale, ci pone all’avanguardia nelle tecnologie digitali e nell’utilizzo dei *big data* per personalizzare in maniera sempre più efficace l’esperienza del cliente.

**GENNAIO – DICEMBRE 2021**

## **CONTINUA ESPANSIONE DEL NETWORK**

Durante il 2021 abbiamo acquisito 330 punti vendita, raggiungendo un network distributivo totale di 9.241 punti vendita, incluso il network di Bay Audio ed esclusi i negozi affiliati di Elite in seguito al relativo *wind-down*. Tali acquisizioni hanno interessato – oltre all’Australia con Bay Audio – principalmente la Germania, la Francia, la Cina e gli Stati Uniti.





## CORPORATE CULTURE

L'essenza che fa di noi un'unica realtà globale.

## LA NOSTRA PURPOSE

We empower people to rediscover all the emotions of sound.

## LA NOSTRA MISSION

Trasformiamo il modo in cui la cura dell'udito viene percepita e vissuta in tutto il mondo, così che per chiunque sia naturale affidarsi al servizio di alta qualità e alla professionalità dei nostri specialisti.

Ci impegniamo al massimo per comprendere le esigenze uniche di ogni cliente, per garantire a ognuno la soluzione migliore e un'esperienza straordinaria.

Selezioniamo, sviluppiamo e facciamo crescere i migliori talenti che condividono la nostra ambizione di cambiare la vita di milioni di persone nel mondo.



# I NOSTRI VALORI



## PASSIONE PER IL CLIENTE

Agiamo sempre nell'interesse dei nostri clienti e amiamo sorprenderli, superando le loro aspettative.

## FARE LA DIFFERENZA

Incoraggiamo chi lavora con noi ad esprimersi liberamente, dare il meglio e ottenere risultati lavorando insieme per fare una differenza che duri nel tempo.



## ECCELLENZA QUOTIDIANA

Puntiamo ai più alti standard di qualità e facciamo il massimo per raggiungerli, senza arrenderci mai.

## PENSIERO INNOVATIVO

Ascoltiamo il mondo che ci circonda e accettiamo ogni nuova sfida con l'ambizione di imparare, crescere ed innovare in modo veloce e flessibile.



## SENSO DI RESPONSABILITÀ

Agiamo con correttezza e responsabilità mostrando rispetto per tutti, sempre.



## MERCATO

*Retail*: un segmento  
in forte crescita

Il mercato globale *retail* dell'*hearing care* è stimato in circa 16,5 miliardi di euro nel 2021 ed è estremamente frammentato, ancorché in consolidamento.

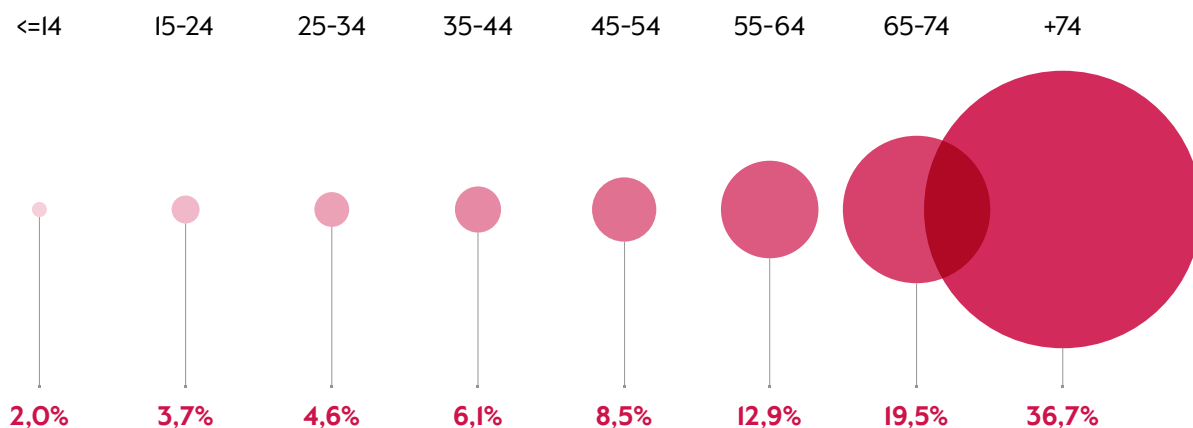
Le sue prospettive di crescita di medio e lungo termine sono molto positive grazie agli inalterati fondamentali.

Siamo il leader globale del segmento *retail*, detenendo una quota superiore all'11%.

# IL CALO Uditivo

Oggi, oltre 1,5 miliardo di persone al mondo ha un **calo uditivo** di differente entità. Tra questi, si stima che almeno 430 milioni abbiano un calo uditivo che richiederebbe servizi riabilitativi. In virtù dell'aumento dell'aspettativa di vita della popolazione globale e dell'aumento dell'esposizione ai rumori, questo numero potrebbe raggiungere quasi i 700 milioni entro il 2050<sup>6</sup>.

## INCIDENZA DEL CALO Uditivo PER FASCIA DI ETÀ<sup>7</sup>



Sono tanti i fattori esogeni che proiettano il settore dell'*hearing care* verso un futuro più inclusivo e avanzato tecnologicamente con un impatto positivo sul mercato in cui operiamo.

## ASPETTATIVA DI VITA

L'allungamento dell'aspettativa di vita è un *trend* evidente. Entro il 2050 gli *over 65* raddoppieranno e nei prossimi 4 anni, per la prima volta nella storia dell'umanità, il loro numero supererà quello di bambini con età al di sotto dei 5 anni.

## TECNOLOGIA

La miniaturizzazione, la connettività e la ricaricabilità contribuiscono alla consumerizzazione dei dispositivi acustici. Così sempre più persone decidono di prendersi cura del proprio udito.

## VITA ATTIVA

Le persone hanno una prospettiva di vita molto più lunga rispetto alle generazioni precedenti, oltre che migliore. I cosiddetti *active agers* rappresentano una nuova generazione che desidera vivere la vita attivamente.

## DIGITALIZZAZIONE

La diffusione degli *smartphone* e *tablet* sta aumentando velocemente anche tra i *senior*, dando l'opportunità di offrire servizi a valore aggiunto, personalizzati e interconnessi tramite nuovi punti di contatto.

6. Fonte: «World Report on Hearing», World Health Organization, 2021.

7. Fonte: Organizzazione Mondiale della Sanità, EuroTrak, MarkeTrak, Amplifon data 2018 nei mercati in cui opera Amplifon.

## STRATEGIA

Innovare, consolidare e crescere  
in un mondo che cambia.

Ascoltare il futuro è da sempre nel nostro DNA e l'innovazione rimane protagonista della nostra strategia. Il mondo evolve rapidamente e noi anticipiamo i tempi investendo oggi sui *trend* di domani, con una visione e obiettivi chiari, basati su tre pilastri fondamentali.

### CONSOLIDARE

**la leadership di Amplifon**, grazie ad una forte crescita organica e ad acquisizioni mirate, rafforzandola ulteriormente in tutti i mercati chiave in cui vantiamo già tale posizione e diventando leader nei pochi mercati in cui non lo siamo ancora.

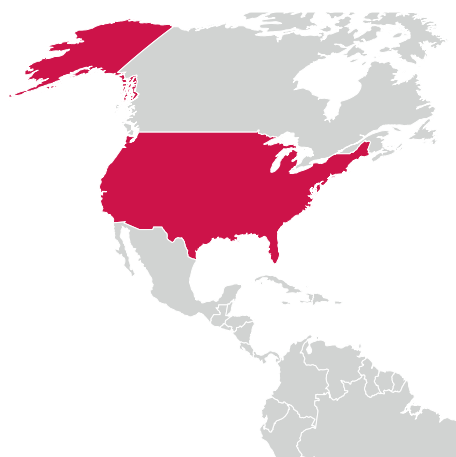
### OFFRIRE

**una *customer proposition* unica e ineguagliabile**, attivando un intero ecosistema intorno ai clienti, in cui la pervasività dei nostri *brand*, l'ineguagliabile quantità e qualità di dati che possediamo e le tecnologie digitali giocano un ruolo chiave.

### INVESTIRE

**nella nostra organizzazione e nel talento, facendo leva su una cultura aziendale distintiva**, per supportare l'implementazione della nostra strategia ed essere ogni giorno più competitivi.

# I. CRESCITA E LEADERSHIP A LIVELLO GLOBALE



## AMERICA

### FOCUS SUGLI STATI UNITI, IL MAGGIOR MERCATO AL MONDO

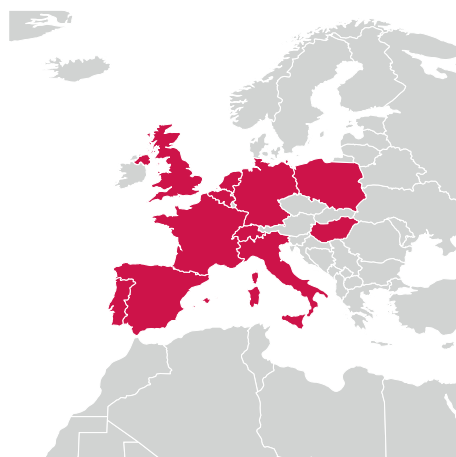
Ci focalizzeremo sulla crescita negli Stati Uniti, il più grande mercato a livello mondiale, dove puntiamo a conquistare una porzione ancora più ampia della catena del valore facendo leva sui business strategici: Miracle-Ear e Amplifon Hearing Health Care.



