



Raport sustenabilitate

01 ianuarie – 31 decembrie 2019

1. Despre declarația non-financiară
2. Despre raport
3. Scop
4. Matricea de materialitate
5. Perioada de raportare
6. Mesajul directorului
7. Protecția datelor cu caracter personal
8. Despre companie
9. Scurt istoric
10. Filosofia noastră
11. Misiunea și valorile noastre
12. Viziunea noastră
13. Strategia locală
14. Structura organizatorică
15. Produsele și serviciile noastre
16. Modalitatea de selectare a furnizorilor de servicii
17. Dezvoltarea de servicii pe viitor
18. Managementul riscurilor
19. Strategia de sustenabilitate
20. Aspecte de personal
21. Egalitate de șanse și diversitate
22. Sănătate și siguranță la locul de muncă
23. Politicile noastre
24. Politicile interne
25. Politica de distrugere a medicamentelor expirate
26. Canale de comunicare cu clienții
27. Aspecte de protecție a mediului
28. Activități CSR
29. Activități de responsabilitate socială
30. Realizările anului 2019
31. Planuri pentru 2020

Despre declarația non-financiară

În conformitate cu prevederile Ordinului Ministrului Finanțelor Publice (OMFP) Nr. 1802/2014 pentru aprobarea reglementărilor contabile privind situațiile financiare anuale individuale și situațiile financiare anuale consolidate, cu modificările și completările ulterioare (i.e. OMFP nr. 3456/2018), entitățile care, la data bilanțului, depășesc criteriul de a avea un număr mediu de 500 de angajați în cursul exercițiului financiar trebuie să includă în raportul administratorilor, pe lângă informațiile financiare, o declarație non-financiară care să prezinte, în măsura în care acestea sunt relevante pentru înțelegerea dezvoltării, performanței și poziției entității și a impactului activității sale, informații privind aspecte de mediu, sociale și de personal, respectarea drepturilor omului, combaterea corupției și a dării de mită, aspecte privind diversitatea (articolul 1, punctul 7).



Despre raport

Dezvoltarea business-ului nostru, ca parte integrantă a PHOENIX group, este reprezentată de atenția și grija sporită a activității noastre de zi cu zi în ceea ce privește **impactul asupra populației, inclusiv asupra angajaților noștri, cât și în ceea ce privește impactul asupra mediului înconjurător.**

Pe lângă aceste direcții, ne concentram atenția asupra **dezvoltării sustenabile a activității noastre**, integrând etica și transparența, impactul economic, social și de mediu în ADN-ul companiei noastre. Anual, PHOENIX group își prezintă raportul de sustenabilitate, raport în care sunt incluse și datele companiei Farmexim.

Începând cu anul 2019, ne-am angajat ca, și la nivel local, Farmexim să prezinte date relevante care să contribuie la înțelegerea performanțelor noastre pe piața locală.

La prezentarea informațiilor non-financiare este avută în vedere Comunicarea Comisiei Europene «Ghid privind raportarea informațiilor nefinanciare (metodologia de raportare a informațiilor nefinanciare) (2017/C 215/01)», publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, seria C, nr. 215 din data de 5 iulie 2017.

Ne bucurăm să vă prezentăm anul acesta datele noastre non-financiare, date ce cuprind poziționarea companiei noastre în ceea ce privește **diversitatea, protecția mediului, aspectele cu caracter social și de personal, politicile interne privind combaterea corupției și dării de mită, aspectele privind drepturile omului etc.**



În ceea ce privește sistemul de raportare, Farmexim (“Compania”) a decis ca, pentru acest proces aferent anului 2019, să utilizeze un sistem propriu, bazat pe direcția și strategia PHOENIX group.

Totodată, PHOENIX elaborează la nivel de grup, un raport de sustenabilitate bazat pe standardele pentru raportarea de sustenabilitate ale organizației Global Reporting Initiative (GRI).

Obiectivele de Dezvoltare Durabilă ale Națiunilor Unite (UN SDGs) au fost utilizate, de asemenea, ca proces secundar de identificare a domeniilor relevante și a țintelor către care compania noastră se integrează.



Matricea de materialitate

La nivel local, ne-am aliniat atât procesului de materialitate identificat la nivel de grup, cât și cerințelor impuse de legislația în vigoare.

La nivel de grup, PHOENIX a implementat și respectă toate standardele în ceea ce privește drepturile omului și eradicarea sărăciei. Totodată, în cadrul grupului, ne-am înclinat atenția și către alinierea obiectivelor noastre cu țintele de dezvoltare durabilă, identificate ca fiind directivele **SGD 3, SDG 8 și SDG 12**.

Farmexim își asumă responsabilitatea îmbunătățirii indicatorilor comparativi, care conturează profilul companiei asupra protejării mediului înconjurător, aspectelor economice și sociale.

Matricea de materialitate



Perioada de raportare

Perioada de raportare cuprinde informații aferente anului financiar 2019, care corespunde cu anul calendaristic și anume 1 ianuarie – 31 decembrie 2019.



Mesajul directorului

De 30 de ani Farmexim furnizează produse farmaceutice către peste 4.100 de farmacii, drogherii, spitale și depozite medicale, prin cele 10 centre de distribuție ale sale.

Farmexim este un distribuitor cu tradiție, fiind prima companie de acest gen înființată în 1990 în România. De-a lungul timpului compania a investit constant în centrele și flota de distribuție cu acoperire națională, din dorința de a fi cât mai aproape de clienții săi și de nevoile lor.

Farmexim este o companie responsabilă, conștientă de impactul pe care îl are business-ul său asupra comunității și mediului înconjurător.

De aceea, optimizarea timpilor, rutelor și consumului în distribuție, reprezintă una dintre principalele noastre obiective de sustenabilitate.

Alina Barcaru

Group Wholesale Director



Protecția datelor cu caracter personal

Farmexim nu colectează, nu folosește, nu prelucrează și nu stochează date cu caracter personal fără un scop comercial legitim. Orice tip de date cu caracter personal (nume, date de contact 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.

#dataprotection

Despre companie

Farmexim este prima companie de import și distribuție de medicamente și produse farmaceutice înființată în 1990 în România, cu acoperire națională prin centrul logistic central de la Balotești și punctele de lucru din principalele orașe ale țării: **Timișoara, Oradea, Cluj, Sibiu, Brașov, Constanța, Galați, Iași, Ploiești și Craiova.**



În distribuție, dar și în retail, alături de lanțul de farmacii Help Net, Farmexim își concentrează activitatea asupra oamenilor, cu scopul de a contribui la o viață sănătoasă și la un viitor mai bun.

