



Raport de sustenabilitate

01 ianuarie 2021 – 31 decembrie 2021

Agenda

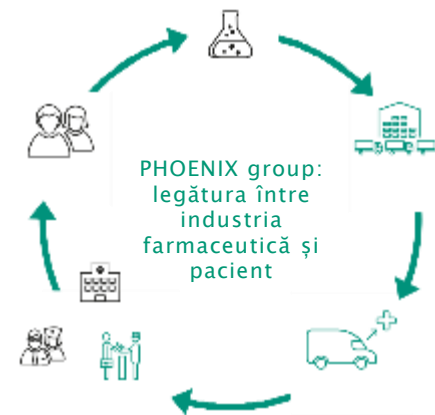
- CUVÂNT ÎNAINTE
- MESAJUL DIRECTORULUI GENERAL
- DESPRE COMPANIE
- RESURSE MATRICEA DE MATERIALITATE
- MANAGEMENTUL RISCURILOR ETICĂ ȘI CONFORMITATE - GDPR
- ANGAJAMENTUL FAȚĂ DE SOCIETATE
- OBIECTIVE 2022



Cuvânt înainte

- Dezvoltarea business-ului nostru, ca parte integrantă a PHOENIX group, este reprezentată de atenția și grija sporite în activitățile zilnice în ceea ce privește impactul asupra comunității, angajaților, dar și asupra mediului înconjurător.
- Pe lângă aceste direcții, ne concentrăm totodată atenția asupra dezvoltării sustenabile a activității noastre, integrând etica și transparența, impactul economic, social și de mediu în Regulamentul de Ordine Interioară al companiei.
- Anual, PHOENIX group își prezintă raportul de sustenabilitate, în care sunt incluse și datele companiei Farmexim.
- Obiectivele de Dezvoltare Durabilă ale Națiunilor Unite (UN SDG's) au fost utilizate ca proces secundar de identificare a domeniilor relevante și a țărilor către care compania noastră tinde.
- Datele pentru acest raport au fost adunate la nivel european, consolidate și pregătite prin intermediul unui software de management CSR PHOENIX group.

PHOENIX group este unul dintre cei mai importanți furnizori de servicii medicale din Europa și este activ în 27 de țări. Compania dorește să aducă o contribuție la construirea unui viitor sănătos, cu o bună calitate a vieții – și lucrează pentru a integra sustenabilitatea mai profund în procesele sale.



Mesajul directorului general



Nikolay Kolev
Managing Director

A face ceea ce este corect pentru mediu, pentru planetă, este un crez, înseamnă milioane de decizii, iar reușita unei schimbări reale începe cu fiecare dintre noi și cu alegerile pe care le facem în fiecare zi.

Având valorile noastre comune ca busolă care ne ghidează deciziile și acțiunile, organizația noastră a făcut pași însemnați pentru a aborda problemele de responsabilitate socială și de mediu. În acest raport, veți citi despre motivele pentru care acordăm prioritate sustenabilității, unde ne aflăm acum cu ambițiile noastre și unde dorim să ajungem în viitor.

Călătoria Farmexim a început în urmă cu 32 de ani, când am stabilit obiectivele, strategiile și modalitățile prin care putem să îmbunătățim considerabil viața și sănătatea comunității și să creștem impactul asupra mediului. Ținând cont de aceste puncte-cheie, ne-am transformat obiceiurile și comportamentele pentru a face un salt semnificativ spre excelență.

În toți pașii pe care i-am făcut, acțiunea etică și integră, respectând în același timp oamenii și având grijă de planetă, a fost în centrul deciziilor noastre. Sănătatea și siguranța angajaților noștri, precum și a tuturor părților interesate, sunt fundamentale pentru activitatea noastră. Codul nostru de etică, comportamentele agreate la nivel de grup oferă îndrumări practice cu privire la modul în care ar trebui să ne comportăm în activitatea noastră de zi cu zi.

Sunt mândru de cât de departe am ajuns în atingerea obiectivelor noastre ambițioase și mai avem încă mult de lucru pentru a ne atinge obiectivele pentru anii următori. Vom continua să încorporăm principiile sustenabilității, lucrând în condiții de siguranță și etică și aducând o contribuție pozitivă la mediul înconjurător.

Vă mulțumesc tuturor și vă invit să citiți raportul nostru de sustenabilitate.

Despre companie

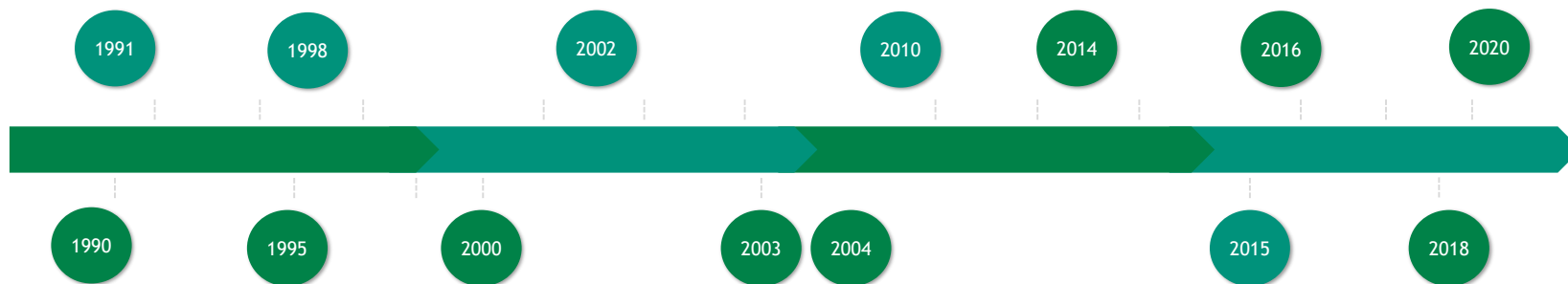


- Fondată în 1990, Farmexim este prima companie de import și distribuție de medicamente și produse farmaceutice din România. Cu un vast portofoliu de produse și o relație excelentă cu clienții, Farmexim este legătura optimă între producătorii de medicamente și pacienți. Farmexim are acoperire națională prin centrul logistic central de la Balotești și cele 9 puncte de lucru din principalele orașe ale țării: Timișoara, Oradea, Cluj, Sibiu, Brașov, Constanța, Galați, Iași și Craiova. În 2021, Farmexim a înregistrat o cifră de afaceri de 2,888,829,002 lei
- Începând din 2018, Farmexim, împreună cu lanțul de farmacii Help Net, face parte din concernul german PHOENIX group, furnizor de servicii integrate de sănătate, lider în Europa. Cu o prezentă activă în 26 de țări europene, PHOENIX group oferă o acoperire geografică fără precedent, prin 161 de centre de distribuție, 2 800 de farmacii proprii în 14 țări și 39 000 de angajați.
- În distribuție, dar și în retail, alături de Help Net, Farmexim își concentrează activitatea asupra oamenilor, cu scopul de a contribui la o viață mai sănătoasă și un viitor mai bun.
- În activitățile noastre zilnice, avem grijă să integrăm sustenabilitatea în procesele noastre. Raportul nostru de sustenabilitate evidențiază ceea ce am realizat în ultimul an și ceea ce ne propunem pentru anul 2022.



Despre companie

Scurt istoric



- **1990** – Se pun bazele Farmexim, prima companie de import și distribuție de produse farmaceutice de pe piața românească;
- **1991** – Farmexim se mută în primul său sediu: o clădire din Piața Rosetti care va rămâne emblematic în istoria companiei;
- **1995** – Sunt deschise 9 depozite locale în principalele orașe ale țării, pentru asigurarea distribuției la nivel național;
- **1998** – Se creează două divizii noi, una de retail farmaceutic, care se va transforma peste câțiva ani în lanțul de farmacii Help Net, iar cealaltă de distribuție de produse cosmetice, care va deveni Green Net;
- **2000** – Divizia de retail farmaceutic devine o entitate autonomă – Farmaciile Help Net; se introduce primul sistem electronic de comandă on-line dedicat clienților și furnizorilor;
- **2002** – Se dă în folosință un nou depozit Farmexim pe platforma industrială Pipera;
- **2003** – Compania primește certificarea ISO 9001:2000 pentru implementarea sistemului de Management al Calității;
- **2004** – Sunt deschise 3 noi filiale în 3 noi orașe importante din România;
- **2010** – La finalul anului 2010 este dat în folosință sediul din Iași – o clădire modernă, cu 1 500 mp de birouri și spații de depozitare;
- **2014** – Este inaugurat centrul logistic de la Balotești, iar în a doua jumătate a anului este mutat aici și sediul operațional;
- **2015** – Este inaugurat noul depozit de la Timișoara;
- **2016** – Noul centru logistic de la Iași este dat în folosință;
- **2018** – Grupul Farmexim devine parte a concernului german PHOENIX group, lider european în servicii de sănătate;
- **2020** – Se împlinesc 30 de ani de activitate în slujba sănătății oamenilor.