## APAC

### AUSTRALIA E CINA, DUE MERCATI MOLTO ATTRATTIVI

In Australia puntiamo a consolidare la nostra leadership attraverso tre business perfettamente complementari: Amplifon, Attune e la neo-acquisita Bay Audio. In Cina, mercato molto attraente e in rapida crescita, continueremo a crescere organicamente intorno agli *hub* di Pechino, Zhejiang e Shanghai e tramite acquisizioni e *joint venture* con partner locali in aree ancora inesplorate del Paese.



## EMEA

### UNA STRATEGIA DI SUCCESSO E BEN CONSOLIDATA

In linea con gli anni passati, in EMEA puntiamo a consolidare la nostra posizione di leadership attraverso una crescita organica supportata da significativi investimenti in marketing e nell'innovazione della *customer proposition* con il progressivo *roll-out* dell'*Amplifon Product Experience* e il lancio di Ampli-care, e tramite acquisizioni mirate in Francia e Germania per raggiungere la scala ottimale.

## 2. UNA CUSTOMER PROPOSITION UNICA E INEGUAGLIABILE

### RIVOLUZIONEREMO L'ESPERIENZA AUDIOLOGICA

Abbiamo ridefinito l'esperienza di prodotto con famiglie di apparecchi acustici e strumenti digitali costruiti intorno alle persone per connettere audioprotesisti e clienti.

Ora, la nostra *customer proposition* sarà ulteriormente arricchita facendo leva sui nostri tre *asset* distintivi: gli indiscussi marchi leader di settore; una profonda conoscenza del consumatore, derivante dall'ineguagliabile quantità e qualità di dati che possediamo e utilizziamo per costruire i migliori *insight* sui clienti e servirli al meglio a 360°; e una *customer experience* innovativa, in cui le tecnologie digitali giocano un ruolo chiave nell'arricchire l'esperienza del consumatore e nel migliorare i protocolli sia all'interno dei nostri negozi che all'esterno, sin dal primo contatto fino al servizio post-vendita.

## 3. ORGANIZZAZIONE EFFICACE E DI TALENTO

### UN BUSINESS FATTO DI PERSONE

Abbiamo una cultura aziendale distintiva che intendiamo valorizzare al meglio. Per questo intendiamo incrementare gli investimenti dedicati alle nostre persone, sia nei negozi che nel *back-office*.

L'obiettivo è migliorare sempre di più le competenze delle nostre persone, favorire la condivisione di *best practice* all'interno del Gruppo e attrarre ogni giorno i migliori talenti.

## IL NOSTRO IMPEGNO PER UNA CRESCITA SOSTENIBILE

Nei prossimi anni ci aspetta uno stimolante percorso di crescita. E, mentre lo perseguiamo, continuiamo a guardare al futuro con entusiasmo e fiducia. Un futuro che ci vede impegnati in prima linea per integrare la sostenibilità all'interno dei nostri piani di sviluppo.

Nel Piano di Sostenibilità *Listening Ahead*, pubblicato a marzo 2021, abbiamo delineato dei target ambiziosi in linea con gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite per continuare a crescere, ogni giorno di più, in maniera sostenibile, insieme a voi.



## INNOVAZIONE DIGITALE

La tecnologia a servizio  
delle persone

### AMPLIFON PRODUCT EXPERIENCE

L'*Amplifon Product Experience* rappresenta una leva unica e distintiva per rafforzare ulteriormente la nostra brand *identity*, differenziare in modo rilevante il nostro servizio da quello dei nostri concorrenti e offrire una *value proposition* completa, composta da prodotto, servizio ed esperienza. I due pilastri del nostro programma di innovazione sono la nuova linea di prodotti a marchio Amplifon e l'ecosistema multicanale Amplifon. Questi due elementi costituiscono insieme l'*Amplifon Product Experience*, oggi presente in 11 Paesi in seguito al *roll-out* in quattro nuovi mercati nel corso del 2021: Belgio, Portogallo, Nuova Zelanda, e nel mercato chiave spagnolo.

### ECOSISTEMA MULTICANALE AMPLIFON



L'ecosistema multicanale Amplifon, di cui l'App Amplifon costituisce il primo punto di contatto, ridefinisce l'esperienza Amplifon lungo tutto il *customer journey* (e quindi non solo in negozio), offrendo rapido accesso a servizi differenziati e di alto valore aggiunto, con l'obiettivo di aumentare sempre di più la soddisfazione del cliente.

L'**App Amplifon** permette di gestire le funzioni dei *device* in tempo reale, fissare un appuntamento con il proprio audioprotesista e molto altro, direttamente dallo *smartphone*.

Il **Companion** è una funzionalità esclusiva dell'App Amplifon che analizza in tempo reale, attraverso un algoritmo di intelligenza artificiale, i dati di utilizzo del dispositivo per fornire suggerimenti relativi alla sostituzione delle batterie oppure al programma più adatto ai suoni circostanti.



Nel 2021 il *roll-out* dell'*Amplifon Product Experience* ha raggiunto con successo il mercato chiave spagnolo, dove, in linea con i risultati ottenuti negli altri Paesi, la penetrazione sul mercato eleggibile era già molto levata poco dopo il lancio. Inoltre, sempre in Spagna, è stato lanciato il nuovo Cubo *All-in-One*, il nostro nuovo *packaging* eco-sostenibile 100% in carta che riduce l'utilizzo della plastica ai minimi essenziali per mantenere il buon funzionamento del prodotto durante la sua vita utile. Il nuovo *packaging* verrà progressivamente lanciato negli altri Paesi durante il 2022 e 2023.



## LE LINEE DI PRODOTTI A MARCHIO AMPLIFON

Abbiamo scelto le tecnologie più avanzate dei migliori produttori per sviluppare le nostre quattro famiglie di prodotto che si adattano a ogni stile di vita.

### AMPLI-EASY

I dispositivi della famiglia **ampli-easy** sono potenti, pratici, facili da usare ed economici. Per la vita di tutti i giorni, per godersi le risate con gli amici, le passeggiate al parco, un bel film.



### AMPLI-MINI

Gli **ampli-mini** sono dispositivi molto discreti e quasi invisibili grazie a una tecnologia miniaturizzata. Perfetti per chi è attento al *look* e vuole essere sempre elegante senza rinunciare alla comodità.



### AMPLI-CONNECT

I dispositivi della famiglia **ampli-connect** si collegano direttamente alla TV, allo *smartphone* e allo *stereo*. Riconoscono automaticamente l'ambiente e orientano i microfoni nella direzione del suono. Tramite *bluetooth* si collegano all'App Amplifon.



### AMPLI-ENERGY

Gli **ampli-energy** sono il perfetto connubio tra praticità e stile. Niente più batterie, sono ricaricabili con l'apposito supporto e hanno fino a 30 ore di autonomia. Anch'essi si collegano all'App Amplifon tramite *bluetooth*.





## AMPLI-CARE

Dopo aver ridefinito l'esperienza di prodotto con l'*Amplifon Product Experience*, siamo orgogliosi di presentare Ampli-care, la nostra nuova piattaforma in grado di offrire un'esperienza audiologica rivoluzionaria e decisamente personalizzata, sia durante le visite presso i nostri negozi che in ogni momento del *customer journey*.

Con Ampli-care, attiveremo un intero ecosistema intorno al consumatore, in cui l'ineguagliabile quantità e qualità dei dati che possediamo e le tecnologie digitali giocheranno un ruolo chiave.

Ampli-care ci consentirà di offrire ogni giorno un'esperienza unica, innovativa e coinvolgente, in grado di supportare al meglio i nostri clienti, tramite l'offerta del massimo della professionalità per le loro specifiche esigenze. Renderemo clienti e *caregiver* partecipi in un percorso audiologico fluido e senza interruzioni su tutti i *touchpoint*.

8. L'acquisizione della società risale al 2019.

## AMPLI-CARE SI BASA SU TRE PILASTRI

### ESPERIENZA IMMERSIVA

I nostri negozi, che rappresentano il primario punto di contatto del *customer journey*, saranno dotati di Otopad, strumenti *iOS-based* per la valutazione delle capacità uditive basati su una nuova tecnologia proprietaria sviluppata internamente. Grazie a questa nuova tecnologia, sarà possibile fornire esperienze *touch-based* ancora più interattive e coinvolgenti, in grado di effettuare test audiologici sofisticati, nonché di identificare in profondità le esigenze del cliente. Infine, l'utilizzo degli Otopad, permetterà in futuro anche visite e attività di *follow-up* all'esterno del negozio.