În 1990, se puneau bazele primei companii de distribuție medicamente, sub denumirea de **Farmexim**. Astfel, ne-am început timid pionieratul în distribuția de medicamente. La acea dată, eram prima companie de import și distribuție de produse farmaceutice de pe piața românească, care funcționa deocamdată fără un sediu propriu, pe holurile Ministerului Sănătății.

În perioada 1995–1999 are loc prima extindere, astfel fiind deschise **9 depozite locale** în principalele orașe ale țării, pentru asigurarea distribuției la nivel național.

Începând cu anul 1999, printr-un amplu proces de extindere, 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**. Tot în 1999, Farmexim implementează programul CROS, un sistem informatic client–server complet personalizat, care utilizează tehnologia Oracle.

În anul 2000, din dorința de a veni în întâmpinarea clienților noștri, Farmexim introduce un sistem electronic on-line dedicat clienților și furnizorilor și care permite nonstop accesul la stocuri, prețuri și formular de comandă, iar divizia de retail farmaceutic devine o entitate autonomă – **Farmacile Help Net**.

La începutul anului 2002, se dă în folosință un **nou depozit Farmexim pe platforma industrială Pipera**, unul dintre cele mai moderne depozite din punct de vedere logistic, organizare și eficiență de la acel moment.

În 2004, Farmexim își mută sediul central într-o clădire modernă și spațioasă din zona industrială Pipera. Sunt deschise **3 noi filiale în 3 noi orașe importante din România**. Tot în acea perioadă, Farmexim obține **certificările ISO 9001:2000** pentru implementarea sistemului de Management al Calității, în conformitate cu procedurile TÜV CERT.

Din 2010, continuând tradiția, începem extinderea noastră la nivel național și dăm în folosință sediul din Iași – o clădire modernă, cu 1.500 mp de birouri și spații de depozitare. Tot din punct de vedere al extinderii, la începutul anului 2014, este inaugurat centrul logistic de la Balotești în luna ianuarie, iar în a doua jumătate a anului este mutat aici și sediul operațional Farmexim.

Istoric

Aniversarea de 25 de ani de activitate este punctată și prin deschiderea, în luna decembrie 2015, a noului depozit de la Timișoara.

În anul 2018 are loc construcția celui mai nou centru logistic din grupul Farmexim, și anume construcția noului depozit de la Cluj. Tot în 2018, are loc extinderea la nivel european, grupul Farmexim devenind parte din concernul german PHOENIX group, comerciant de produse farmaceutice, lider în Europa.

Anul 2020, este pentru Farmexim, aniversarea de 30 de ani de dezvoltare, implicare și profesionalism, toate acestea puse în slujba oamenilor.

Având un vast portofoliu de produse și o relație excelentă cu clienții, Farmexim este legătura optimă între producătorii de produse farmaceutice și pacienți. Cu o istorie bogată într-o piață care și-a schimbat configurația de nenumărate ori de-a lungul vremii, Farmexim a rămas o constantă nu numai în domeniul farmaceutic, ci în întreg peisajul economic românesc.

Filosofia noastră

Pentru că suntem o afacere de familie, ne dedicăm sustenabilității companiei și creșterii pe termen lung a valorii sale în beneficiul stakeholderilor noștri.

Ne concentrăm asupra unei creșteri durabile, pe care o obținem printr-o adaptare constantă la nevoile clienților și printr-o dezvoltare constantă astfel încât clienții noștri să fie întotdeauna mulțumiți. **Angajații Farmexim reprezintă succesul companiei.**

Prin susținerea dezvoltării lor, nu doar că sprijinim progresul individual, dar **garantăm un progres continuu și de succes la nivel de grup.** Astfel reușim să realizăm ceea ce ne propunem, atât în prezent, cât și în viitor.



MISIUNEA ȘI PRINCIPIILE COMPANIEI

Misiunea și valorile noastre

Ne-am dedicat toate eforturile pentru a duce la capăt o misiune care este – 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, scopul principal fiind acela de a ajuta ca românii să ducă vieți mai sănătoase.

Valorile noastre:

Respect

Întreaga noastră activitate se desfășoară în jurul oamenilor și privește îmbunătățirea condiției lor, fie că este vorba de angajați sau clienți.

Inițiativă

acționăm în loc să reacționăm. Reprezentăm obiective clare și de viitor, luăm decizii orientate către rezultate și abordăm o cooperare structurată.

Încredere

Construim împreună. Suntem un partener matur, dedicat, responsabil.

Responsabilitate socială

Pe lângă obligațiile noastre financiare și legale, ne asumăm responsabilitatea pe care o avem față de societatea din care facem parte.

Viziunea noastră

Viziunea noastră este de a fi **cel mai bun furnizor integrat de servicii de sănătate** – ne propunem să oferim fiecărui client 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.