Despre companie

Valorile companiei

○ **Filosofia noastră**

Ne dedicăm sustenabilității companiei și creșterii pe termen lung a valorii sale în beneficiul părților interesate și al angajaților. Ne dorim o dezvoltare durabilă adaptându-ne permanent la nevoile clienților noștri. Angajații Companiei sunt promotorii principali ai succesului companiei. Prin susținerea dezvoltării lor, sprijinim nu doar progresul individual, dar garantăm un progres continuu și de succes la nivel de grup. Astfel, reușim să realizăm ceea ce ne propunem, în prezent și în viitor.

○ **Viziunea noastră**

Ne propunem să fim cel mai bun furnizor integrat de servicii de sănătate și ne dorim să oferim fiecărui pacient cele mai bune produse și servicii din România. Reușim să facem acest lucru datorită strânsei colaborări între distribuție și retail, acționând împreună ca o verigă între producătorii de medicamente și pacienți.

○ **Misiunea noastră**

Ne-am dedicat toate eforturile pentru a duce la capăt o misiune care, pe cât de simplă, pe atât de complexă, aceea de a ajuta oamenii să aibă o viață mai bună. În retail și în distribuție, în mod egal, oferim pacienților și clienților noștri cele mai bune soluții și competențe umane și profesionale.

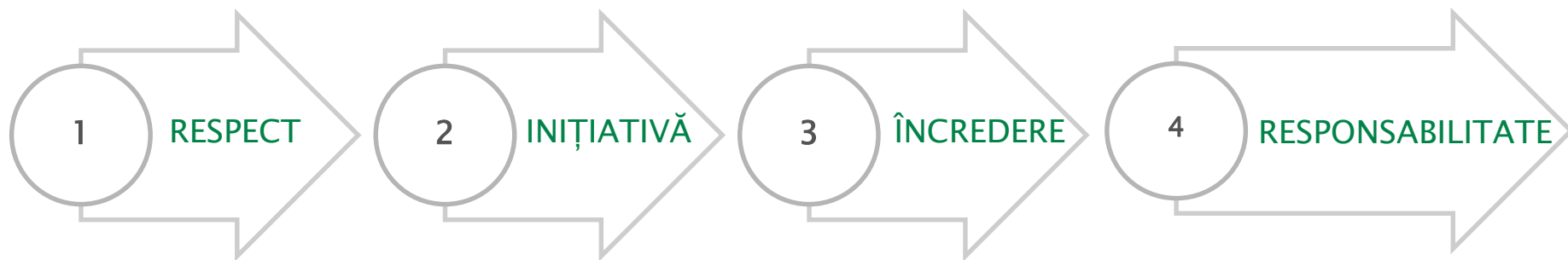
○ **Strategia noastră**

Oferim servicii de calitate ridicată clienților noștri. Cunoștințele profesionale sunt absolut necesare, însă nu sunt suficiente. Suntem întotdeauna pregătiți să ajutăm, iar respectul și atenția pe care le primește fiecare client în parte definesc modul în care ne conducem și ne dezvoltăm businessul. Ne-am asumat și responsabilitatea socială, fiind implicați în activități care au ca scop să ofere ajutor, educație și să protejeze mediul înconjurător.

Despre companie

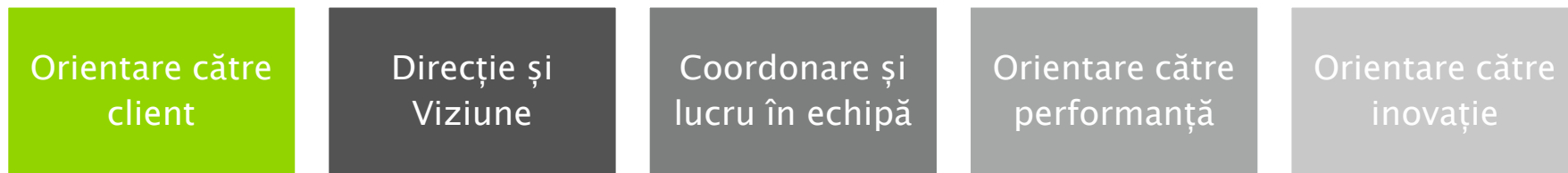
Valorile și principiile companiei

Valorile noastre:



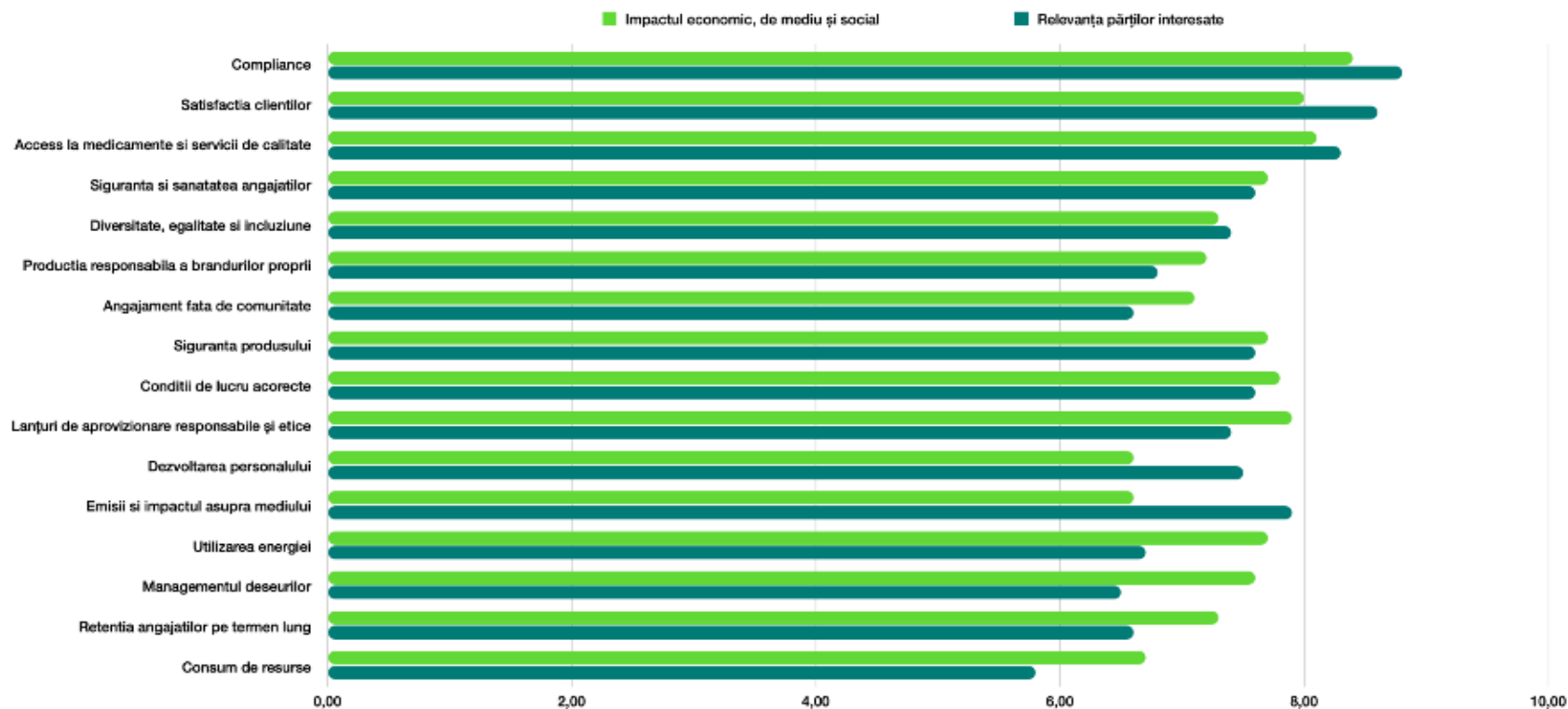
Având acoperire națională, suntem prezenți în majoritatea zonelor geografice, cu medii culturale și experiențe de viață diferite. Cu toate acestea, suntem uniți de un set comun de valori și comportamente care ne ghidează modul în care ne îndeplinim obiectivele strategice și, în cele din urmă, ne îndeplinim scopul nostru principal.