### SOLUZIONI IPERPERSONALIZZATE

Ampli-care consentirà di amplificare le competenze e l'empatia dei nostri audioprotesisti, supportandoli nell'individuazione della migliore soluzione per ciascun cliente attraverso un sistema proprietario chiamato "*solution builder engine*", alimentato da intelligenza artificiale. Questa tecnologia consentirà di individuare e proporre il prodotto, l'offerta di servizio e il *fitting* più adatto per ciascun cliente, sulla base del profilo audiologico e delle informazioni di carattere personale raccolte durante la visita.

### SUPPORTO SEMPRE CONNESSO

I nostri audioprotesisti saranno sempre connessi attraverso un complesso sistema di monitoraggio e assistenza per intercettare modalità di utilizzo del prodotto e specifiche esigenze da parte dei nostri clienti da remoto. Così saremo in grado di supportarli anche nei momenti in cui non sono presenti in negozio tramite sistemi di videochiamata e volti ad effettuare aggiustamenti del *fitting* degli apparecchi acustici da remoto. Inoltre, sia i *caregiver* che gli otorinolaringoiatri, profili determinanti nel processo di adozione delle soluzioni acustiche, giocheranno un ruolo più attivo. I *caregiver* avranno un profilo dedicato nell'App Amplifon per sensibilizzare e supportare i propri cari, mentre gli otorinolaringoiatri potranno ricevere sia i dati audiologici che di utilizzo degli apparecchi acustici dei loro pazienti.

## AMPLIFON X

Per supportare questa importante accelerazione nell'innovazione digitale a inizio 2022 abbiamo creato Amplifon X, una nuova struttura organizzativa agile interamente dedicata allo sviluppo di soluzioni digitali altamente innovative all'interno di un ecosistema proprietario di soluzioni *omni-channel* e *omni-persona* incentrato sul cliente. Amplifon X nasce dall'ulteriore sviluppo di forti sinergie tra Otohub<sup>8</sup> e l'area digitale del Gruppo, creando un'*accountability end-to-end*, dal design allo sviluppo interno di software. Ampli-care è, infatti, il primo prodotto interamente sviluppato da Amplifon X e comprende, tra tante altre funzionalità ed innovazioni, il nuovo protocollo Amplifon 360 per i negozi, Otopad, l'evoluzione del test audiologico sul *device* iPad mediante tecnologia proprietaria di Amplifon, e tutte le innovazioni relative alla App Amplifon per offrire nuove soluzioni e modalità di interazione fra audioprotesisti e clienti, grazie all'uso di dati e della tecnologia, migliorando ulteriormente il nostro servizio in negozio e, soprattutto, in remoto. Amplifon X, che già oggi conta un team combinato di oltre 50 persone e si avvale di importanti collaborazioni con realtà accademiche di rilievo mondiale, ci consentirà di definire i nuovi standard dell'esperienza audiologica, consolidando l'importante vantaggio competitivo della Società e creando un'esperienza unica e non replicabile per i nostri clienti e i nostri audioprotesisti.



## MODELLO DI BUSINESS

Tecnologia, servizio e ascolto

In tutti i mercati offriamo tecnologie innovative, forti competenze tecniche e, soprattutto, empatia: chi ci sceglie vive un'esperienza esclusiva e fortemente personalizzata.

## OFFRIAMO SERVIZI UNICI PER L'UDITO AI CONSUMATORI

Siamo continuamente a contatto con le persone, ascoltandone le esigenze e conoscendone le aspettative per offrire servizi di cura per l'udito ad alto valore aggiunto direttamente ai consumatori finali. Il successo della soluzione acustica dipende soprattutto dalla capacità dei nostri audioprotesisti di eseguire i test dell'udito, scegliere il dispositivo più adatto tra le tecnologie più avanzate dei migliori produttori al mondo ed effettuare una corretta applicazione del dispositivo acustico in funzione delle necessità di ogni persona.

## IL PERCORSO AMPLIFON 360

Costruiamo relazioni con le persone attraverso i nostri audioprotesisti che ascoltano attivamente chi si rivolge a noi e usano la tecnologia con un approccio *data-driven* per restituire un'esperienza indimenticabile. La nostra esperienza lunga 70 anni e la nostra spinta innovativa ci hanno permesso di dar vita al percorso innovativo e personalizzato che attiva una collaborazione sinergica tra l'audioprotesista e la singola persona. Amplifon 360<sup>9</sup> è il nostro protocollo proprietario che prende in considerazione modalità e strumenti pionieristici per la valutazione delle capacità uditive. Così mettiamo al centro la persona e, attraverso un approccio *data-driven*, individuiamo la soluzione acustica più adatta ai suoi bisogni e ai suoi stili di vita. Tramite Amplifon 360 la persona vive in un vero e proprio ecosistema protetto all'interno del quale può sentirsi a proprio agio e godere di supporto costante, dalla raccolta delle esigenze al controllo dell'udito a 360 gradi, dalla personalizzazione della soluzione al supporto continuo, avvalendosi anche dei dati e dei feedback forniti dall'App Amplifon.

9. Presente nella maggior parte dei Paesi in cui operiamo.

# MODELLI DI BUSINESS

## BUSINESS-TO-CONSUMER

In EMEA, APAC, Canada e America Latina ci rivolgiamo direttamente ai nostri clienti tramite punti vendita diretti. Negli Stati Uniti operiamo oltre 200 punti vendita con questo modello di business sotto il marchio Miracle-Ear.



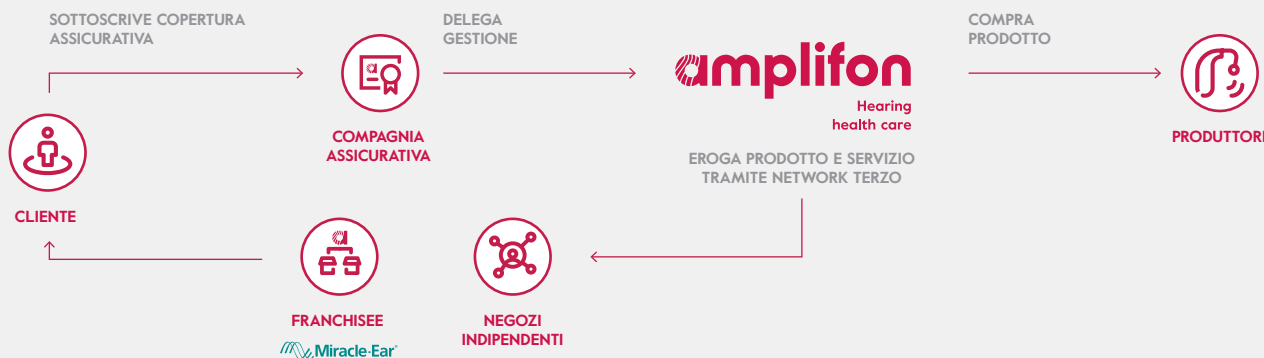
## FRANCHISING

Miracle-Ear opera negli Stati Uniti principalmente attraverso una rete distributiva in franchising. I suoi oltre 1.300 punti vendita svolgono autonomamente le proprie attività secondo le nostre linee strategiche.