Structura cash-pooling în relație cu PHOENIX International

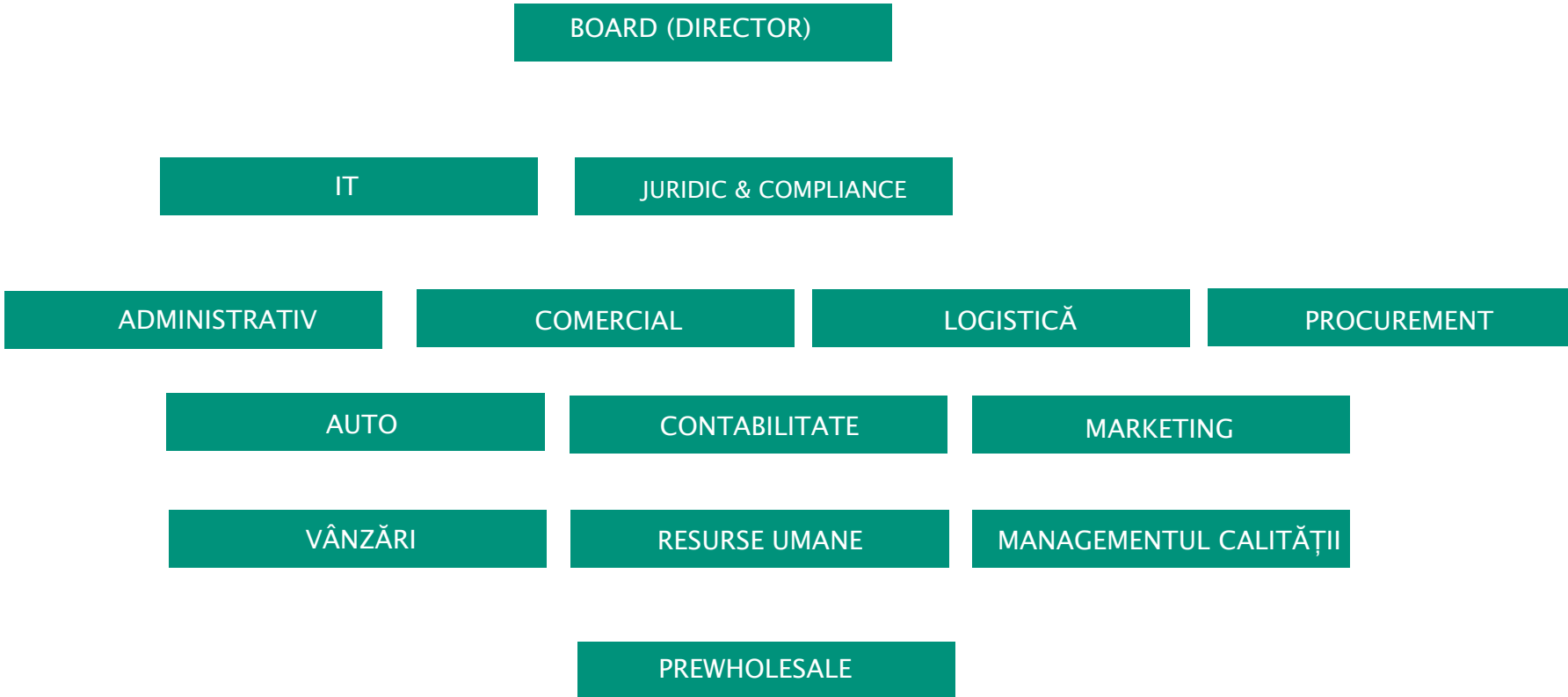
În cursul anului 2019, Farmexim și PHOENIX International au încheiat un contract de trezorerie a numerarului, conform căruia atât Farmexim, PHOENIX International, cât și alte companii din grup vor beneficia de facilitarea investirii excedentului său de numerar în mod periodic, și de asigurarea accesului periodic la o sursă adecvată de lichiditate și surplus numerar, pentru a-și finanța cerințele operaționale de cheltuieli de capital.

Strategia locală de afaceri

Compania are în vedere oferirea unor produse care să vină în întâmpinarea problemelor de sănătate ale clienților, ducând astfel la crearea și menținerea relațiilor pe termen lung cu aceștia. În acest sens, un aspect important îl reprezintă dezvoltarea permanentă a aptitudinilor angajaților săi, astfel încât să se adapteze la schimbările care intervin pe piață.

De asemenea, **principalul obiectiv al Farmexim este poziționarea în topul primelor trei companii importatoare și distribuitoare de produse farmaceutice din România.**

Structura organizatorică



Medicamente eliberate pe bază de rețetă

Farmexim distribuie, în medie, 4.312 de tipuri de produse de tipul medicamente care pot fi compensate sau necompensate, majoritatea dintre acestea fiind achiziționate de la producători autohtoni.

Suplimente alimentare

Farmexim distribuie o gamă largă de suplimente nutritive alimentare, disponibile pe piața locală.

Medicamente eliberate fără rețetă (OTC)

reprezintă vânzările cash, produsele fiind în medie în număr de 4.557, comercializate de regulă în farmacii.

În anul 2019 Farmexim a introdus pe piață **tensiometrele electronice Lekarensky Velkoobchod SRO**, aparținând Phoenix group.

În acest sens, au fost încheiate contracte cu societăți specializate și au fost întocmite toate demersurile de autorizare și raportare către Administrația Fondului pentru Mediu.

Modalitatea de selectare a furnizorilor de servicii

Pentru restul serviciilor, unde nu există un furnizor agreat la nivel de PHOENIX group, se urmează procesul clasic de licitație: se solicită 3–5 oferte, se supun unei analize interne care urmărește mai mulți KPI (preț, termen plată, calitate, termen de livrare etc.) și se prezintă departamentului beneficiar.

Achizițiile și selectarea furnizorilor sunt gestionate la nivel local de către departamentul de **Procurement**. Serviciile furnizorilor la nivel de grup PHOENIX se implementează fără un proces secundar de licitație locală, un astfel de proces având deja loc la nivel de Grup. Ponderea furnizorilor externi este de maximum 5–8% din totalul furnizorilor.

Departamentul beneficiar împreună cu cel de Procurement desemnează de comun acord câștigătorul licitației.

Dezvoltarea de servicii pe viitor

Sub brandul de servicii **All-In-One**, Farmexim reunește servicii specializate pentru partenerii săi, prin oferirea de soluții integrate și servicii personalizate de cea mai înaltă calitate, care variază de la servicii de logistică, la vânzări, marketing și servicii de farmacovigilență:

Optimizarea lanțului logistic cu soluții de stocare ideale pentru creșterea veniturilor și optimizarea proceselor pe mai multe modele de business: antrepozitare și consignație, servicii 3PL

Servicii de logistică a studiilor clinice, planificare și optimizare a aprovizionării prin procese sigure, validate, controlate și auditate

Farmacovigilență și Regulatory Affairs: colectarea informațiilor privind siguranța, monitorizarea modificărilor privind cerințele naționale și europene în materie, sprijin în inspecțiile de farmacovigilență din partea autorităților naționale

Dezvoltarea de servicii pe viitor

- **Regulatory affairs:** activități de reglementare și acces în piață, transmiterea documentației solicitate de către autoritățile naționale pentru notificarea suplimentelor alimentare, înregistrarea dispozitivelor medicale, comunicarea cu autoritățile naționale pentru reacții adverse și probleme de calitate, monitorizarea modificărilor legislative la nivel național/european, sprijin pentru stabilirea prețurilor și a rambursării (în cazul produselor farmaceutice).
- **Suport în activități de marketing și vânzare** prin susținerea lansărilor de produse noi, campanii speciale pentru realizarea distribuției numerice în farmaciile cu circuit deschis.
- **Suport Telesales:** Promovarea on-line în cadrul aplicației Farmexim on-line a campaniilor și produselor în focus;
- **Campanii de fidelizare și motivare:** Conferințe farmaceutice, creditate cu puncte de Educație Farmaceutică Continuă;
- **Sistem de management al învățământului în farmaciile partenere Benefica:** seminare educaționale pentru prezentări de produse, E-learning, training-uri pentru farmaciști.