Arborele comportamental PHOENIX group:



Resurse

Matricea de materialitate



Analiza de materialitate extinsă, care implică părțile interesate importante, interne și externe, este realizată la fiecare trei ani sau specific, ori de câte ori vor apărea schimbări semnificative în mediul de afaceri sau de piață. Rezultatele prioritizării subiectelor au fost evaluate și consolidate într-o matrice de materialitate.

Resurse

Matricea de materialitate

- **Crearea de valoare pentru clienți și companie**

Cheia pentru crearea valorii noastre sunt respectarea legilor și standardelor, producția responsabilă a mărcilor din categoria noastră, lanțurile de aprovizionare responsabile și etice, siguranța produselor noastre, accesul la medicamente și asistență medicală de calitate și satisfacția clienților.

- **Protecția mediului**

Aducem o contribuție considerabilă la protecția mediului, asigurându-ne că locațiile noastre sunt eficiente din punct de vedere energetic și asigurându-ne că logistica noastră de transport este cât mai curată posibil. Încercăm să înregistrăm cu excitație emisiile de gaze cu efect de seră (GES) pe care le producem și le reducem prin optimizarea planificării rutelor și prin utilizarea sistemelor alternative de conducere. Considerăm, de asemenea, optimizarea utilizării resurselor și reducerea la minimum a deșeurilor farmaceutice ca parte a responsabilităților noastre față de mediu.

- **Sprijinirea angajaților**

Scopul nostru este să creăm un mediu de lucru atractiv și sigur pentru toți angajații noștri. Acesta este singurul mod în care putem păstra oameni talentați în compania noastră pe termen lung. În acest scop, investim în formarea și dezvoltarea lor ulterioară. În plus, măsurile noastre se concentrează pe promovarea diversității, egalității și incluziunii, pe asigurarea unor condiții de muncă echitabile în companie și pe asigurarea sănătății, siguranței și bunăstării angajaților noștri.

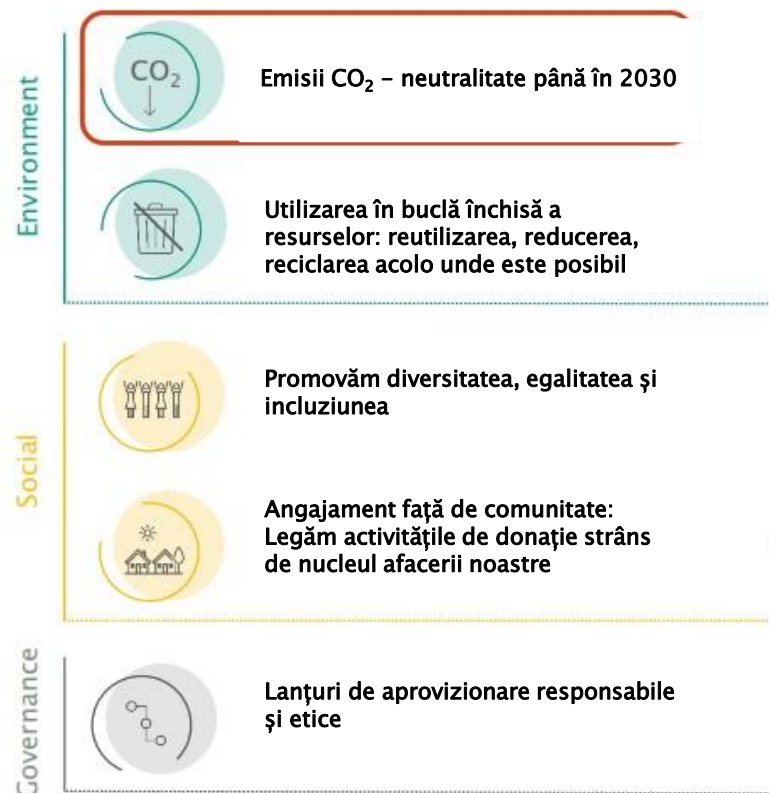
PHOENIX group, prin tot ceea ce face, acționează sustenabil, cu grijă față de angajați, de comunitate și de mediul înconjurător.

Resurse

Agenda de sustenabilitate Farmexim

- **Agenda de sustenabilitate se concentrează pe cinci piloni:**
 1. Emisiile și impactul asupra climei, precum și utilizarea energiei;
 2. Gestionarea deșeurilor și consumului de resurse;
 3. Diversitate, egalitate și incluziune;
 4. Angajament față de comunitate;
 5. Lanțuri de aprovizionare responsabile și etice.
- **Farmexim se va alinia cu direcțiile PHOENIX group:**
 - ✓ Reducerea emisiilor de CO₂;
 - ✓ Protecția mediului printr-o mai bună gestionare a deșeurilor;
 - ✓ Satisfacția angajaților și îmbunătățirea mediului de lucru;
 - ✓ Împreună pentru viitorul copiilor noștri.

Agenda de sustenabilitate



Centrul de Competență Operațiuni și Logistică din cadrul companiei are sarcina de a coordona un proces la nivel de grup, care va duce la elaborarea de obiective tangibile pentru fiecare dintre pilonii agendei.

Resurse

Strategia de reducere a emisiilor de CO₂



Analiza GAP a amprentei de carbon

- CO₂ – optimizarea datelor;
- Identificarea și calcularea emisiilor legate de domeniul de aplicare.

Scenarii țintă și potențial de reducere

- Identificarea priorităților;
- Workshopuri;
- Analiza cantitativă a potențialelor de reducere;
- Dezvoltarea scenariului pentru implicații financiare și ecologice.

Strategii de urmat, KPI-urile și structura de guvernare

- Elaborarea unui caiet de sarcini, a politicii și a unui proces de monitorizare în materie de mediu;
- Definirea de noi KPI;
- Definirea responsabilităților;
- Finanțarea strategiei climatice.

Activități și abordare

Rezultat

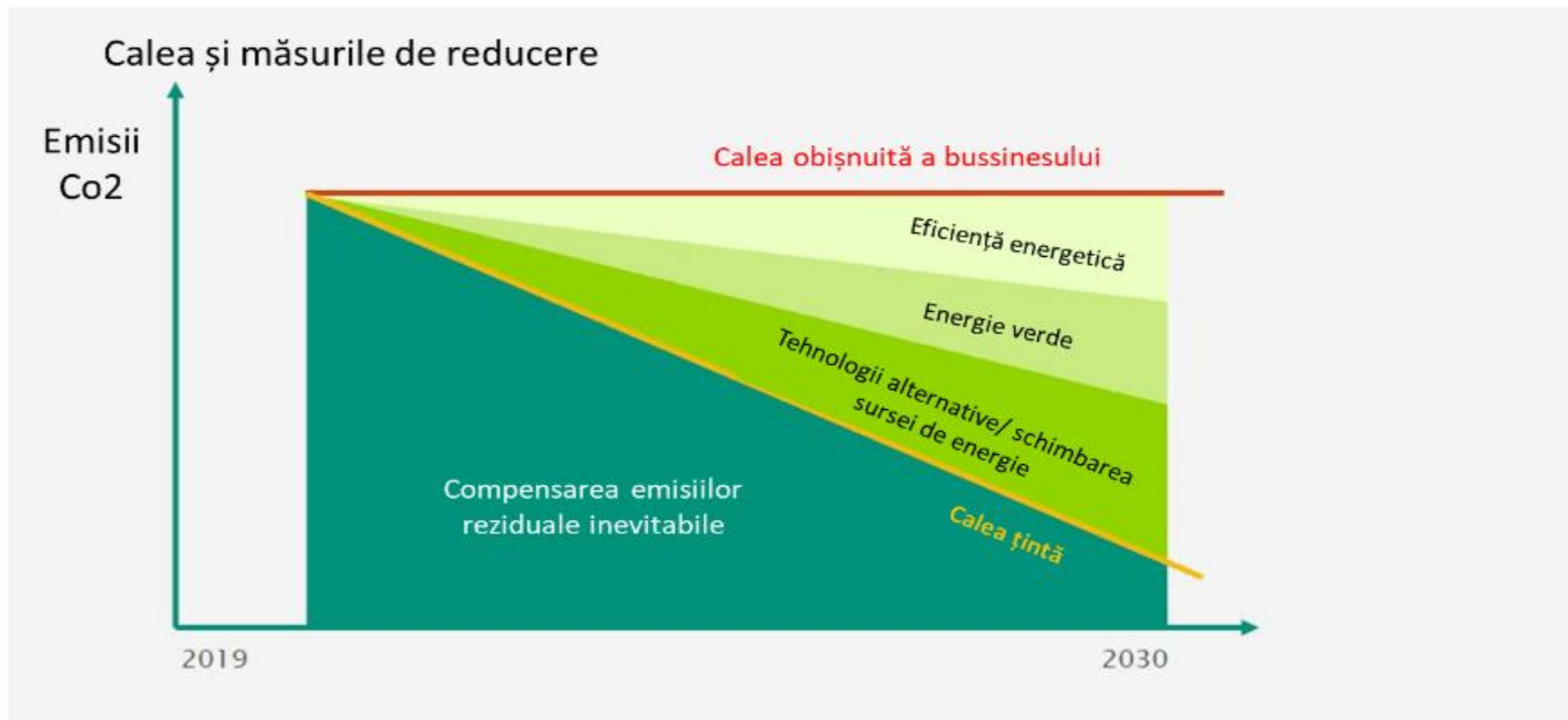
Date îmbunătățite ale amprentei de carbon a companiei