## MANAGED CARE

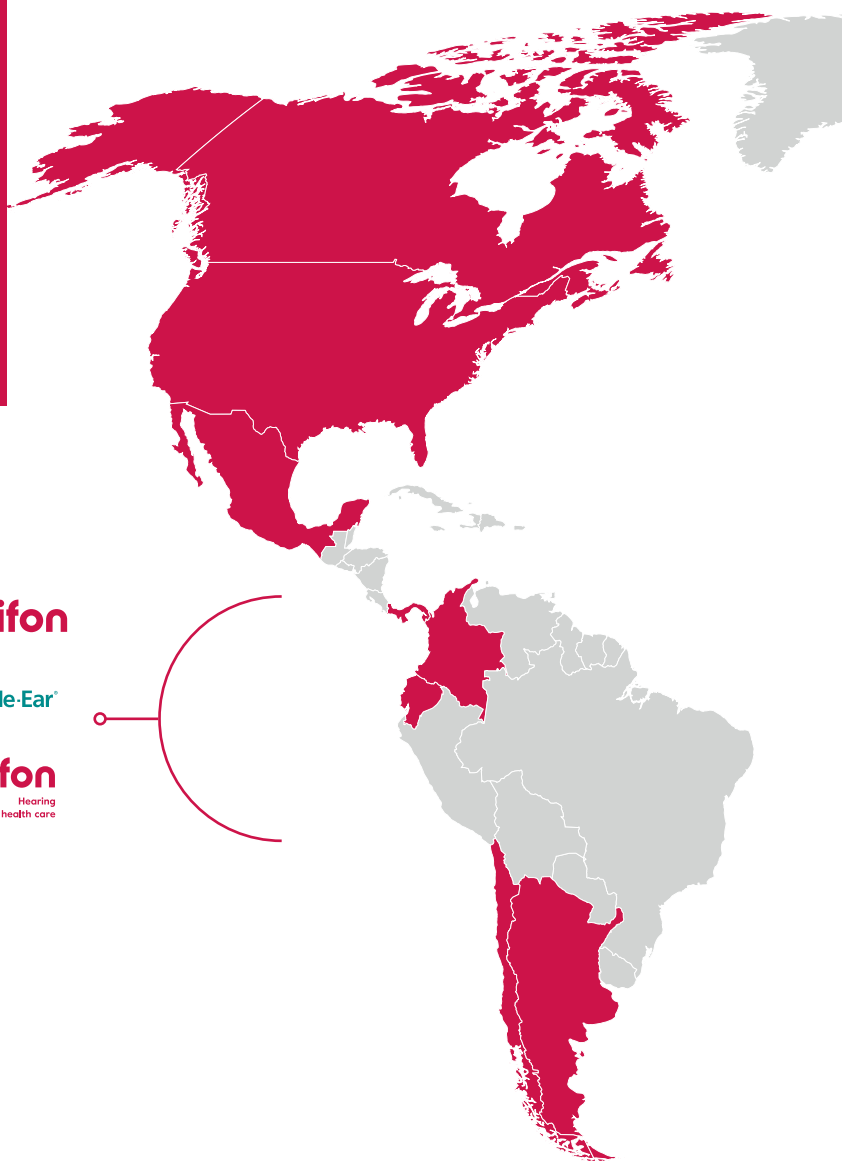
Amplifon Hearing Health Care offre agli assistiti di società assicurative negli Stati Uniti soluzioni e servizi in ambito uditivo, facendo leva su un network di punti vendita formato da negozi Miracle-Ear e negozi terzi indipendenti.



AMPLIFON IN BREVE • RELAZIONE SULLA GESTIONE • PROSPETTI CONTABILI • PROGETTO DI BILANCIO

# NETWORK DISTRIBUTIVO

Siamo leader mondiale per volumi, fatturato, capillarità della rete distributiva e presenza geografica.



**amplifon**

Miracle-Ear®

**amplifon**  
Hearing  
health care

**GAES**  
amplifon

## AMERICA

Operiamo attraverso tre strutture regionali - EMEA, America e APAC.

Ciascuna corrisponde a un'area di business ed è responsabile dell'esecuzione della strategia di Gruppo localmente e della condivisione delle eccellenze operative tra i diversi Paesi.

Paese	Corporate shop	Franchisee
USA	206	1.325
Canada	73	-
Argentina	24	4
Cile	32	-
Colombia	11	2
Ecuador	19	4
Messico	12	-
Panama	2	-
<b>AMERICA</b>	<b>379</b>	<b>1.335</b>

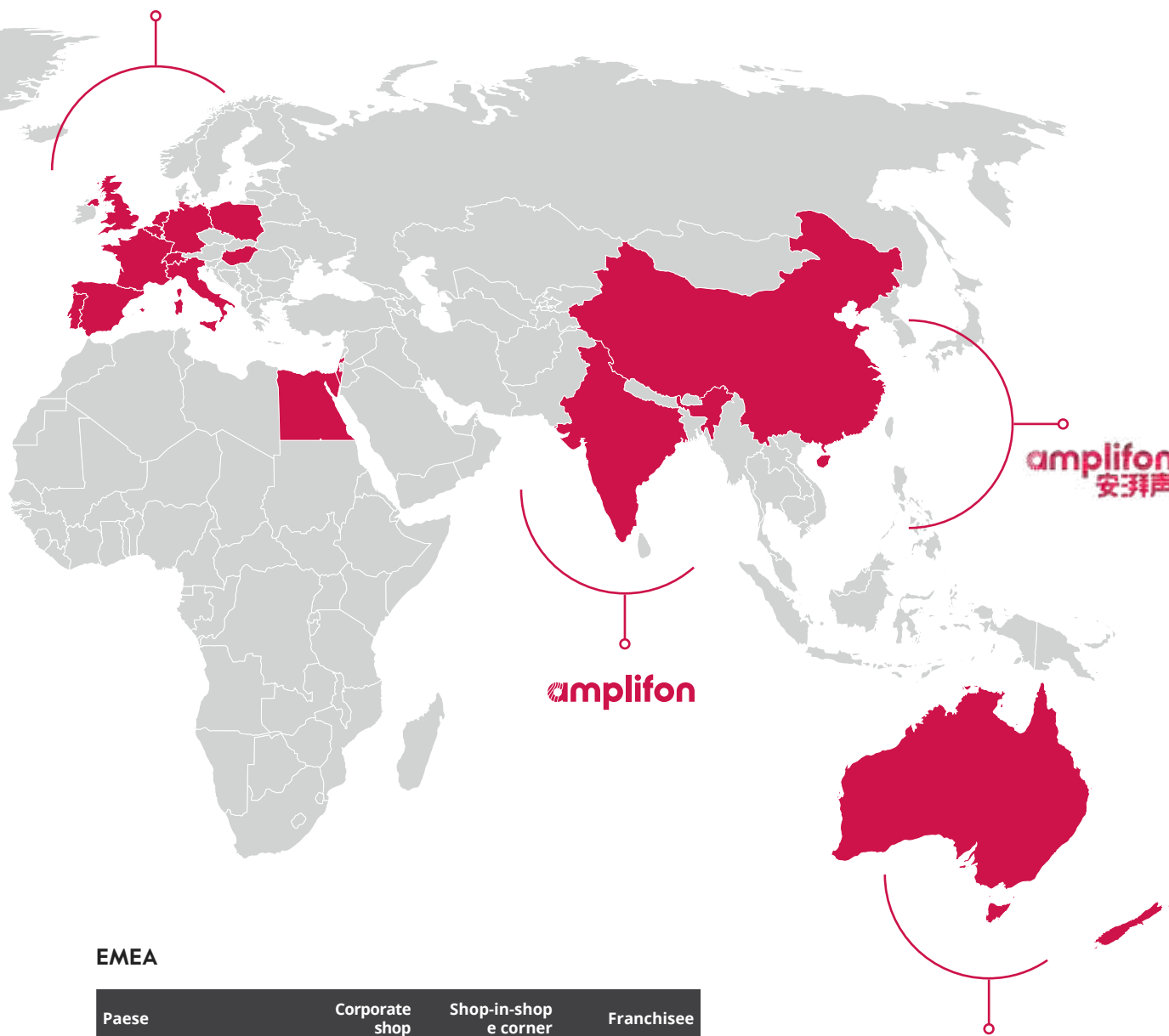
amplifon

GAES  
an amplifon

Beter Horen

minisom  
an amplifon

amplifon MEDTECHNICA  
ORTHOPHONE  
Advanced Hearing Technologies



**EMEA**

Paese	Corporate shop	Shop-in-shop e corner	Franchisee
Italia	737	2.840	-
Francia	589	115	-
Spagna	560	131	1
Germania	571	-	-
Olanda	163	50	-
Svizzera	100	-	-
Belgio	89	38	8
Regno Unito	105	36	-
Portogallo	66	100	-
Ungheria	77	-	-
Polonia	77	-	-
Egitto	30	-	-
Israele	58	-	-
<b>EMEA</b>	<b>3.222</b>	<b>3.310</b>	<b>9</b>

**APAC**

Paese	Corporate shop	Shop-in-shop e corner
Australia	376	130
Nuova Zelanda	116	23
India	78	148
Cina	115	-
<b>APAC</b>	<b>685</b>	<b>301</b>





## PUNTI DI FORZA

Quello che ci contraddistingue

### FORTI COMPETENZE

I nostri circa 9.500 audioprotesisti effettuano centinaia di migliaia di test dell'udito e si aggiornano con oltre 210.000 ore di formazione all'anno. Uniscono innovazione, conoscenze scientifiche e un approccio altamente personalizzato all'interno del protocollo esclusivo Amplifon 360 per garantire una *customer experience* eccellente.

### BRAND INEGUAGLIABILI

Il nostro portafoglio di marchi forti e riconosciuti ci permette di guidare un cambiamento culturale nel settore, ridefinendo il modo con cui il cliente si relaziona con il proprio benessere uditivo. Riuniti sotto il *brand* Amplifon, l'insieme dei nostri marchi invita a vivere esperienze uniche.

### INNOVAZIONE

Tramite Amplifon X, la nostra nuova divisione agile interamente dedicata allo sviluppo di soluzioni digitali altamente innovative, esprimiamo la nostra attitudine a guardare sempre avanti e spingerci oltre. L'ecosistema proprietario Amplifon di soluzioni *omni-channel* e *omni-persona* incentrato sul cliente, grazie all'attività di *data mining*, ci consente di sviluppare servizi ad alto valore aggiunto per differenziare ulteriormente il *customer journey* e l'esperienza che offriamo.