Atât în cadrul PHOENIX group, cât și în cadrul Farmexim, managementul riscului este o activitate integrată.

În cadrul grupului avem un departament special dedicat gestionării riscurilor, iar din punct de vedere al procesului de management, acesta se axează pe identificarea, evaluarea, gestionarea, monitorizarea și raportarea sistematică a riscurilor.

Obiectivele grupului PHOENIX, cât și ale companiei Farmexim privind managementul riscurilor sunt:

1. Înțelegerea riscurilor la care este expusă compania, a cauzelor, precum și a obiectivelor generale și specifice;

2. Îmbunătățirea profilului de risc al companiei, 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.



Pentru anul 2019, la nivelul societății, Comitetul Local de Compliance și board-ul local, au identificat și ierarhizat următoarele riscuri:

- **Riscul de controale inopinate** (ANAF, Consiliul Concurenței, DNA, BSA etc.) – Down Raid Procedure;
- **Riscul de accidente de muncă** în cadrul depozitelor de distribuție – deși depozitele noastre respectă cele mai înalte standarde de securitate, manipularea mărfurilor poate duce la accidentări în rândul personalului din depozite.

Pentru ambele scenarii, Compania va redacta în 2020 un manual intern de comunicare de criză, care va cuprinde o procedură și o descriere exactă a sarcinilor și responsabilităților, atât la nivel de decizie cât și la nivel procedural, pentru cazul în care Farmexim este expus la unul dintre scenariile identificate.

ANAF – Agenția Națională de Administrare Fiscală

DNA – Direcției Naționale Anticorupție

- **Riscuri legislative:** modificările legislative care vizează în mod continuu sectorul farmaceutic conduc deseori la apariția riscului legislativ, ce trebuie gestionat în mod constant. Piața farmaceutică este o piață reglementată, cu prevederi legislative clare, elaborate în scopul controlării calității și eficienței terapeutice a medicamentelor prezente pe piață, precum și a evitării contrafacerii acestora;
- **Riscuri de resurse umane** ce constau în lipsa de pe piața muncii a candidaților instruiți în domenii specifice industriei farmaceutice.

Managementul riscurilor

Riscul reputațional

În acest sens, avem în permanență un sistem de monitorizare a imaginii societății în mass-media, realizăm o comunicare constantă către media și publicul relevant în ceea ce privește informațiile despre performanța și perspectiva de dezvoltare a companiei, controlul riscurilor, instruirea continuă a angajaților, adaptarea la cerințele legislative în domeniu, respectarea procedurilor și altele.



Strategia de sustenabilitate

Liniile directoare Farmexim trasează principalele preocupări ale companiei noastre și anume: **protecția mediului, educația, starea de bine a angajaților, angajamentul în comunitate și dezvoltarea unei activități durabile.**

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 responsabilitatea socială și suntem implicați în activități care au ca scop să ofere ajutor, educație și să protejeze mediul înconjurător.

Acționăm cu convingerea că **oamenii fac diferența** și sprijinim dezvoltarea angajaților noștri ca motor al evoluției noastre. Investim permanent în oameni și în dezvoltarea companiei.



Farmexim își asumă responsabilitatea îmbunătățirii indicatorilor comparativi, care conturează profilul companiei asupra protejării mediului înconjurător, aspectelor economice și sociale.

Farmexim a aderat la principiile de conformitate ale grupului din care face parte. Astfel, la nivel de companie, atât monitorizarea și conformarea din punct de vedere al protecției mediului cât și al respectării drepturilor omului, politicile privind combaterea corupției și dării de mită se realizează prin:

- autoevaluări și analize de risc periodice; aceste analize de risc sunt reverificate și în cadrul proceselor de audit intern;
- rapoarte și înregistrări în registrele relevante;
- declarații de conformitate periodice ale angajaților cu risc potențial crescut;
- instruire adecvată a angajaților;
- implicarea activă și vizibilă a conducerii executive și a tuturor membrilor conducerii în toate domeniile de activitate, în special prin monitorizarea periodică a evenimentelor care au un potențial crescut de risc de încălcare (posibilă) a politicilor;
- respectarea drepturilor omului prin aderarea la convenții internaționale.

Aspecte de personal

Angajații noștri sunt promovați pe criterii de performanță. Criteriile KPI selectate pentru a fi relevante în procesul de promovare măsoară aspectele de business și impactul acestora asupra mediului, angajaților și comunității.

În cursul anului 2019, în cadrul companiei noastre am identificat **zero incidente de discriminare și zero cazuri de dare de mită/corupție.**

Totodată, nu au fost înregistrate accidente mortale și nu am avut niciun caz de îmbolnăviri profesionale în cursul acestui an. Acesta este un KPI extrem de important pentru compania noastră.

Politica internă a grupului are toleranță zero în astfel de cazuri, astfel încât toți angajații noștri, odată angajați, respectă și aderă la aceste politici.



În ceea ce privește confortul și starea de bine a angajaților, Farmexim respectă cerințele impuse de Codul de Conduită și legislația națională și europeană în vigoare. În prezent, Farmexim numără peste **750 de angajați în România**, dintre care 4% sunt angajați în funcții de conducere.

Ce am făcut pentru angajații noștri?

Am oferit sprijin financiar angajaților cu probleme medicale;

Cu scopul de a reduce numărul accidentelor medicale de muncă și pentru a spori sănătatea și siguranța angajaților noștri, punem la dispoziția acestora opțiunea de vaccinare antigripală gratuită, abonamente medicale la clinici de sănătate private, precum și asigurări medicale.

Am lansat conceptul de „#bettereveryday” care a adus: cafea mai bună, cuptoare cu microunde și aparate pentru făcut sandvișuri în cantină, scaune noi în locul celor deteriorate, fructe în fiecare luni la sediu

20% reducere pentru toți angajații noștri pentru produsele din farmaciile Help Net, modernizarea echipamentului de lucru.

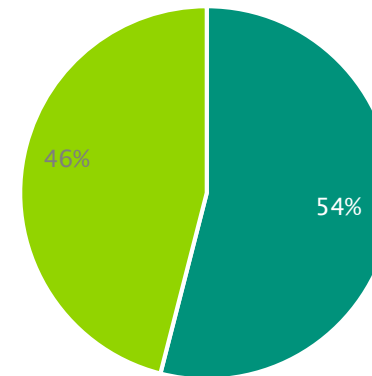
Egalitate de șanse și diversitate

Farmexim respectă principiile egalității de șanse și ale respectului reciproc în rândul angajaților. 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 sau dizabilități.