Bază decizională financiară și ecologică

Strategii care acoperă măsurile necesare de-a lungul timpului și KPI-uri pentru a monitoriza progresul asupra OBIECTIVELOR

Resurse

Căi de reducere a emisiilor de CO₂



Pentru a preveni schimbările climatice periculoase, Parlamentul European, împreună cu Consiliul European, au drept obiectiv să atingă neutralitatea climatică până în 2050. Acest obiectiv și un obiectiv intermediar actualizat pentru reducerea emisiilor până în 2030 vor deveni obligatorii din punct de vedere juridic în cazul în care Parlamentul European și Consiliul ajung la un acord cu privire la Legea europeană privind clima.

PHOENIX group își propune să fie partener în atingerea acestor obiective.

Suntem în mijlocul unei revoluții a sustenabilității. În ceea ce privește politica europeană, Taxonomia UE este una dintre inițiativele care servesc drept piatră de temelie a acestei revoluții. Pe scurt, Taxonomia UE este un sistem de clasificare care definește ce activități sunt durabile („verzi”) și oferă o metodologie pentru a calcula cât de verde este cifra de afaceri, respectiv CAPEX și OPEX pentru o companie. De altfel, conformitatea cu Regulamentul (UE) 2020/852 este inclusă în strategia de afaceri a Grupului Phoenix și în strategia de sustenabilitate, prin inițiative de implementare ce vizează procesele de concepere a produselor, colaborarea cu clienții și cu contrapărțile pentru a asigura un grad cât mai ridicat de eligibilitate și, ulterior, de aliniere în raport cu cerințele Taxonomiei UE.

Pentru anul fiscal 2021, Societatea Farmexim a evaluat măsura în care activitățile desfășurate au contribuit la obiectivele de atenuare și adaptare la schimbările climatice, conform Taxonomiei UE (Regulamentul (UE) 2020/852). În urma acestei analize am identificat faptul că în 2021 desfășurat următoarea activitate considerată eligibilă:

6.6. Serviciile de transport rutier de marfuri. Capexul asociat acestei activități a fost de 1,885,666 lei reprezentând flota de mașini tip EURO VI achiziționate în leasing financiar, opexul asociat activității de transporturi rutiere – 6,607,000 lei include costurile de leasing operational aferent flotei de mașini EURO VI, costurile cu piesele auto, combustibilul și reparațiile precum și costurile de asigurare. Pentru determinarea numărului celor 3 indicatori de mai jos au fost luate în calcul cifra de afaceri, opexul și capexul Societății conform situațiilor financiare OMF 1802/2014 de la 31 decembrie 2021.

În consecință:

- 0% din cifra de afaceri a societății (2.888.829.002 lei) poate fi clasificată ca fiind eligibilă pentru taxonomie
- 1% din Capex-ul Societății (188.557.674 lei) poate fi asociat cu activități considerate ca fiind eligibile pentru taxonomie
- 0,01% din Opex-ul Societății (2.895.437.174) poate fi asociat cu activități considerate ca fiind eligibile pentru taxonomie

Resurse

Structura organizațională și personal

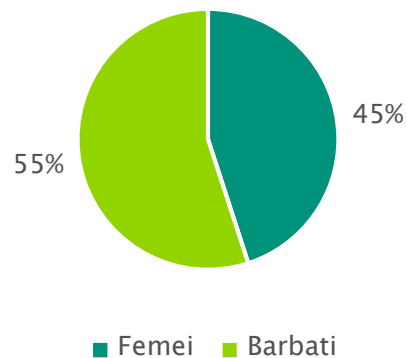
- Compania este structurată funcțional în departamente, aflate în subordonarea unui Director General, respectiv a unui board local;
- De asemenea, putem lua în considerare și aspectul regional al echipei Farmexim, având în vedere dispunerea rețelei de logistică, transport, distribuție și vânzare. În cadrul organizației, relațiile intra și interdepartamentale sunt de natură colaborativă profesională;
- În codul de conduită care se aplică tuturor angajaților grupului, ne angajăm să respectăm principiile egalității de șanse și respectului reciproc. Ca urmare, fiecare membru al personalului primește același tratament și aceleași oportunități în fiecare aspect al relației de muncă. Ne bazăm remunerația angajaților noștri pe calificările, aptitudinile profesionale și personale, precum și pe performanța acestora.
- Farmexim își respectă întotdeauna promisiunile față de oamenii săi, îi sprijină și le oferă toate condițiile necesare unei vieți mai bune. Credem cu tărie că „OAMENII FAC DIFERENȚA” și vrem să demonstrăm acest fapt prin fiecare pas pe care îl facem.
- Grijă pentru angajați în pandemie: Angajații au beneficiat de programări prioritare la vaccinare, suport psihologic, materiale sanitare de protecție oferite gratuit și decontarea tratamentului pentru cei confirmați pozitiv.



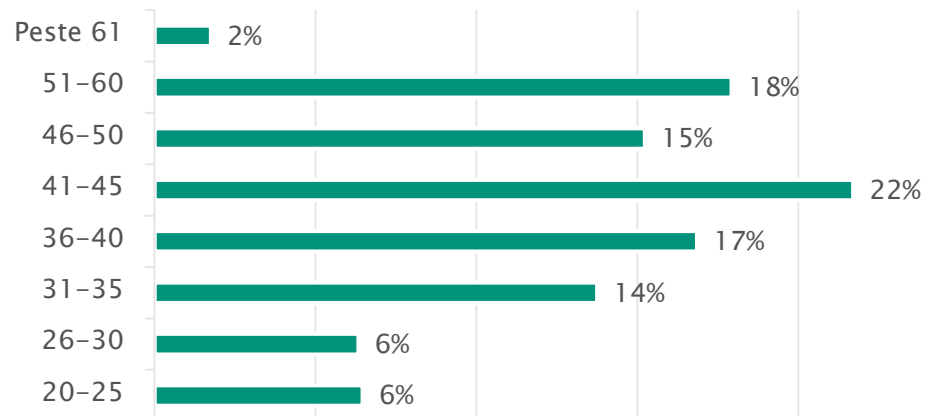
Resurse

Structura organizațională și personal

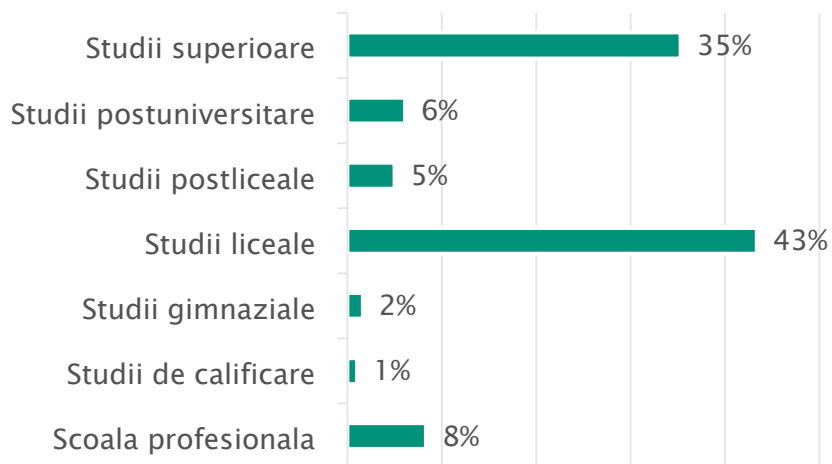
Raport angajați pe sexe



Interval vârstă angajați



Nivel studii angajați



În decursul anului 2021 au fost recrutați 219 noi angajați, numărul total al acestora ajungând la 762.

55% dintre angajați sunt de sex masculin, în timp ce 45% sunt de sex feminin. Această diferență provine din rândul angajaților din depozite, unde bărbații sunt mai numeroși decât femeile datorită muncii specifice.