Il nostro posizionamento globale e i nostri 70 anni di esperienza ci permettono di ambire a essere i migliori interpreti delle esigenze di persone che non rinunciano a una vita vissuta pienamente.

---

## DIMENSIONE GLOBALE

Il nostro network distributivo globale, interconnesso grazie ai nostri sistemi e *database*, ci permette di essere sempre vicini al cliente, condividere le eccellenze tra i nostri audioprotesisti nei 25 Paesi e diversificare l'esposizione ai diversi mercati.

---

## EMPLOYER OF CHOICE

Siamo *employer of choice* grazie alla nostra *corporate culture*, al costante investimento nei nostri talenti e all'incentivazione dello sviluppo professionale, anche attraverso incarichi all'interno di progetti globali.

---

## LEADERSHIP SCIENTIFICA

Il Centro Ricerche e Studi Amplifon è un partner specializzato per la comunità medico-scientifica in campo audiologico e otorinolaringoiatrico dal 1971. Il suo prestigio è legato al contributo di esperti riconosciuti a livello internazionale, il cui apporto innovativo è fondamentale per il continuo aggiornamento teorico-pratico della classe medica.

# GOVERNANCE

Al di là della mera *compliance*

La nostra struttura di Corporate Governance si basa sui principi indicati nel Codice di Corporate Governance di Borsa Italiana del gennaio 2020 promosso dal Comitato per la Corporate Governance, a cui aderiamo sin dalla prima versione del 2001, allineandoci tempestivamente ai successivi aggiornamenti. Il nostro obiettivo va al di là della mera *compliance*: siamo consapevoli che una corretta struttura di governance sia fondamentale per realizzare i nostri obiettivi strategici di lungo termine.

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il nostro Consiglio di Amministrazione si caratterizza per un mix adeguato di profili professionali e di competenze: include infatti figure di business, manager provenienti da altri settori, profili finanziari e professionisti. Inoltre, è composto per un terzo da donne e l'età media dei consiglieri si è significativamente abbassata, passando da 72 anni nel 2011 a 62 attualmente, con un massimo di 73 anni e un minimo di 53. Infine, è composto per due terzi da consiglieri indipendenti ed un unico consigliere esecutivo, l'Amministratore Delegato.

Ruolo	Nome	Esecutivo	Indipendente <sup>(1)</sup>	C.C.R.S. <sup>(2)</sup>	C.R.N. <sup>(3)</sup>	Genere	Anno prima nomina	Tasso partecipazione
Presidente	<b>Susan Carol Holland</b>			•	•	F	2001	100%
Amministratore Delegato	<b>Enrico Vita</b>	•				M	2015	100%
Consigliere	<b>Andrea Casalini</b>		•		•	M	2016	100%
Consigliere	<b>Alessandro Cortesi<sup>(4)</sup></b>		•	•		M	2016	100%
Consigliere	<b>Maurizio Costa</b>		•		•	M	2007	83,3%
Consigliere	<b>Laura Donnini</b>		•	•		F	2016	100%
Consigliere	<b>Maria Patrizia Grieco</b>		•		•	F	2016	100%
Consigliere	<b>Lorenzo Pozza</b>		•	•		M	2016	100%
Consigliere	<b>Giovanni Tamburi</b>					M	2013	100%

Il Consiglio di Amministrazione si è riunito sei volte nel 2021, con un tasso di partecipazione del 98,3%. Le riunioni sono durate in media quattro ore.

## COLLEGIO SINDACALE

Ruolo	Nome
Presidente	<b>Raffaella Pagani<sup>(5)</sup></b>
Effettivo	<b>Patrizia Arienti</b>
Effettivo	<b>Dario Righetti</b>
Supplente	<b>Alessandro Grange<sup>(5)</sup></b>
Supplente	<b>Maria Venturini</b>

## COMITATO REMUNERAZIONE E NOMINE

Ruolo	Nome	Tasso partecipazione
Presidente	<b>Maurizio Costa</b>	100%
Membro	<b>Susan Carol Holland</b>	100%
Membro	<b>Andrea Casalini</b>	100%
Membro	<b>Maria Patrizia Grieco</b>	75%

## COMITATO CONTROLLO, RISCHI E SOSTENIBILITÀ

Ruolo	Nome	Tasso partecipazione
Presidente	<b>Lorenzo Pozza</b>	100%
Membro	<b>Susan Carol Holland</b>	100%
Membro	<b>Alessandro Cortesi</b>	80%
Membro	<b>Laura Donnini</b>	100%

## COMITATO PER LE OPERAZIONI CON PARTI CORRELATE

Ruolo	Nome
Presidente	<b>Andrea Casalini</b>
Membro	<b>Laura Donnini</b>
Membro	<b>Alessandro Cortesi</b>

## ORGANISMO DI VIGILANZA

Ruolo	Nome
Presidente	<b>Lorenzo Pozza</b>
Membro	<b>Laura Donnini</b>
Membro	<b>Laura Ferrara<sup>(6)</sup></b> (Responsabile Internal Audit)

## LEAD INDEPENDENT DIRECTOR

**Lorenzo Pozza**

## SOCIETÀ DI REVISIONE

**KPMG S.p.A.**

## DIRIGENTE PREPOSTO ALLA REDAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI

**Gabriele Galli**

## SEGRETARIO DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

**Federico Dal Poz<sup>(7)</sup>**

Il Consiglio di Amministrazione è stato nominato dall'Assemblea del 17 aprile 2019 e rimarrà in carica fino all'approvazione del Bilancio al 31 dicembre 2021. I Curriculum Vitae dei componenti del C.d.A. sono consultabili sul nostro [sito corporate](#).

Il Collegio Sindacale è stato nominato dall'Assemblea degli Azionisti del 23 aprile 2021 e rimarrà in carica fino all'approvazione del Bilancio al 31 dicembre 2023.

<sup>(1)</sup> Dichiarano di essere in possesso dei requisiti di indipendenza secondo la normativa vigente e il Codice di Corporate Governance di Borsa Italiana.

<sup>(2)</sup> C.C.R.S.: Membri del Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità.

<sup>(3)</sup> C.R.N.: Membri del Comitato Remunerazione e Nomine.

<sup>(4)</sup> Consigliere espresso dalla lista di minoranza e indipendente ai sensi del Codice di Corporate Governance di Borsa Italiana.

<sup>(5)</sup> Membro dell'organo di controllo espresso dalla lista di minoranza.

<sup>(6)</sup> In data 1° febbraio 2021, Laura Ferrara è entrata a far parte del Gruppo come Group Internal Audit & Risk Management Officer.

<sup>(7)</sup> In data 1° giugno 2021, Federico Dal Poz è stato nominato Segretario del Consiglio di Amministrazione.

# ETICA E TRASPARENZA

Consapevoli dell'importanza di promuovere una cultura aziendale basata sull'onestà, l'integrità, la correttezza e la buona fede, abbiamo implementato una serie di procedure volte a allineare il nostro agire quotidiano ai più alti standard etici e morali.

## CODICE ETICO

Il nostro **Codice Etico**, aggiornato a luglio 2021, formalizza i valori, i principi e le regole di comportamento che sono alla base del nostro agire quotidiano. Stabilisce in particolare principi per quanto riguarda le politiche di condotta negli affari, le risorse umane, la sostenibilità, la chiarezza e completezza delle registrazioni contabili e le relazioni con gli *stakeholder* esterni. Vieta pratiche di corruzione, favori illegittimi, comportamenti collusivi e sollecitazioni di vantaggi, che siano dirette o attraverso terzi. Ci adoperiamo affinché i principi del Codice siano condivisi dagli agenti, consulenti, fornitori e qualsiasi altro soggetto con cui intratteniamo stabili rapporti d'affari, e non instauriamo o seguiamo relazioni di business con chiunque si rifiuti di rispettare i principi del Codice. Inoltre, a marzo 2022 il Consiglio di Amministrazione ha altresì approvato il nuovo Codice di Condotta per Fornitori che definisce i principi e gli standard di condotta richiesti a tutti i fornitori e business partner di Amplifon.

## MODELLO 231

In Italia, ai sensi del Decreto legislativo n. 231/2001, che ha introdotto nell'ordinamento italiano la responsabilità amministrativa in sede penale degli enti per alcuni reati commessi nel loro interesse o a loro vantaggio da amministratori, dirigenti o dipendenti, abbiamo adottato un proprio **Modello 231** interno e nominato l'Organismo di Vigilanza. Il nostro Modello è stato redatto con la finalità di prevenire la commissione dei reati previsti dal Decreto ed è volto a favorire lo svolgimento delle attività aziendali secondo principi di correttezza e trasparenza e ad evitare situazioni di rischio. Così garantiamo ai processi aziendali il più alto grado di efficienza e rettitudine, oltre a tutelare l'immagine della società e il lavoro di dipendenti e collaboratori.