Astfel, **53 % dintre angajații companiei noastre sunt de sex masculin în timp ce 47% dintre angajați sunt de sex feminin.** Procentele sunt asemănătoare și pentru angajații din funcțiile de conducere (46% femei, 54% bărbați). În cadrul Farmexim, 392 de angajați primesc evaluări anuale de performanță.

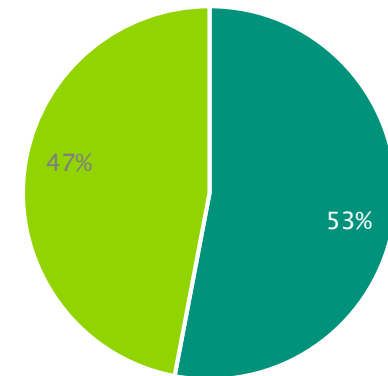
În cursul anului 2019 în cadrul companiei noastre au fost recrutați un număr de 231 angajați noi, iar fluctuația de personal nu a depășit procentul de 35%.

Funcții de conducere



■ Barbati ■ Femei

Angajații Farmexim



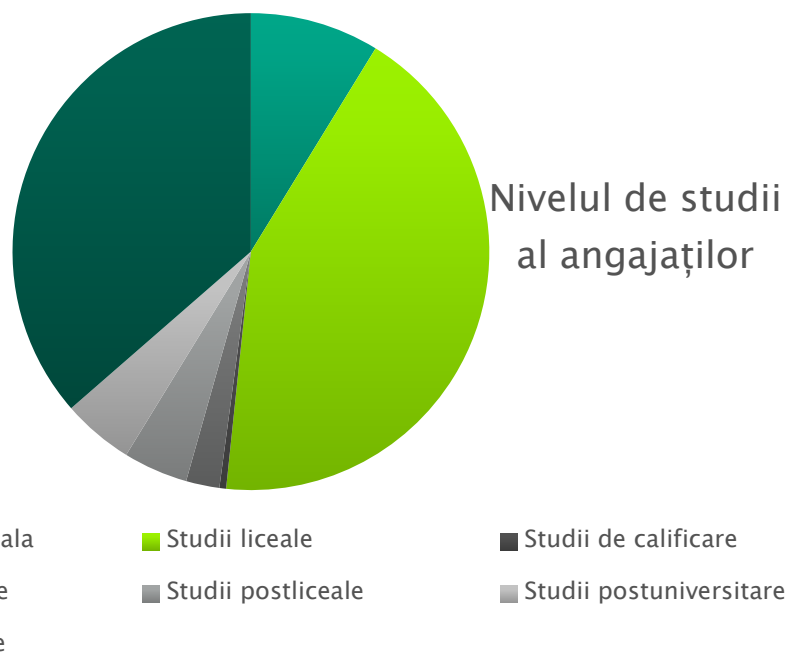
■ Barbati ■ Femei

Egalitate de șanse și diversitate

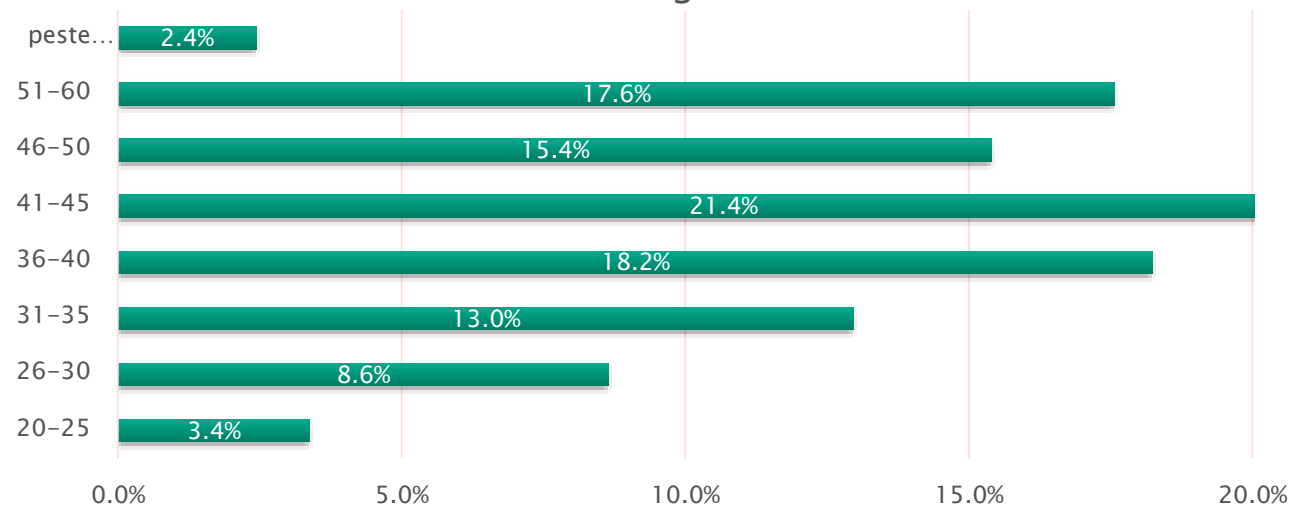
Totodată, avem în vedere opinia angajaților noștri în procesul de adoptare a deciziilor de management, din dorința de a fi în fiecare zi mai buni și pentru a ne bucura de aprecierile lor.

În acest sens, organizăm periodic **sondaje interne de satisfacție a angajaților** și îi încurajăm pe toți să participe.

Rezultatele concrete aduse de aceste sondaje au constatat în implementarea parțială a măsurilor solicitate de angajați precum alinierea beneficiilor compensatorii, ajustări salariale pentru categoriile de logistică și distribuție Farmexim, comunicare mai transparentă între Farmexim și Help Net.



Procentaj al angajaților Farmexim ce aparțin fiecăreia dintre următoarele categorii de vârstă:



Echipa de vânzări Farmexim, compusă din reprezentanții de vânzări de pe teren și echipa de tele-sale din cele 11 filiale localizate în cele mai importante orașe din România, realizează o acoperire națională a celor aproximativ 3.700 de clienți din zona de retail. Echipa de vânzări Farmexim este în permanență instruită prin cursuri de informare și pregătire cu privire la portofoliul de produse, comunicare, relația cu clientul, dezvoltare personală, pentru a avea cea mai bună abordare în procesul de vânzare.

În zona de cursuri de perfecționare și dezvoltare, Farmexim a elaborat un plan de instruire pentru următorii doi ani (funcții de conducere, middle management și specialiști), am lansat cursuri de limbă engleză pentru grupuri țintă și am îmbunătățit procesele tehnologice.