Resurse

Structura organizațională și personal



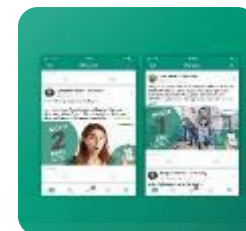
- **Cursuri de perfecționare și acces la informație**

Cu o cultură organizațională în care modul de lucru și interacțiunea echipei sunt la fel de importante ca și rezultatele de bussines, Farmexim investește constant în dezvoltarea angajaților, prin cursuri și traininguri care contribuie la îmbunătățirea abilităților și a dezvoltării personale.

Pentru îmbunătățirea aptitudinilor în mediul online și dezvoltare personală, s-a oferit acces gratuit tuturor angajaților la workshopuri și webinare pe teme de interes profesional și cursuri de Limba Engleză.

În Farmexim comunicarea este transparentă și accesul angajaților la informație este prețios. Astfel, în anul 2021, angajații au utilizat cu success aplicația Speakap, un instrument de comunicare internă, implementat la nivel de grup.

Putem avea succes ca si companie doar dacă avem angajați motivați și cu calificările potrivite. Dialogul deschis și relațiile bune între manageri și angajații acestora sunt elemente-cheie ale culturii noastre corporative. Un mediu de lucru sigur și sănătos are, de asemenea, un impact major asupra satisfacției forței noastre de muncă.



În anul 2021, 200 angajații Farmexim au beneficiat de 4 115 ore de curs.

Resurse Produse și servicii

○ Distribuție națională:

Farmexim este unul dintre cei mai mari distribuitori de produse farmaceutice din România.

Flota auto de distribuție, formată din 184 de vehicule proprii, livrează peste 10 700 de produse existente în portofoliul nostru către mai mult de 5 500 de farmacii cu circuit deschis și de spital, drogherii, plafare și depozite de medicamente, prin cele 10 puncte de distribuție în principalele orașe ale țării: Oradea, Cluj, Timișoara, Sibiu, Brașov, Constanța, Galați, Iași, Craiova și București.

200 de profesioniști fac parte din echipa noastră de vânzări, împărțită în 2 divizii pentru o mai bună acoperire a nevoilor clienților:

- Divizia Retail, care deservește clienții farmacii cu circuit deschis, drogherii, plafare și depozite de medicamente din zonele arondate punctelor noastre de lucru. Relația pe care o avem cu toți clienții noștri este una clădită pe profesionalism, încredere și susținere reciprocă;
- Divizia Spitale, creată special pentru farmaciile de spital din portofoliul nostru de clienți, la nivelul întregii țări. Colaborăm atât cu spitale din sectorul privat, cât și din sectorul public și participăm, prin echipa noastră de licitatori, la procedurile de achiziție publică



Resurse

Produse și servicii – Marketing și Comunicare

Suport în activități de marketing și comunicare:

- Programe dedicate partenerilor:
 - susținerea lansărilor de noi produse,
 - campanii speciale pentru realizarea distribuției numerice la nivel național, în farmaciile cu circuit deschis,
 - promovarea on-line (bannere) în cadrul aplicației Farmexim on-line a campaniilor și produselor în focus,
 - campanii promoționale de stimulare a vânzării de produse farmaceutice (în special a celor de tip OTC),
 - campanii de fidelizare și motivare, conferințe farmaceutice, creditate cu puncte de Educație Farmaceutică Continuă.
- Programe dedicate forței de vânzări:
 - scheme de motivare corelate cu obiectivele noastre de vânzare, dar și cu cele ale partenerilor noștri,
 - concursuri dedicate și bonusuri pentru atingerea obiectivelor campaniilor de vânzări,
 - cursuri de informare și pregătire cu privire la portofoliul de produse, comunicare, relația cu clientul, dezvoltare personală etc., pentru a asigura echipei noastre de vânzări posibilitatea de a avea cea mai bună abordare astfel încât procesul de vânzare să fie win-win.



Resurse Produse și servicii – IT

Soluții IT:

Platforma Farmexim On-Line este un serviciu interactiv de comandă și analiză, destinat tuturor clienților și furnizorilor companiei:

Clienții noștri pot plasa comenzile cu ușurință și pot urmări întregul flux. Sunt la curent cu cele mai noi oferte și promoții, cu condițiile de aplicare și valabilitatea acestora și au posibilitatea de a accesa direct campaniile, fără a mai consuma timp de căutare în site.

Funcționarea acestui serviciu este garantată 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, iar accesarea lui nu necesită o instalare prealabilă, ci se poate face de pe orice calculator cu conexiune la internet la adresa: www.farmeximonline.ro.

Furnizorii noștri au acces la monitorizarea produselor din depozite, la rapoarte actualizate și analize cu privire la vânzări și stocuri. De asemenea, aplicația este un foarte bun mijloc de comunicare cu clienții noștri, astfel că putem implementa acțiuni de promovare on-line sau de e-mail marketing pentru produsele în focus. Campaniile pot fi implementate săptămânal, către target centralizat sau regional, în funcție de obiectivele dorite. Aplicația poate furniza în orice moment rapoarte statistice cu privire la campaniile în derulare.

Putem dezvolta și pune la dispoziția furnizorilor diverse aplicații pentru managementul stocurilor, în funcție de necesitățile și specificațiile acestora. Implementarea unor astfel de aplicații va oferi furnizorilor informații în timp real pe întreg fluxul de distribuție, cu toate detaliile necesare unei bune gestionări a procesului. Farmexim oferă mentenanță sistemului și dezvoltărilor ulterioare.

De asemenea, putem pune la dispoziția clienților noștri aplicații care să asigure interfața cu sistemele informatice ale clienților în vederea preluării de oferte și a transmiterii facturilor în format electronic.



Resurse

Produse și servicii – Benefica

Benefica – parte din PHOENIX Pharmacy Partnership:

- Lansat în luna martie 2017, programul nostru de fidelizare Benefica este un parteneriat destinat farmaciilor care vor să-și păstreze independența. Peste 500 de farmacii independente au ales să devină parteneri Benefica, la nivel național;
- În urma aderării Farmexim la PHOENIX group, Benefica a devenit membru al PHOENIX Pharmacy Partnership, liderul european al programelor de cooperare, cu mai mult de 13 500 de membri, farmacii independente, în 16 țări europene;
- Până în acest moment, materialele de semnalizare a parteneriatului au fost montate în 374 farmacii. Farmaciile partenerere Benefica au participat în 2021 la 2 campanii cu premii pentru pacienți, derulate în farmacii timp de 16 săptămâni;
- În luna mai 2021 au fost implementate primele servicii de merchandising în farmacii, prin prezența a 4 polițe Benefica, iar din luna ianuarie 2022 am extins serviciile de vizibilitate prin amplasarea primelor standuri Benefica;
- Pentru 2022, ne dorim consolidarea programului și a vizibilității.



Pe platforma de e-learning, www.academiafarmexim.ro, farmaciștii angajați în farmaciile partenerere au putut participa la 17 cursuri și 2 webinarii pe diferite teme de actualitate.

Resurse

Canale de comunicare cu clienții și pacienții

Canalele de comunicare cu clienții:

- Cel mai popular canal de comunicare este prin aplicația Farmexim On-line, care este serviciu interactiv dedicat clienților de farmacii de retail;
- Farmexim dispune de un serviciu de tip call-center, externalizat, cu 2 operatori, disponibili între orele 09-18. Există un număr scurt și o adresă de e-mail care colectează atât reclamațiile trimise direct de clienți către suport@farmexim.ro, cât și reclamațiile completate de clienți în formularele existente pe site-urile www.farmexim.ro și www.farmeximonline.ro.
 - Call-center-ul dispune de o diagramă, cu coduri pentru fiecare tip de reclamație, unde se generează tichete către departamentele Farmexim responsabile (în cazul în care call-center-ul nu poate răspunde pe loc).
 - Operatorii din call-center primesc răspunsul de la departamentele Farmexim și oferă rezoluția clientului.

Canalele de comunicare cu clienții membri ai programului de loialitate Benefica sunt:

- site-ul dedicat clienților parteneri www.partenerbenefica.ro unde sunt postate noutăți, articole, lansări de servicii sau informații despre evenimente etc.;
- informații transmise prin e-mail;
- aplicația mobilă Benefica dedicată clienților parteneri.