## POLICY ANTICORRUZIONE

Abbiamo una politica di tolleranza zero verso la corruzione. Per questo nel 2017 il nostro Consiglio di Amministrazione ha approvato la **Policy Anticorruzione**, aggiornata nel mese di luglio 2021, che promuove i più alti standard in tutti i rapporti commerciali e fornisce regole specifiche per prevenire, individuare e gestire i rischi di corruzione. I destinatari della Policy sono gli amministratori, manager e dipendenti del Gruppo, ma anche i nostri fornitori e consulenti e chiunque agisca per nostro conto. Inoltre, sono regolarmente svolte attività di comunicazione, formazione e di audit.

## POLICY WHISTLEBLOWING

Nel 2021 è stata aggiornata la *Whistleblowing Policy* di Gruppo al fine di assicurare il pieno allineamento ai processi e alle prassi operative in essere in materia di gestione delle segnalazioni, considerando l'esperienza acquisita nella gestione del processo a partire dall'introduzione della Policy nel 2020. Contestualmente è stato ulteriormente sviluppato il sistema di *Whistleblowing* per consentire di comunicare, con la garanzia di riservatezza, i comportamenti devianti o comunque non conformi alla Policy Anticorruzione, al nostro Codice Etico, alle leggi e ai regolamenti applicabili. A seguito dell'introduzione del sistema di *Whistleblowing* in Italia nel 2020, nel corso del 2021 lo stesso è stato implementato in: Australia, Canada, Germania, Spagna, Francia e negli Stati Uniti. Tale sistema sarà progressivamente adottato da tutti i Paesi in cui operiamo in ottica di armonizzazione dei sistemi locali già esistenti<sup>10</sup>. Incoraggiamo qualsiasi persona venga a conoscenza di comportamenti non conformi di segnalarli per permetterci di affrontare eventuali problematiche in fase iniziale, così riducendo possibili rischi.

## POLITICA DI REMUNERAZIONE

La nostra **Politica di Remunerazione** è definita in coerenza con la nostra strategia, il nostro modello di governance e gli orientamenti del Codice di Corporate Governance di Borsa Italiana, al fine di allineare l'interesse del *top management* all'obiettivo prioritario della creazione di valore nel medio-lungo periodo. Tale Politica contribuisce al conseguimento di risultati sostenibili nel tempo e ci permette di attrarre, motivare e trattenere le risorse chiave e strategiche, valorizzandone la performance e riconoscendo la qualità e l'efficacia del contributo individuale. La Politica è anche volta a garantire l'allineamento delle politiche di *compensation* alla nostra strategia di sostenibilità, declinando i principali obiettivi del nuovo Piano di Sostenibilità in parametri per i sistemi di incentivazione variabile di breve termine specifici per il *top management*.

## POLITICA DI DIALOGO CON GLI AZIONISTI

Da sempre Amplifon promuove il dialogo con i propri azionisti, potenziali investitori, analisti e altri soggetti del mercato finanziario quale elemento essenziale caratterizzante l'azienda. Nel 2021 il Consiglio di Amministrazione ha approvato una **Politica per la gestione del dialogo con la generalità degli azionisti e degli investitori** volta a formalizzare le modalità di gestione del rapporto costante e continuativo con gli azionisti, i potenziali investitori e i principali *stakeholder* della Società, attraverso modalità di ascolto attivo e di dialogo basati su principi di correttezza e trasparenza. Tale Politica, che è disponibile sul sito internet della Società, descrive il rapporto tra la Società e la generalità degli azionisti, i potenziali investitori e gli altri *stakeholder* nell'ambito delle competenze delle funzioni aziendali e regola le attività di *engagement* predisposte per promuovere il dialogo tra la Società e gli azionisti, definendone gli argomenti, regolando le procedure e individuando i soggetti responsabili delle attività di *engagement* e gli altri soggetti potenzialmente coinvolti.

10. Si segnala che anche prima del 2020 in alcuni Paesi era già presente un sistema locale di *Whistleblowing* se richiesto dalle normative vigenti locali. In particolare, in Italia era stato adottato un sistema di *Whistleblowing* secondo quanto previsto dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex. D.lgs. 231/2001 di Amplifon S.p.A.

# SOSTENIBILITÀ

Listening ahead

## HIGHLIGHTS 2021

### UN GLOBAL COMPACT

WE SUPPORT



Da dicembre 2021 siamo firmatari del Global Compact delle Nazioni Unite con l'obiettivo di promuovere un business sempre più responsabile e in grado di affrontare le sfide globali attraverso il rispetto, l'adesione e la promozione dei Dieci Principi fondamentali che riguardano i diritti umani e dei lavoratori, la tutela ambientale e la lotta alla corruzione. Lungo l'intera catena dal valore, intendiamo rafforzare il dialogo e la collaborazione continua con tutti gli *stakeholder* e gli altri attori economici, in ottica di consolidamento del partenariato *multi-stakeholder* e al fine di contribuire agli sforzi globali e comuni per l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per lo Sviluppo Sostenibile.

### S&P SUSTAINABILITY YEARBOOK

Sustainability Yearbook

Member 2022

S&P Global

A febbraio 2022 siamo stati inclusi da S&P nel Global Sustainability Yearbook 2022 a conferma del percorso intrapreso per lo sviluppo di un business sempre più sostenibile. L'Yearbook include la classifica delle 716 società più performanti a livello globale in termini di sostenibilità tra le oltre 7.500 aziende valutate dal *Corporate Sustainability Assessment 2021*. Nel nostro settore di riferimento, *Health Care Providers & Services*, tra le 126 aziende analizzate solo 13 sono state incluse nel Yearbook come *top performer*.

### SIAMO TOP EMPLOYER



A seguito della valutazione positiva dell'ambiente di lavoro, dell'offerta formativa e dei percorsi di carriera messi a disposizione dei nostri dipendenti, a fine 2021 abbiamo ricevuto la certificazione Top Employer EMEA 2022, sia per l'intera Europa che per l'Italia, la Francia, la Germania, la Spagna e il Portogallo. Il riconoscimento è un ulteriore passo lungo il percorso di trasformazione intrapreso verso lo sviluppo di un vero *Winning Workplace*.

## UGUAGLIANZA RETRIBUTIVA

Crediamo nell'importanza dell'uguaglianza retributiva di genere a tutti i livelli, e prevediamo per tutti i dipendenti offerte retributive coerenti con gli standard di mercato e con le prassi interne per garantire sia la competitività esterna, che l'equità interna. A testimonianza di ciò, nel 2021 abbiamo svolto una prima analisi del *gender pay gap*, che ha dimostrato come il rapporto dello stipendio medio base tra donne e uomini nel 2021 risulti molto equilibrato sia per i ruoli apicali che per il resto della popolazione. La nostra Politica di Remunerazione, infatti, si fonda sulla capacità di riconoscere il più adeguato trattamento retributivo in funzione della posizione organizzativa, delle performance individuali, nonché delle competenze e complessità del ruolo. Ogni differenziale retributivo è riconducibile esclusivamente ai suddetti fattori, senza esser in alcun modo condizionato da altri elementi, quali età, genere, cultura, ecc..

## RAPPORTI CON I FORNITORI

A marzo 2022 è stato approvato il nuovo Codice di Condotta per Fornitori che definisce gli standard di condotta richiesti a tutti i fornitori e *business partner* di Amplifon per una conduzione etica e responsabile del business, nonché per il rispetto della legislazione nazionale e internazionale. Tale Codice sarà integrato nel processo di qualifica affinché qualunque fornitore ne sottoscriva l'ottemperanza agli standard relativi all'etica di business, *compliance*, anticorruzione, diritti umani e dei lavoratori, diversità e inclusione, salute, sicurezza, ambiente, tra altri. Per rafforzare ulteriormente la cooperazione lungo l'intera catena del valore, ai fornitori viene richiesto di trasmettere tali principi alla rispettiva forza lavoro e ai loro stessi fornitori. In ragione di ciò, Amplifon si riserva il diritto di verificare la buona condotta dei fornitori richiedendo documentazione che dimostri il rispetto del Codice Etico e del Codice di Condotta per Fornitori, nonché di condurre attività di audit su questi temi. La violazione di tali standard minimi di condotta può costituire inadempimento delle obbligazioni contrattuali, con ogni conseguenza di legge.

## PRINCIPALI RATING ESG



Anche nel 2021 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.



Nel 2021 Vigeo Eiris ha incrementato l'ESG *Overall Score* di Amplifon da 36 a 43 su una scala 0-100, attribuendo una performance ESG superiore alla media del settore in tutti e tre i pilastri ESG, e una posizione 9/47 all'interno del settore di riferimento (*Health Care Equipment & Services*).



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, ad Amplifon è stato confermato un ESG *risk rating* pari a 14,4/100 (*Low risk*).

# IL NOSTRO IMPEGNO PER UN BUSINESS SOSTENIBILE

Nel 2021 abbiamo definito Listening Ahead - il nostro Piano di Sostenibilità con obiettivi di medio termine coerenti con la nostra strategia di business e l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per lo Sviluppo Sostenibile, a cui è collegata la remunerazione del nostro *top management*. In questo modo, formalizziamo il nostro impegno quotidiano nell'ascoltare e rispondere alle aspettative dei nostri clienti, delle nostre persone, delle comunità e del contesto in cui operiamo, salvaguardando la capacità delle generazioni future di soddisfare i loro bisogni nel lungo termine.