În cursul anului 2019, în cadrul companiei noastre au avut loc o serie de cursuri de perfecționare în funcție de nevoile fiecărui angajat și ținând cont de programul cursurilor acordat la nivel de Companie. Astfel, am înregistrat un număr cumulativ de **2.520 ore de cursuri de perfecționare**.

Politicile noastre

De asemenea, în baza matricei interne de risc, dezvoltăm continuu politicile noastre interne, astfel că o parte din aceste riscurile generate de industria farmaceutică sunt monitorizate în mod constant.

Astfel, compania noastră a luat măsuri pentru menținerea acestora la un nivel acceptabil care nu amenință stabilitatea financiară și reputațională a Farmexim, prin implementarea politicilor noastre interne, politici la care aderă toți angajații noștri.



Începând cu anul 2018, Farmexim face parte din grupul german PHOENIX, ocazie în care compania a aderat la toate politicile interne ale Grupului. Astfel, pe lângă valorile companiei noastre, o importanță majoră o acordăm principiilor libertății de exprimare, dreptul la informație, independența mijloacelor de informare în masă, precum și protecția vieții private.

- **Reguli de conduită**

Angajații noștri beneficiază de cadrul adecvat unui mediu de lucru pozitiv și etic, astfel că orice angajat, indiferent de funcția din companie, respectă Codul intern. Acest Cod este continuu actualizat, în funcție de situațiile constatate în cadrul grupului.

- **Bune practici de distribuție**

Farmexim este implicat 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.

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

PHOENIX group și entitățile sale depun eforturi să respecte total legile și reglementările Uniunii Europene privind concurența.

Interzicem angajaților noștri să încerce să dobândească un avantaj personal prin operațiunile comerciale ale Farmexim.

- **Principiul celor patru ochi**

Angajamentele obligatorii legale, precum acordurile importante cu terții și contractele de muncă care sunt efectuate în numele companiei nu este posibil să fie semnate de către o singură persoană.

Acordurile Farmexim sunt încheiate întotdeauna în scris și semnate de două persoane autorizate.

- **Cooperarea cu reprezentanții**

Farmexim este implicat în dezvoltarea cooperării cu reprezentanții angajaților și este proactiv în colaborarea 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 sau dizabilități.

- **Zero toleranță pentru hărțuire sau violență**

Angajații Farmexim sunt instruiți să se trateze reciproc cu respect.

- **Sănătatea și siguranța în muncă**

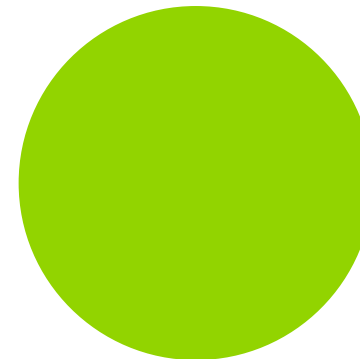
Suntem implicați în protejarea sănătății și siguranței tuturor angajaților, vizitatorilor și a altor persoane afectate de operațiunile noastre. Suntem în conformitate cu legile și reglementările locale referitoare la mediu, sănătate și siguranță la locul de muncă. Operațiunile legate de sănătate și siguranță servesc la prevenirea îmbolnăvirilor, precum și la promovarea stării de bine la locul de muncă.

- **Comunicarea externă**

Comunicarea externă țintită face parte din strategia noastră operațională iar orice evenimente care pot să dăuneze reputației PHOENIX group sunt imediat raportate managerului de țară.

- **Politica anticorupție**

Nu este niciodată o infracțiune banală și nu reprezintă niciodată o necesitate pentru inițierea sau derularea relațiilor de afaceri. Corupția este o formă gravă de criminalitate; prin urmare, angajații nu trebuie să se implice în practici corupte. Acest principiu este respectat în orice moment în cadrul companiei noastre.



Politica de distrugere a medicamentelor expirate

Distrugerea medicamentelor expirate se face în conformitate cu legislația în vigoare. Farmexim gestionează medicamentele expirate prin intermediul colaboratorilor noștri, care asigură colectarea și distrugerea prin ardere a produselor, conform unor proceduri standard, reglementate, cu companii autorizate în domeniu.



Canale de comunicare cu clienții

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 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 per tip reclamație, unde se generează tichete către departamentele Farmexim responsabile (în cazul în care call-center-ul nu poate răspunde pe loc). Există persoane desemnate din fiecare departament, pentru a gestiona aceste reclamații/solicitări. Operatorii din call-center primesc răspunsul de la departamentele Farmexim și oferă rezoluția clientului.



Farmexim realizează un **sondaj anual** în rândul clienților.

În 2019 am efectuat sondajul în perioada septembrie–octombrie pe un eșantion de 250 de clienți. Concluziile acestui sondaj se bazează pe 4 axe principale, axe pe care am început să le îmbunătățim încă din anul 2010.

Cele 4 axe sunt:

- Extinderea portofoliului de produse;
- Livrarea produselor – nivel ridicat de prioritate/ colectare și livrare către clienți;
- Îmbunătățirea condițiilor comerciale;
- Îmbunătățirea termenilor de blocare restrictivi în comparație cu politica de oprire a livrărilor practicate de ceilalți distribuitori.

Canale de comunicare cu clienții

Canalele de comunicare în ceea ce privește informarea asupra produselor, atât pentru clienții care fac parte din programul de loialitate Benefica, cât și pentru partenerii care nu fac parte din acest program.

Farmexim, desfășoară de aproximativ 3 ani programul de fidelitate Benefica, dedicat în special farmaciilor independente. Farmaciile își păstrează numele, imaginea și identitatea vizuală, dar beneficiază de condiții comerciale speciale, cursuri de specialitate, cursuri de analiză financiară și altele, în baza parteneriatului comun.

Pentru programul de loialitate Benefica, canalele de comunicare cu clienții sunt:

- Site-ul dedicat clienților parteneri www.partenerbenefica.ro unde sunt postate noutăți, articole, lansări de servicii sau informări despre evenimente etc.
- Zilnic se expediază un buletin informativ automat de către platforma pe adresele de mail ale utilizatorilor, cu noutățile postate în ultimele 24 de ore.
- Aplicația mobilă Benefica dedicată clienților parteneri;
- Scrisori și informări trimise de pe office@partenerbenefica.ro.
- Mesaje pop-up pe www.farmeximonline.ro, folosite punctual pentru lansări sau informări.
- Echipa de vânzări.