Canalele de comunicare cu pacienții farmaciilor membre ale programului de loialitate Benefica sunt:

- site-ul dedicat pacienților www.farmaciilebenefica.ro unde sunt postate noutăți, articole, informații despre campanii etc.;
- social media: contul [@FarmaciileBenefica](https://www.facebook.com/FarmaciileBenefica) pe Facebook
- diverse POSMs în Farmaciile partenere Benefica

Resurse

Aspecte de protecție a mediului



- **Politica de distrugere a medicamentelor expirate**

Farmexim elimină medicamentele expirate în conformitate cu legislația locală, împiedicând ca acestea să ajungă în mediul înconjurător, reducând semnificativ poluarea din industria farmaceutică.

Eliminarea medicamentelor expirate din stocuri: se ridică prin intermediul colaboratorilor noștri, care asigură colectarea și distrugerea prin arderea produselor, conform unor proceduri standard, reglementate, cu companii autorizate în domeniu.

Pentru diminuarea cantității de medicamente expirate, Farmexim optimizează și gestionează în permanență stocurile în vederea protejării mediului înconjurător, întărind poziția companiei privind adoptarea unor strategii de management sustenabil.

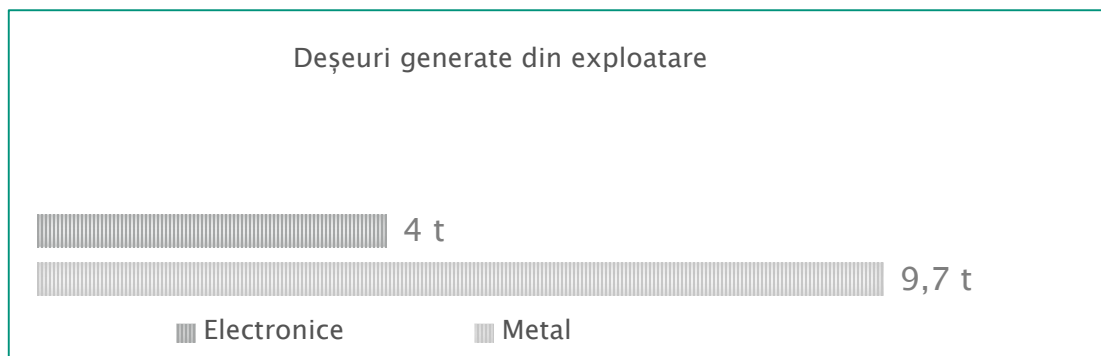
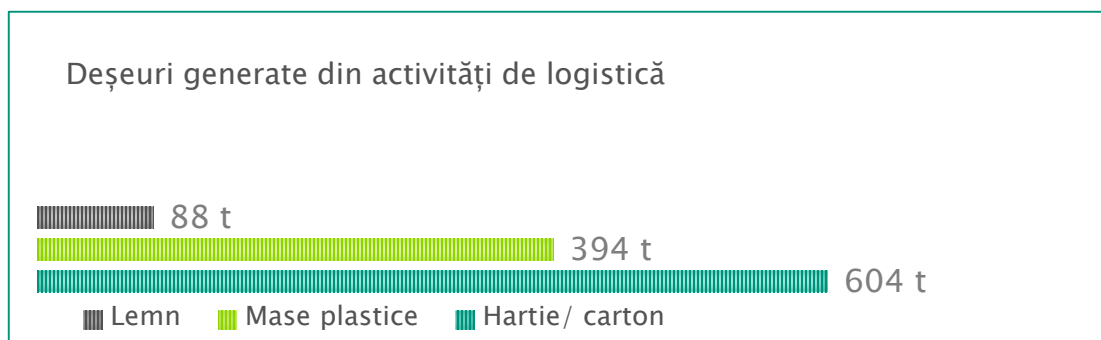
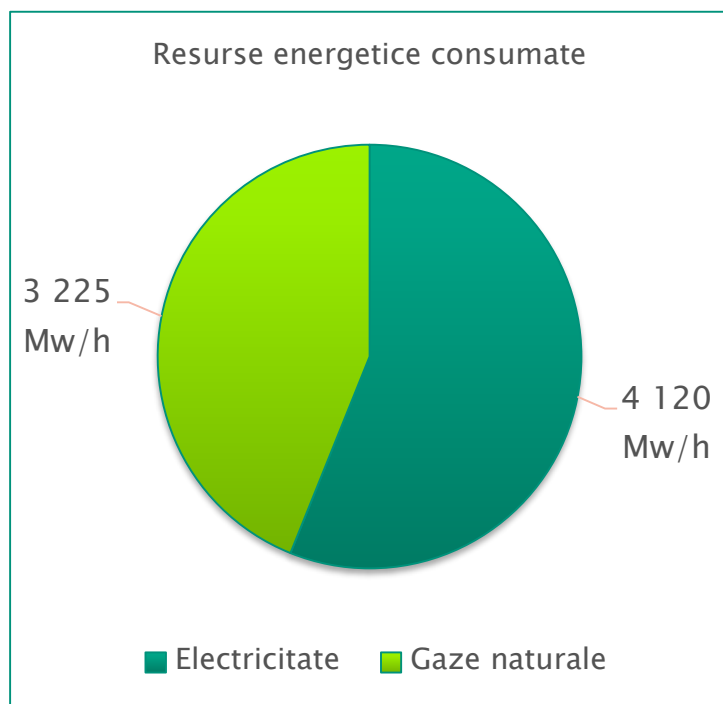


În anul 2021, Farmexim a distrus 14.7 t de medicamente expirate.

Resurse

Aspecte de protecție a mediului

- Folosim hârtie reciclată în sediile administrative și în depozite;
- Farmexim a minimizat consumul de plastic prin înlocuirea foliilor de plastic tradiționale utilizate pentru distribuție cu unele mai subțiri, diminuând astfel cantitatea;
- Livrările de la depozite către clienți, se realizează în cutii din mase plastice reutilizabile, având o durată de exploatare mare, minimizând generarea de deșuri. Ca urmare a specificului companiei, este inevitabilă utilizarea de ambalaje alcătuite din mase plastice și carton/ hârtie. Facem eforturi deosebite pentru reducerea cantității și promovăm reciclarea selectivă atât în depozite cât și în sediile centrale.



Resurse

Aspecte de protecție a mediului

- În toate depozitele și sediile centrale am optat pentru iluminatul LED, continuând astfel misiunea de a ne reduce amprenta de carbon asupra mediului.
- În unele locații logistice am implementat senzori de prezență, astfel iluminatul fiind pornit doar când este necesar;
- În sediile administrative și depozite acționăm după deviza “Ultimul stinge lumina!”, la care au aderat toți angajații.
- Schimbările climatice și consumul tot mai mare de resurse naturale se numără printre cele mai mari provocări globale. PHOENIX group își recunoaște responsabilitățile de mediu și dorește să minimizeze impactul proceselor sale corporative. În același timp, ne concentrăm pe domeniile de activitate în care putem face cea mai mare diferență, inclusiv reducerea deșeurilor farmaceutice și economisirea energiei.
- Deșeurile metalice au fost colectate și reciclate selectiv
- Deșeurile electronice au fost predate către o asociație non-profit care are drept misiune recuperarea acestora și înființarea de noi locuri de muncă pentru persoanele provenite din medii precare.

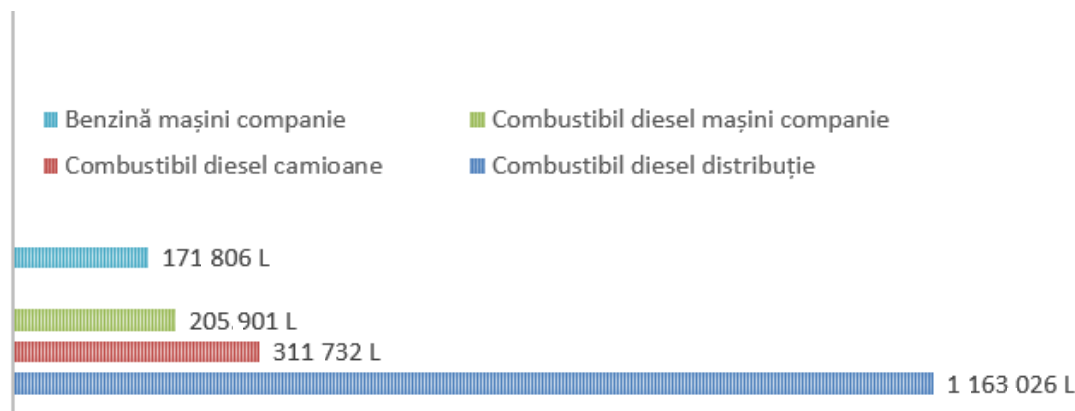


În anul 2022, Farmexim își propune o eficientizare a fluxurilor tehnologice pentru a scădea semnificativ cantitatea de deșeuri rezultate din industria farmaceutică. În 2021 compania a primit ZERO amenzi cu privire la nerespectarea standardelor de mediu.