## PRODUCT & SERVICE STEWARDSHIP

Ci impegniamo ad accrescere la consapevolezza e l'accessibilità della cura dell'udito, migliorando la vita delle persone e restituendo loro tutte le emozioni dei suoni. Ci impegniamo ad offrire esperienze innovative ai nostri clienti, ascoltando le loro esigenze e restituendo un servizio altamente personalizzato su tutti i canali.



## PEOPLE EMPOWERMENT

Ci impegniamo ad attrarre, sviluppare e trattenere i migliori talenti, per assicurare la sostenibilità del business e garantire la nostra leadership nel lungo termine. Ci impegniamo a stimolare e promuovere la diversità tra le nostre persone, per rappresentare al meglio i nostri consumatori.



## COMMUNITY IMPACT

Tramite la nostra piattaforma *Listen Responsibly* e l'app dedicata, ci impegniamo ad aumentare la sensibilità verso la prevenzione in ambito uditivo, l'ascolto responsabile e l'inquinamento acustico. Ci impegniamo altresì a promuovere l'inclusione sociale attraverso il supporto alle attività delle Fondazioni del Gruppo.



## ETHICAL BEHAVIOR

Ci impegniamo ad incentivare e condividere con tutti i nostri fornitori e *business partner* i più alti standard per una gestione responsabile della catena del valore. Ci impegniamo a ridurre l'impatto ambientale del nostro business attraverso la promozione delle energie rinnovabili e dell'economia circolare.



## 🔍 SCOPRI DI PIÙ

Scopri quali sono i nostri obiettivi e target di sostenibilità leggendo il nostro **Report di Sostenibilità** o visitando il nostro **sito web**.



# LE NOSTRE FONDAZIONI



## FONDAZIONE AMPLIFON

È la nostra fondazione aziendale, creata all'inizio del 2020, per restituire valore alla comunità. **Fondazione Amplifon** opera affinché ciascuno raggiunga il proprio potenziale nella vita attraverso l'inclusione sociale in linea con le sue aree di azione: Facilitare la partecipazione, Diversità e occupazione e Comunità inclusive.



## MIRACLE-EAR FOUNDATION

Risale al 1990 l'istituzione della **Miracle-Ear Foundation**, che ha come obiettivo fornire apparecchi acustici, *follow-up* e risorse educative alle persone che soffrono di ipoacusia e sono impossibilitate a curarsi per mancanza di risorse economiche, oltre a implementare importanti programmi di prevenzione.



## FONDAZIONE GAES SOLIDARIA

Nata nel 1996 e consolidata come Fondazione nel 2018, **Fondazione GAES Solidaria** ha come mission fornire opportunità alle persone con perdita dell'udito e senza risorse finanziarie in modo che possano sviluppare le loro abilità linguistiche e comunicative attraverso lo sviluppo di progetti uditivi locali e internazionali.

### Q SCOPRI DI PIÙ

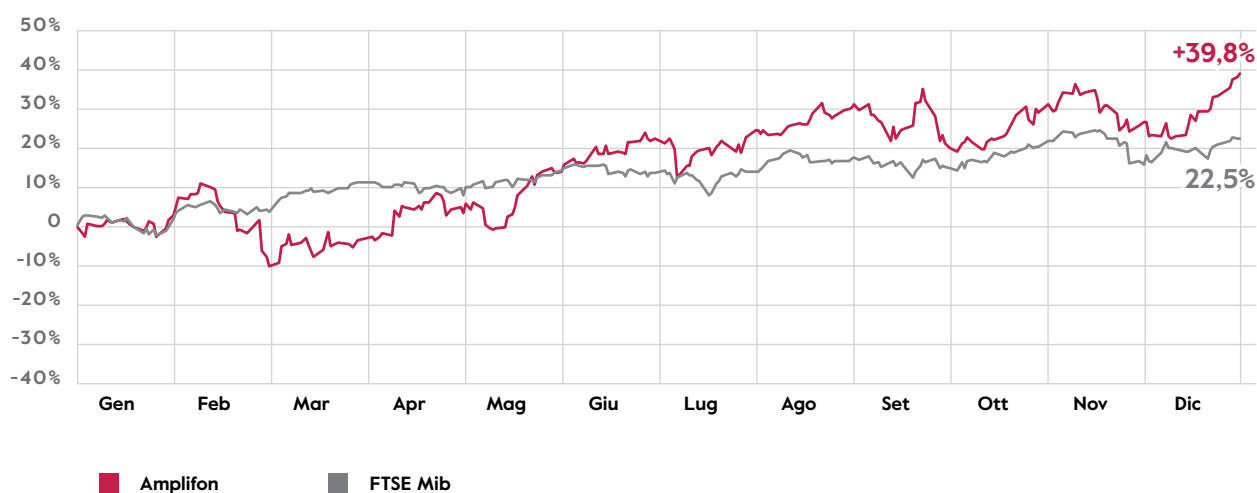
Durante l'anno le nostre fondazioni hanno promosso diversi progetti di cura e sostegno delle comunità. Scoprili tutti leggendo il nostro **Report di Sostenibilità** o visitando i siti web: **Fondazione Amplifon**, **Miracle-Ear Foundation** e **Fundación Gaes Solidaria**.

# INFORMATIVA PER GLI INVESTITORI

## AMPLIFON IN BORSA

Il titolo (Bloomberg ticker: AMP:IM/ Reuters ticker: AMPF.MI) è quotato sul mercato Euronext Milan di Borsa Italiana dal 2001 e sul segmento Euronext STAR Milan di Borsa Italiana dal 2008. A partire dal dicembre 2018 il titolo Amplifon è entrato a fare parte dell'indice FTSE MIB, composto dai 40 titoli a maggior capitalizzazione della Borsa di Milano. Da giugno 2019 fa parte anche dell'indice Stoxx Europe 600 e da novembre 2020 dell'indice MSCI Global Standard. Infine, ad ottobre 2021 Amplifon è stata inclusa nel nuovo indice MIB ESG lanciato da Euronext e Borsa Italiana, dedicato alle 40 blue-chip italiane che attuano le migliori pratiche ambientali, sociali e di governo d'impresa.

## PERFORMANCE NEL 2021

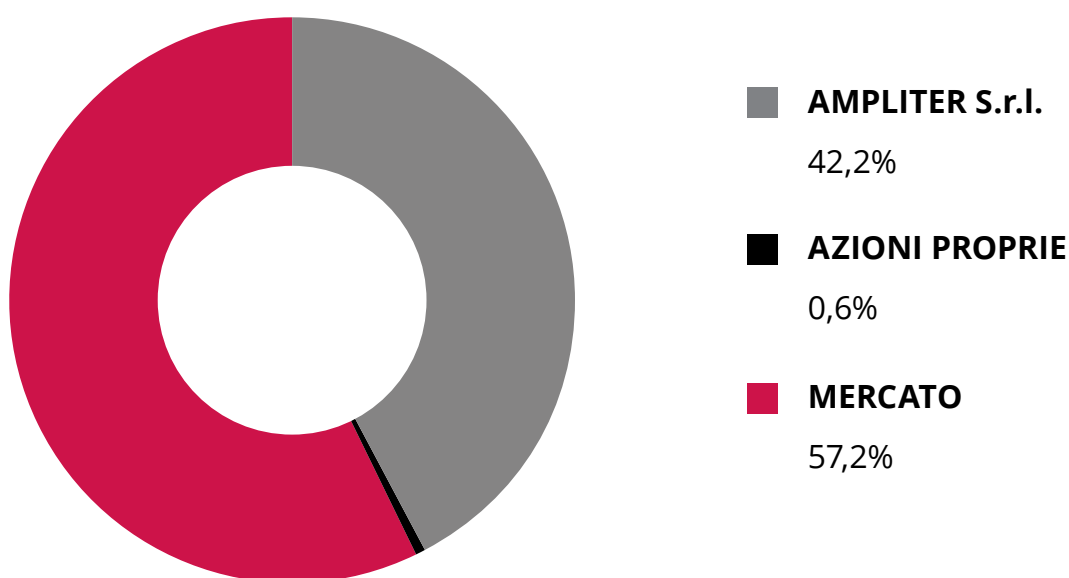


## DATI SIGNIFICATIVI

Mercato di quotazione	MTA-STAR	Valore nominale	€ 0,02
Bloomberg ticker	AMP:IM	Prezzo medio <sup>13</sup>	€ 39,126
Capitale Sociale <sup>11</sup>	€ 4,528	Volumi medi <sup>13</sup>	550.208
N°azioni in circolazione <sup>11,12</sup>	224.981.270	Capitalizzazione di mercato <sup>11,12</sup>	€ 10,675

## AZIONARIATO

### STRUTTURA AZIONARIA AL 31 DICEMBRE 2021<sup>14</sup>



## VOTO MAGGIORATO

La facoltà di esercizio del voto maggiorato è stata adottata dall'Assemblea straordinaria di Amplifon in data 29 gennaio 2015 al fine di perseguire obiettivi di fidelizzazione e stabilizzazione dell'azionariato. Tale facoltà consente agli azionisti di acquisire un diritto di voto maggiorato, pari a due voti per ciascuna azione, qualora la stessa sia stata mantenuta ininterrottamente per almeno 24 mesi dalla data di iscrizione nell'apposito elenco predisposto dalla Società, nel rispetto della vigente disciplina normativa e regolamentare. Al 31 dicembre 2021 risultano iscritte nell'apposito elenco n. 96.729.990 azioni (59,87% del capitale votante della Società), di queste n. 95.604.369 (59,18% del capitale votante) possedute dall'azionista di controllo Ampliter S.r.l..