Canale de comunicare cu clienții

Pentru restul clienților, care **nu sunt parteneri Benefica:**

Cel mai popular canal de comunicare este prin aplicația Farmexim On-line, care este serviciu interactiv dedicat clienților de farmacie de retail.

Farmeximonline.ro este prima platformă de comandă on-line pentru farmacii, lansată de Farmexim în anul 2000, care livrează eficient mesaje printr-un puternic impact vizual.

Accesul pentru fiecare client se face în baza unui cod client și a unei parole.

Platforma on-line facilitează accesul la servicii și informații diversificate precum:

- disponibilitate nonstop pentru preluare de comenzi;
- campanii comerciale pentru portofoliile promovate;
- rezervare de produse;

- verificare stocuri, istoric de comenzi, facturi și plăți;
- bannere și mesaje de pop-up pentru prezentare de produse și oferte speciale pentru produsele în focus;
- rapoarte cu statistici de campanie.

Management deșeuri

Grija noastră pentru mediu nu se limitează doar la reducerea de emisii de dioxid de carbon, ci și la reducerea cantităților de deșeuri generate și totodată diminuarea consumului de plastic, hârtie/carton.

În 2019, Farmexim a distrus prin incinerare o cantitate de 0,5 tone de produse farmaceutice expirate, a reciclat o cantitate de 178 tone de mase de plastic, 96 tone deșeuri de lemn și 10 tone de deșeuri metalice.

Am început să schimbăm modelul intern de ambalare, iar cutiile de carton de unică folosință utilizate pentru transport și distribuție au fost înlocuite în totalitate de cutii de plastic, limitând spre minimum cantitatea de carton pe care Farmexim o pune în circulație, ca urmare a business-ului pe care îl desfășoară.

În sediul central din Balotești, angajații au posibilitatea de a colecta selectiv deșeurile, fiind astfel amenajate zone de colectare a deșeurilor pe diverse fracții (plastic, hârtie/carton, sticlă, deșeuri menajere etc.).

De asemenea, pentru zona de birouri, în 2019 am implementat inițiativa înlocuirii hârtiei albe, clasice, cu hârtie reciclată, în vederea folosirii acesteia pentru redactarea documentației ce necesită formă scrisă și printată.

Știm că pentru o dezvoltare sustenabilă a afacerii și activității noastre integrarea aspectelor privind dezvoltarea durabilă sunt esențiale. Grijă față de mediul înconjurător în cadrul Farmexim ocupă un loc aparte. Ca punct de plecare în îmbunătățirea aspectelor de mediu, ne concentrăm atenția pe reducerea emisiilor de dioxid de carbon și pe diminuarea cantităților de deșeuri generate. Pentru a deveni și mai eficienți și pentru a demonstra clientului capacitatea de a-i furniza în mod consecvent produse de calitate, suntem certificați conform standardului [ISO](#).

Flota auto – Farmexim urmărește achiziționarea unui software pentru optimizarea rutelor de distribuție. Suntem în tratative avansate cu compania Siemens Germania, pentru identificarea unor soluții cu aplicare imediată. În plus, am reînnoit o parte a flotei parcului de distribuție, cu mașini de generație mai nouă.

Tot în vederea reducerii consumului și optimizarea rutelor de transport, intenționăm să înlocuim actualul furnizor de echipamente GPS cu unul nou, capabil să ofere informații mult mai complexe referitoare la distanțe, consum și alimentari de carburant, monitorizare ore de lucru șoferi, monitorizare temperaturi de transport, etc.

În 2019, pentru activitatea de distribuție, **flota Farmexim a parcurs 10.269.091 km cu un consum de 1.465.914 litri combustibil**. Deși cifra de afaceri Farmexim a crescut cu 6.5% ca urmare a extinderii zonelor de distribuție, consumul a rămas în parametri asemănători cu anul 2018, concluzionând că măsurile de optimizare a rutelor de distribuție au fost corecte.

Eficiență energetică:

Printre inițiativele noastre în ceea ce privește eficiența energetică cât și consumul responsabil de resurse, în cadrul companiei am început un amplu proces de înlocuire al sistemului clasic de iluminat prin iluminare cu lămpi LED, utilizarea hârtiei reciclate pentru toate documentele și copiatoarele din cadrul sediului central.

În 2020 Farmexim își propune relocarea parțială a operațiunilor logistice prin re poziționarea stocurilor în cele trei depozite regionale din Cluj, Iași și Timișoara, iar restul depozitelor fiind folosite pentru livrarea medicamentelor în regim de urgență. Astfel, livrarea medicamentelor către clienți nu va suferi nicio modificare, costurile cu transportul se vor păstra la același nivel, dar vom preconiza reduceri de cheltuieli operaționale din depozitele locale fără a afecta costurile în depozitele regionale.