Resurse

Consumul de combustibil

- Compania menține o imagine de ansamblu detaliată a caracteristicilor vehiculelor sale.
- Aceasta înseamnă că poate analiza kilometrajul anual, informații despre categoriile și modelele de vehicule și tipurile de combustibil utilizate. La achiziționarea de vehicule noi, ne asigurăm că acestea respectă standardele actuale privind normele de poluare.
- Compania continuă procesul de înlocuire a parcului auto, optând pentru motorizări pe benzină unde este posibil (turisme), în acest fel aderând la noile standarde europene. Pentru distribuție nefind posibile momentan motorizări pe benzină, compania a decis înlocuirea mașinilor de distribuție vechi, cu unele diesel având cele mai noi tehnologii de protecție a mediului în dotare pentru categoria din care fac parte;
- Începând cu anul 2020, raportarea combustibilului se face la nivel de grup, raportare comună Farmexim/ Help Net.
- Optimizarea rutelor existente ajută la reducerea numărului de kilometri parcurși și a cantității de combustibil consumat, având ca rezultat reducerea emisiilor și a costurilor de transport.



Managementul riscurilor

Etică și Conformitate – GDPR

- Politica se întemeiază pe dispozițiile Regulamentului nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (“Regulamentul general privind protecția datelor” sau „GDPR”) precum și pe legislația națională aplicabilă;
- Farmexim se angajează să implementeze cele mai înalte standarde de confidențialitate și transparență cu privire la datele cu caracter personal pe care le prelucrează în activitatea curentă. Protecția și transparența totală în ceea ce privește prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal în cadrul activității noastre sunt obiectivele noastre de maximă importanță.
- Farmexim nu colectează, nu folosește, nu prelucrează și nu stochează date cu caracter personal fără un scop legitim. Orice tip de date cu caracter personal (nume, adresa domiciliului etc.), este colectat pentru un scop definit în mod precis, acestea fiind protejate. În acest sens, toate legile și reglementările locale privind protecția datelor cu caracter personal sunt respectate.



Farmexim nu raportează pentru anul 2021 încălcări ale confidențialității guvernate de către politicile GDPR.

Managementul riscurilor

Etică și Conformitate – Compliance

- Toți angajații Farmexim identificați în zone de risc au fost instruiți cu privire la politicile și procedurile anticorupție și cu privire la politica anti-mită.
- Ne dorim să fim un model de comportament etic atât prin modul în care ne desfășurăm activitatea, cât și prin integritatea angajaților noștri.

Modalitatea de selectare a furnizorilor de servicii

- Există numeroase criterii complexe care se aplică la selectarea furnizorilor, în funcție de specificul achiziției și care cuprind, pe lângă aspectele comerciale, și consumurile de resurse ce decurg în faza operațională.
- Procesul de licitație constă în solicitarea a 3–5 oferte, care sunt supuse unei analize interne care urmărește aceste criterii.
- Fiind guvernați de principii etice adânc înrădăcinate, încercăm să construim parteneriate de durată cu furnizori care ne împărtășesc valorile și luăm măsuri pentru a ne asigura că partenerii noștri respectă cel puțin cerințele legilor în vigoare.

**CODUL DE
CONDUITĂ**

**DEPARTAMENTUL
GENERAL
PROCUREMENT**

În 2021, au fost înregistrate ZERO acțiuni în justiție sau procese publice intentate companiei Farmexim sau angajaților săi, care să aibă ca obiect fapte de corupție

Managementul riscurilor

Etică și Conformitate – Compliance

Concurența loială, combaterea corupției și a dării sau luării de mită

- PHOENIX group și entitățile sale depun eforturi să respecte total legile și reglementările UE privind concurența. Interzicem angajaților noștri să încerce să dobândească avantaje personale prin operațiunile comerciale ale Farmexim.

Reguli de conduită

- Angajații noștri beneficiază de cadrul unui mediu de lucru pozitiv și etic, astfel că orice angajat, indiferent de funcția din companie, respectă Codul de conduită intern. Acest cod este actualizat continuu.

Bunele practici de distribuție

- Compania este implicată în asigurarea standardelor înalte de calitate în furnizarea produselor farmaceutice. Toate entitățile trebuie să respecte principiile și orientările bunelor practici de distribuție (Good Distribution Practice – GDP), așa cum au fost adoptate de Parlamentul European și toate celelalte legi locale relevante care implementează prevederile GDP.

Principiul celor patru ochi

- Angajamentele obligatorii legale, precum acordurile importante cu terții și contractele de muncă care sunt efectuate în numele companiei sunt întotdeauna încheiate în scris și semnate de două persoane autorizate.



Managementul riscurilor

Etică și Conformitate

Cooperarea cu reprezentanții

- Compania este implicată în dezvoltarea cooperării cu reprezentanții angajaților și ai sindicatelor și este proactivă în colaborare pentru un echilibru corect al intereselor.

Egalitatea de șanse

- Fiecare angajat primește același tratament și aceleași oportunități în toate etapele unei relații de muncă, indiferent de sexul, vârsta, religia, rasa, culoarea, orientarea sexuală, originea etnică sau națională, dizabilități.

Sănătatea și siguranța

- Avem o responsabilitate specială pentru sănătatea angajaților noștri și, prin urmare, avem grijă să asigurăm practici de lucru sigure. Ca parte a sistemului nostru de management al calității, garantăm respectarea strictă a legilor și reglementărilor relevante ale Uniunii Europene.
- Evaluările sistematice ale riscurilor pentru fiecare loc de muncă sunt obligatorii, la fel ca și implementarea măsurilor preventive adecvate, în special în perioada marcată de pandemia de coronavirus.

Zero toleranță pentru hărțuire sau violență

- Angajații Farmexim sunt instruiți să se trateze reciproc cu respect, orice abatere este aspru sancționată de ROI .

În decursul anului 2021 au fost raportate:
ZERO cazuri de hărțuire, discriminare sau corupție în cadrul companiei și
ZERO accidente mortale la locul de muncă

Managementul riscurilor



Riscuri financiare

Creșterea cererii din partea administratorilor de active pentru dezvăluirea unei strategii ESG transparentă.

Împrumuturile sunt din ce în ce mai legate de atingerea obiectivelor ESG.



Riscuri de reglementare

Se așteaptă reglementări viitoare, ceea ce pot duce la creșterea costurilor/ taxelor aplicate.



Riscuri reputaționale

Creșterea gradului de conștientizare a impactului asupra mediului în rândul clienților.



Riscuri legate de piață

Standardele de sustenabilitate cerute de partenerii din industrie în cadrul licitațiilor
Creșterea cererilor pentru proiecte de cooperare: reducerea emisiilor de CO2/ reciclarea resurselor
Lanț de aprovizionare întrerupt.



Riscuri legate de competiție

Concurenții integrează tot mai mult problemele de sustenabilitate în strategia lor corporativă și își promovează public angajamentul.

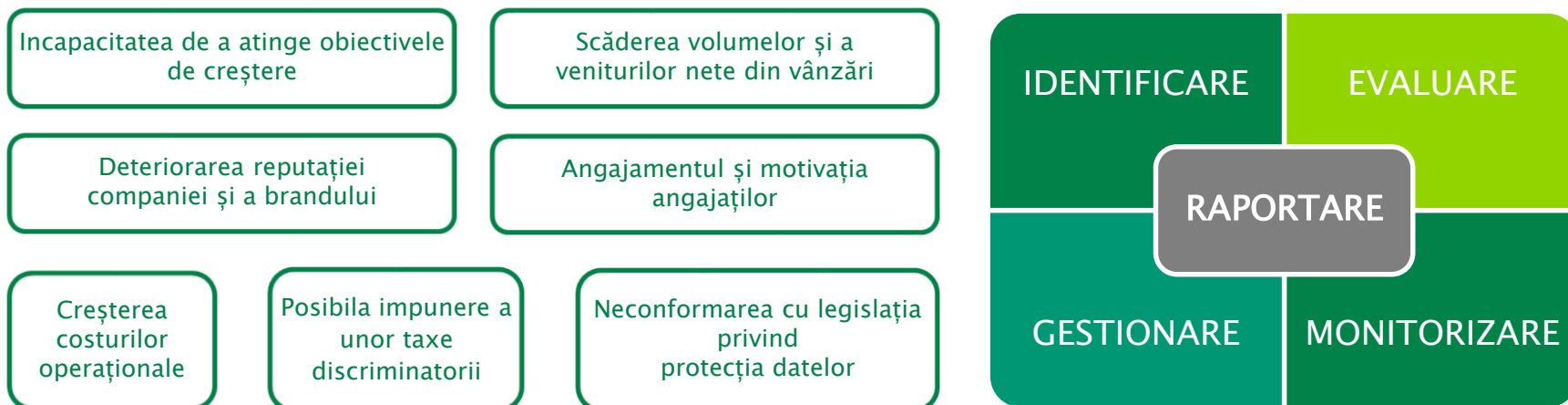


Retenția angajaților

Prioritizare tot mai mare pentru atragerea și reținerea angajaților.
Creșterea motivației și a facilităților oferite în procesele de recrutare.