11. Al 31.12.2021, in milioni di Euro.

12. Escluse le azioni proprie.

13. Ultimi 12 mesi.

14. Le percentuali si riferiscono al capitale sociale al 31 dicembre 2021.

# RELAZIONI CON LA COMUNITÀ FINANZIARIA

## COPERTURA DEL TITOLO

Al 31 dicembre 2021 sono 17 i *broker* che hanno coperto il titolo in modo continuativo seguendo attivamente Amplifon con studi e analisi dedicate e con raccomandazioni generalmente positive.

Banca Akros	Commerzbank	Mediobanca
Banca IMI	Equita SIM	Morgan Stanley
Bank of America Merrill Lynch	Exane BNP Paribas	Oddo BHF Corporates & Markets
Bestinver Securities	Goldman Sachs	Sanford Bernstein
Carnegie	Intermonte	Stifel
Citi	Kepler Cheuvreux	

## CONFERENCE CALL

In occasione della diffusione dei risultati annuali, semestrali e trimestrali, organizziamo apposite *conference call* e *audiowebcast* con la comunità finanziaria (analisti e investitori istituzionali) alle quali hanno partecipato in media oltre 100 persone.

## ROADSHOW

Nel corso del 2021 il *management* della Società - Amministratore Delegato, Chief Financial Officer e Investor Relator - hanno svolto principalmente roadshow virtuali con investitori delle principali piazze finanziarie internazionali principalmente del Regno Unito, Stati Uniti, Canada, Francia, Italia e Svizzera, incontrando oltre 60 investitori istituzionali in incontri *one-on-one* e di Gruppo.

## CONFERENZE

Nel corso dell'anno il *management* della Società - Amministratore Delegato, Chief Financial Officer e Investor Relator - hanno partecipato a numerose conferenze internazionali *healthcare*, organizzate da primarie istituzioni quali Carnegie, Citi, Jefferies, Goldman Sachs, Bank of America Merrill Lynch, Kepler Cheuvreux, JP Morgan e Exane BNP Paribas, e ad altrettante conferenze dedicate a società italiane e/o di media capitalizzazione organizzate da Jefferies, Goldman Sachs, Sanford Bernstein, Unicredit, UBS, Mediobanca e Borsa Italiana. Durante queste conferenze il *management* ha incontrato oltre 395 investitori istituzionali sia in incontri *one-on-one* che in incontri di gruppo. A ciò si aggiungono altri circa 110 investitori istituzionali incontrati via video o conference call, portando ad un totale di oltre 565 gli investitori incontrati durante tutto il 2021.

## CAPITAL MARKETS DAY

Il 13 settembre 2021 abbiamo tenuto il nostro Capital Markets Day con la partecipazione, in modalità virtuale, di oltre 150 investitori e analisti finanziari. Durante l'evento abbiamo annunciato le nostre linee guida strategiche e gli obiettivi finanziari per il periodo 2021-2023, nonché aggiornato la comunità finanziaria circa le principali attività strategiche in essere.

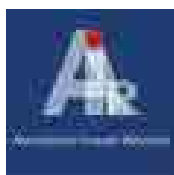
# PRINCIPALI RICONOSCIMENTI

## INSTITUTIONAL INVESTOR



Siamo stati riconosciuti come la migliore società in Europa nel settore *"Medical Technologies & Services"* nell'ambito dell'edizione 2021 della prestigiosa classifica All-Europe Executive Team di Institutional Investor, istituto di ricerca indipendente nell'ambito della finanza internazionale. Amplifon si è classificata al primo posto anche nelle categorie *"Best IR Program"* e *"Best Investor/Analyst Event"*, attestando l'apprezzamento della comunità internazionale per il dialogo e la relazione di fiducia che abbiamo instaurato con il mercato finanziario e tutti gli *stakeholder*.

## AIR - ASSOCIAZIONE ITALIANA INVESTOR RELATIONS



L'Associazione Italiana Investor Relations, in base alla ricerca di Institutional Investor e in occasione degli Italian Investor Relations Awards tenutosi a luglio 2021, ha premiato Amplifon come prima classificata nella categoria *"Best IR in Services & Communication for a Small/Mid Cap company"*, riconoscendone l'eccellenza nel mercato italiano in termini di conoscenza del business e del mercato, reattività e capacità di risposta, credibilità e qualità degli eventi.

## OSCAR DI BILANCIO 2021



Ci siamo posizionati all'interno della Top 3 riservata ai finalisti dell'Oscar di Bilancio 2021 per il Premio Speciale *"Dichiarazione Non Finanziaria"*, appuntamento annuale che premia le aziende più virtuose nelle attività di reporting ESG, promosso da FERPI con Borsa Italiana e Università Bocconi.

## SUSTAINALYTICS



Ci è stato conferito il premio 2022 Industry Top-rated Badge da parte del team Corporate Solutions di Sustainalytics, che ha valutato oltre 14.000 aziende al mondo provenienti da 42 settori diversi sulla base del loro rating di rischio ESG.

## DEBITO E CREDIT RATING

Contiamo su una solida struttura finanziaria che ci consente di sostenere i nostri ambiziosi progetti di crescita e di poter cogliere future opportunità grazie a una forte generazione di cassa. Al fine di assicurare la coerenza tra la nostra struttura finanziaria e i nostri obiettivi strategici, diversifichiamo la composizione e la durata del debito.

### OPERAZIONI SUL MERCATO DEI CAPITALI

Dal 5 febbraio 2020, abbiamo un prestito obbligazionario non convertibile (*bond*) di controvalore nominale pari a 350 milioni di euro della durata di 7 anni. Amplifon ha un *public rating* da parte di S&P Global Ratings Europe Limited (“S&P”) pari a “BB+” con *outlook* stabile. Il medesimo *rating* è attribuito al *bond*.

### OPERAZIONI SUL MERCATO BANCARIO

A seguito dell'importante operazione di rifinanziamento eseguita nel 2020 per rafforzare ulteriormente la già solida struttura finanziaria del Gruppo nel periodo apicale dell'emergenza sanitaria Covid-19, nel corso del 2021 abbiamo fatto ulteriori importanti passi in avanti, da una parte sottoscrivendo con Intesa Sanpaolo (Divisione IMI Corporate & Investment Banking) una nuova linea di credito *revolving* “*sustainability-linked*” legata ad alcuni indicatori del nostro Piano di Sostenibilità per un ammontare di 100 milioni di euro e durata di cinque anni, e dall'altra finalizzando 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, con *pool* di banche composto da Unicredit, in qualità di capofila, Mediobanca e BNPP-BNL. Anche questo nuovo finanziamento include indicatori del nostro Piano di Sostenibilità il cui raggiungimento attiverà un meccanismo di aggiustamento del margine applicato alla linea di credito, in ottica di maggiore sinergia tra performance finanziarie e obiettivi ESG.

Entrambe le operazioni si inseriscono nel piano di rifinanziamento ed ampliamento delle *credit facilities* esistenti, permettendo sia un'ulteriore diversificazione delle fonti di finanziamento che un'estensione della scadenza del debito di Amplifon.



## CALENDARIO FINANZIARIO 2022

### 3 MARZO 2022

Riunione del Consiglio di Amministrazione per l'approvazione del Bilancio Consolidato e progetto di Bilancio di Esercizio di Amplifon S.p.A. al 31 dicembre 2021 e della proposta di destinazione del Risultato 2021

### 22 APRILE 2022

Assemblea degli Azionisti (Unica Convocazione) per l'approvazione del Bilancio d'Esercizio al 31 dicembre 2021 e destinazione del Risultato 2021

### 3 MAGGIO 2022

Riunione del Consiglio di Amministrazione per l'approvazione del Resoconto Intermedio di Gestione al 31 marzo 2022

### 28 LUGLIO 2022

Riunione del Consiglio di Amministrazione per l'approvazione della Relazione Finanziaria al 30 giugno 2022

### 26 OTTOBRE 2022

Riunione del Consiglio di Amministrazione per l'approvazione del Resoconto Intermedio di Gestione al 30 settembre 2022