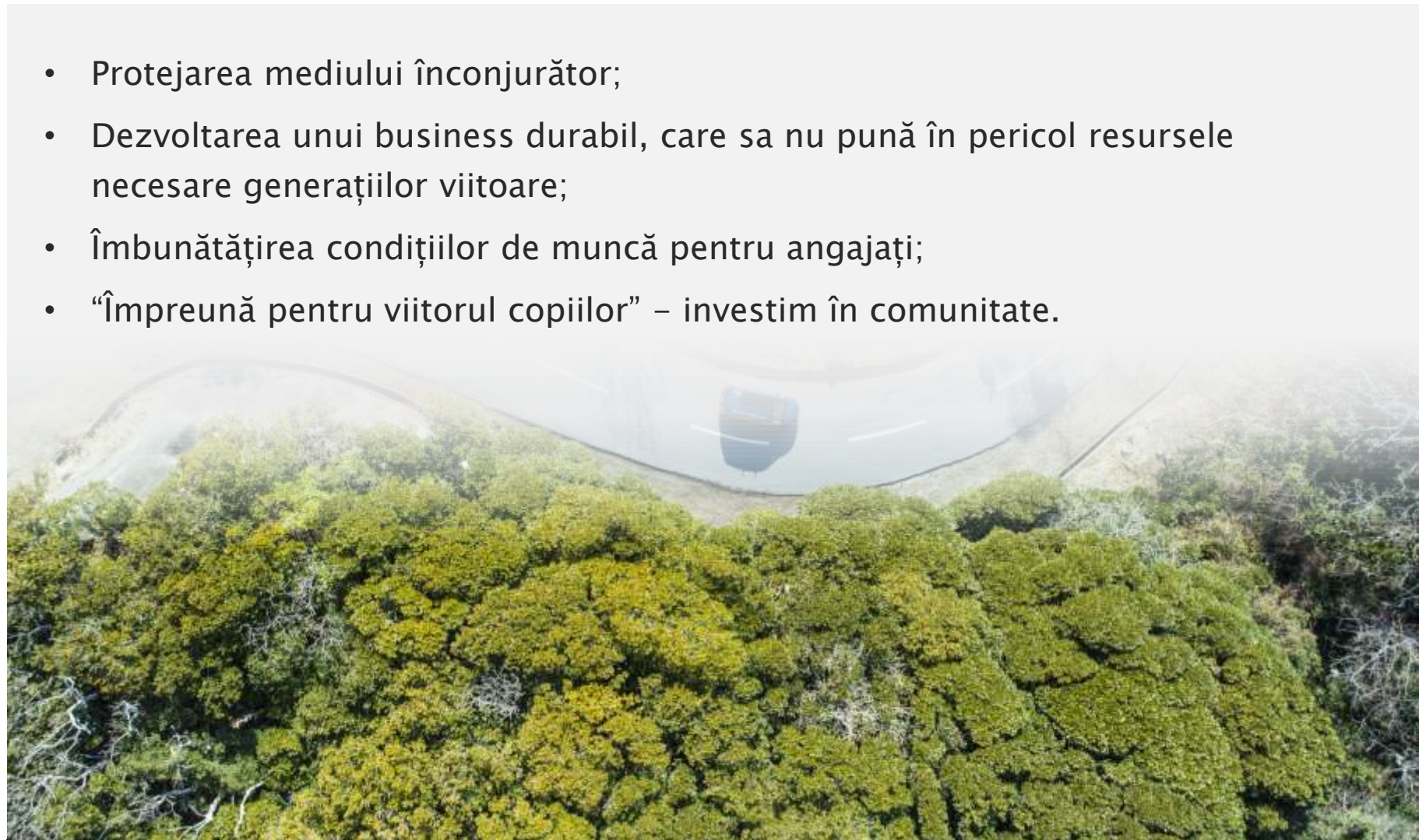
Din consolidarea stocurilor în depozitele regionale plus depozitul din Balotești se va genera o reducere importantă a nivelului de stoc deținut pentru îndeplinirea obiectivelor de vânzări.



Help Net și Farmexim sunt două companii responsabile care, pe lângă obligațiile lor financiare și legale, își asumă și o responsabilitate față de societate.

Începând cu anul 2019, companiile au aderat la politica de CSR a PHOENIX group, urmând următoarele domenii de acțiune:

- Protejarea mediului înconjurător;
- Dezvoltarea unui business durabil, care sa nu pună în pericol resursele necesare generațiilor viitoare;
- Îmbunătățirea condițiilor de muncă pentru angajați;
- “Împreună pentru viitorul copiilor” – investim în comunitate.



Ce am făcut în anul 2019 pentru comunitate?

- Am investit peste 70.000 EUR în proiecte pentru sprijinirea comunității;
- Am investit în cultură sprijinind UNITER pentru organizarea Festivalului Național de Teatru;
- Am sprijinit mediul de afaceri în care acționăm susținând Colegiul Farmaciștilor;
- Am investit în comunitate și în proiecte menite să aducă îmbunătățiri pe termen lung – sponsorizam de peste 10 ani Asociația Sfântul Stelian, Fundația Sfântul Dimitrie și Centrul de Zi Sfântul Iosif;
- Am donat sânge – peste 60 de angajați au „salvat vieți la birou”;

Ce ne dorim pentru 2020?

Ne dorim să continuăm ceea ce am început în 2019 și chiar mai mult! Peste 70.000 de euro investiți în protecția mediului, angajați și comunitate.



Realizările anului 2019

În 2019, Farmexim a asigurat **furnizarea de produse farmaceutice la nivel național**, pentru peste 2.757 de clienți, farmacii cu circuit deschis, precum și de spital, drogherii, plafare și depozite de medicamente.

Societatea își desfășoară activitatea prin **12 puncte de lucru** în principalele orașe din țară și în București. Punctele de lucru în care se desfășoară activitate de comerț și desfacere sunt următoarele: București, Galați, Iași, Timișoara, Oradea, Cluj, Brașov, Constanța, Craiova, Sibiu și Ploiești și Bacău, care deservește clienții din zonele respective. În punctele de lucru din Ploiești și Bacău se desfășoară doar activități de comerț și începând cu 1 martie 2020, punctul de lucru Bacău funcționează în totalitate sub filiala Iași.

În anul 2019, compania și-a propus și s-a concentrat pe **consolidarea poziției pe piață**, prin creșterea vânzărilor către farmaciile Help Net, parte din grup. Principalul obiectiv care a cuprins atât partea operațională cât și partea financiară, a fost integrarea Farmexim în PHOENIX group, proces care este încă în desfășurare.

2019, a adus și **nouă versiune a platformei de comandă** www.farmeximonline.ro.

Farmexim a înregistrat o **cifră de afaceri cu 6,5% mai mare în 2019 față de anul precedent**, trecând pragul de 484 milioane €. Compania a înregistrat un profit de 1.273.514 milioane €.

Planuri pentru 2020

În anul 2020, programul de fidelizare a clienților, Benefica, va intra într-o nouă etapă de dezvoltare și, la trei ani de la inițierea programului, acesta își propune să devină un parteneriat bazat pe condiții contractuale clare, pentru a putea oferi beneficii suplimentare participanților la program.

Benefica se va dezvolta și prin adăugarea unor servicii pentru pacienți, oferite participanților cu contract semnat. Spre exemplu, se vor iniția campanii pentru pacienți, se va deschide un site pentru aceștia www.farmaciilebenefica.ro, pagini de Facebook etc. Urmează a se implementa și o platforma de colectare informații și feedback de la clienți cu privire la noi proiecte, soluții și servicii oferite.



Planuri pentru 2020

Ne dorim ca prin acest contractele Benefica să securizăm cifra de afaceri cu fiecare client participant și să urmărim loialitatea și gradul de apartenență la acest program.

Farmexim a dezvoltat un plan de acțiune pentru următorii ani, ce include obiective anuale de semnare a contractelor. În 2020 ne propunem semnarea de contracte cu minimum 80 de clienți, deja membri ai programului.

La nivel de activitate principală, obiectivul companiei pentru 2020 îl reprezintă îmbunătățirea serviciilor către clienți, dezvoltarea protofoliului de produse și îmbunătățirea zonei de pharma services.



FARMEXIM S.A.

Str. Malul Roșu 4, Balotești

Ilfov, Romania



Mulțumim.