Managementul riscurilor

- În contextul schimbărilor rapide cu care ne confruntăm, înțelegerea și buna gestionare a riscurilor asociate activităților pe care le desfășurăm sunt extrem de importante pentru continuitatea și dezvoltarea sustenabilă a modelului nostru de business.

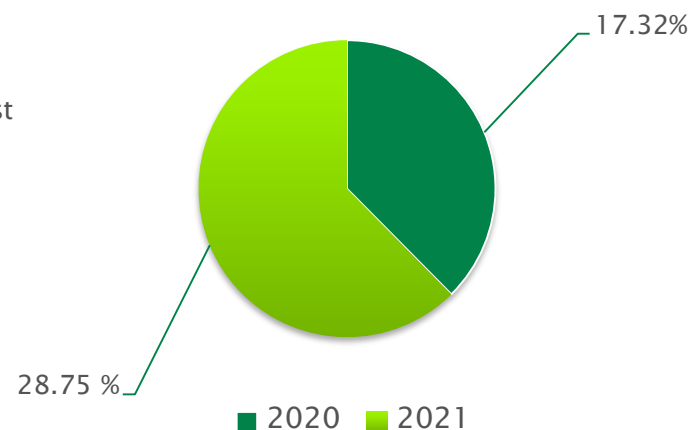


- Obiectivele PHOENIX group, și implicit ale companiei Farmexim privind managementul riscului sunt:
 - Înțelegerea riscurilor la care este expusă societatea, a cauzelor, precum și a obiectivelor generale și specifice;
 - Îmbunătățirea profilului de risc al societății, prin administrarea procesului de identificare, evaluare și gestionare a riscurilor și de implementare a măsurilor de control necesare pentru a menține expunerea la risc în zona tolerabilă.

Riscuri cu angajații

- În contextul în care piața în care activăm este extrem de competitivă, cea mai mare provocare este aceea de a atrage, reține și implica suficienți angajați calificați și experimentați.
- 28.75 % a fost rata de fluctuație a personalului în anul 2021. Această rată a fost mai mare decât în 2020, când s-a înregistrat 17.32%. Fluctuația de personal a rezultat din externalizarea serviciilor de curățenie, respectiv optimizării departamentului de vânzări.
- Pentru 2022, ne propunem să o scădem semnificativ pentru a ne continua programul de retenție al angajaților pe termen lung.
- În acest sens, începând cu anul 2022, compania își propune să construiască o comunitate internă de formatori cu abilități și competențe solide, dispuși să împărtășească expertiza lor către colegii din organizație.

Fluctuație angajați



În decursul anului 2021 Farmexim și-a îmbunătățit imaginea de angajator, a pus un accent deosebit pe dezvoltarea internă a liderilor și angajaților, a dialogat continuu cu angajații în vederea dezvoltării de noi talente și a promovat un mediu de lucru incluziv, care permite mărirea potențialului tuturor angajaților.

Angajamentul față de societate

Responsabilitățile FARMEXIM ca parte integrată a PHOENIX group:

- Farmexim consideră că este important să ne asumăm responsabilitatea și să contribuim la binele comun, chiar și dincolo de domeniul nostru de activitate principal, fapt ce a devenit parte integrantă a filozofiei noastre corporative;
- Întreaga noastră activitate se desfășoară în jurul oamenilor și se concentrează pe îmbunătățirea condiției lor, fie că este vorba de angajați sau de clienți;
- Acționăm în loc să reacționăm. Reprezentăm obiective clare și de viitor, luăm decizii orientate către rezultate și abordăm o cooperare structurată;
- Construim împreună. Suntem un partener matur, dedicat, responsabil;
- Pe lângă obligațiile noastre financiare și legale, ne asumăm responsabilitatea pe care o avem față de societatea din care facem parte.
- Pentru PHOENIX group este important ca toate activitățile de donație și sponsorizare să se desfășoare în conformitate cu cerințele legale. Îndrumările anticorupție PHOENIX – care se aplică întregului grup – trebuie așadar întotdeauna respectate atunci când ne organizăm proiectele. De asemenea, respectăm regulile noastre pentru donații și sponsorizări. Îndrumările anticorupție conțin în primul rând criterii și informații utile pentru selectarea proiectelor potrivite pentru toate filialele și partenerii noștri. De asemenea, definește activitățile care nu vor fi susținute. Evenimentele organizate de partidele politice sau ramuri ale guvernului și proiectele care generează avantaje comerciale pentru PHOENIX group sau ar putea afecta reputația companiei noastre nu sunt permise. Orientările sunt aplicabile în întregul grup – filialele noastre lucrează în cadrul acestor parametri pentru a lua decizii la nivel local cu privire la proiectele pe care le susțin în domeniile lor respective.

Angajamentul față de societate

Acțiune CONIL

- Compania a susținut financiar asociația CONIL pentru a sprijini copiii din centre.
- În urma acestei donații, angajații companiei s-au unit și au realizat un cabinet medical, dotat cu tot ceea ce este necesar susținerii activității acestui centru de zi pentru copii cu nevoi speciale;
- Totodată, angajații au luat parte la acțiunea organizată de asociație de sărbători, “Crosul virtual CONIL”.



În prezent, CONIL găzduiește peste 350 de copii, dintre care 180 sunt atipici, în 2 grădinițe, 2 centre de zi și în Școala Primară CONIL. Astăzi, CONIL înseamnă liniște, echilibru financiar și speranță pentru viitor, pentru miile de familii care au un copil special. În termeni strict juridici suntem o organizație non guvernamentală înființată în 2010, al cărei scop este să asigure educație, integrare și incluziune socială pentru copii și tineri cu diferite dizabilități.

Farmexim a susținut acțiunea inițiată de către Help Net de donație a medicamentelor și jucăriilor strânse de sărbători asigurând transportul în condiții optime de siguranță.

Angajamentul față de societate

Acțiune sat Inelet, Munții Cernei

- În creierii și liniștea Munților Cernei, în cătunele rupte de rai, totul a rămas neschimbat. Dacă la noi, în orașe, totul se schimbă de la o zi la alta, acolo oamenii își duc traiul la fel, cum știu ei mai bine și cum au învățat de la bunicii și străbunicii lor. Prin acțiuni interne de voluntariat, s-au strâns fondurile necesare pentru achiziționarea de medicamente și truse de prim ajutor.



Ateliere fără frontiere

- Compania a donat echipamentele IT scoase din uz către Asociația Ateliere Fără Frontiere (AFF) pentru a le susține misiunea:
 - Lupta împotriva excluziunii, sărăciei și discriminărilor;
 - Lupta împotriva risipei și poluării;
 - Susținerea educației și dezvoltarea locală.



Obiective 2022

- Să ne creștem imaginea de angajator, creșterea dialogului pentru a întreține eficient cultura și angajamentul, dezvoltarea angajaților pentru poziții-cheie, continuarea îmbunătățirii condițiilor de muncă. Obiectivul principal este scăderea semnificativă a ratei de fluctuație a personalului;
- Să continuăm procesul de retenție a angajaților pe termen lung;
- Să fim de încredere, proactivi și să punem accent pe respect;
- Să fim un bun furnizor de servicii integrate de sănătate;
- În calitate de furnizor de servicii de sănătate, ne vom concentra pe asigurarea calității produselor de-a lungul întregului lanț de aprovizionare;
- Să reducem cantitatea de medicamente incinerate printr-un management îmbunătățit al stocurilor;
- Să reducem cantitatea de combustibil utilizat atât pentru distribuție, cât și pentru mașinile companiei prin optimizarea rutelor. Totodată, vom continua înlocuirea parcului auto.
- Să ne optimizăm costurile și consumul de resurse;
- Vom continua să sprijinim comunitatea și să reducem considerabil amprenta sectorului farmaceutic asupra mediului înconjurător prin conștientizarea în rândul angajaților și al partenerilor.

Farmexim S.A.
Str. Malul Roșu, nr. 4
Ilfov, Balotești
www.farmexim.ro