

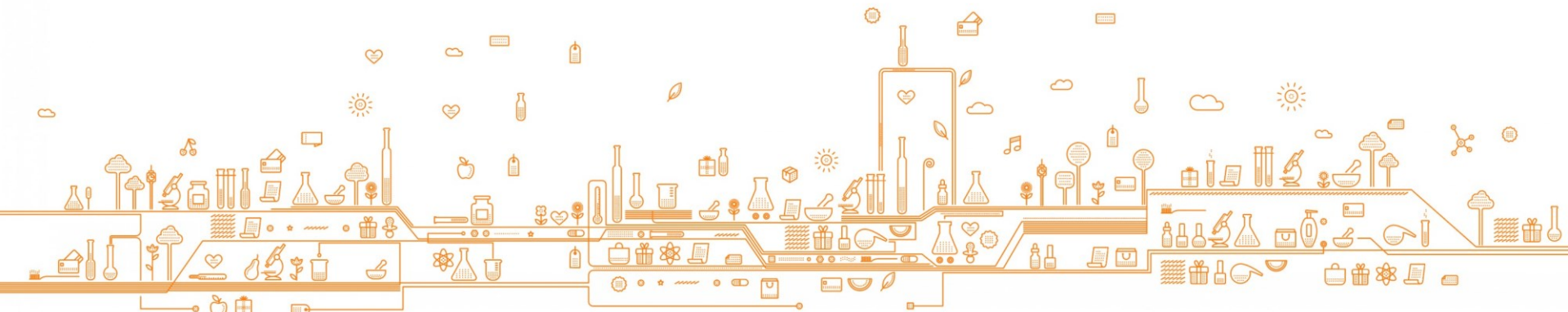


Raport de sustenabilitate

01 ianuarie 2021 – 31 decembrie 2021

Agenda

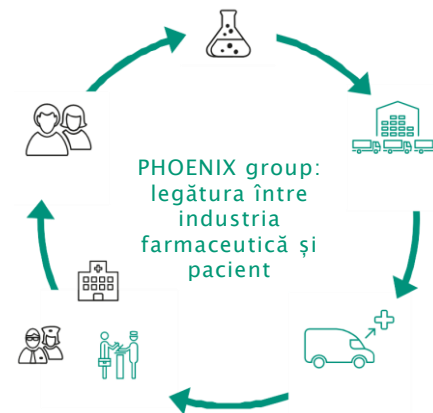
- CUVÂNT ÎNAINTE
- MESAJUL DIRECTORULUI GENERAL
- DESPRE COMPANIE
- RESURSE
- MANAGEMENTUL RISCURILOR
- ANGAJAMENTUL FAȚĂ DE SOCIETATE
- OBIECTIVE 2022



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 Help Net.
- Obiectivele de Dezvoltare Durabilă ale Națiunilor Unite (UN SDG's) au fost utilizate ca proces secundar de identificare a domeniilor relevante și a țintelor 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 mari 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 și unde dorim să ajungem în viitor.

Călătoria Help Net a început în urmă cu 24 de ani, când am definit 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, acționarea 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 implementăm 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

- Fondat în 1998, Help Net este astăzi al treilea cel mai mare lanț de farmacii din România, cu peste 420 de unități deschise la nivel național și peste 2000 de angajați, care furnizează produse și servicii de calitate superioară pentru pacienți. În 2021, Help Net a înregistrat o cifră de afaceri în valoare de 1,286,347,364 lei.
- Începând din 2018, Help Net Farma, împreună cu distribuitorul Farmexim, fac 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.
- Compania rămâne dedicată obiectivului pe care și l-a asumat în urmă cu 24 de ani: să ajute oamenii să aibă o viață mai sănătoasă, oferindu-le cele mai bune soluții și competențe umane și profesionale. Avem grijă să integrăm sustenabilitatea în procesele noastre zilnice. Help Net se dedică în permanență pacienților și nevoilor lor de a avea acces la medicamente și servicii medicale de calitate.
- Prin slogan-ul “Vino la bine”, Help Net se identifică cu un “spațiu sigur”, unde pacienții pot oricând să vină pentru sfaturi și recomandări. La Help Net, pacienții găsesc mereu cele mai rapide și eficiente remedii pentru menținerea sănătății și stării de bine.

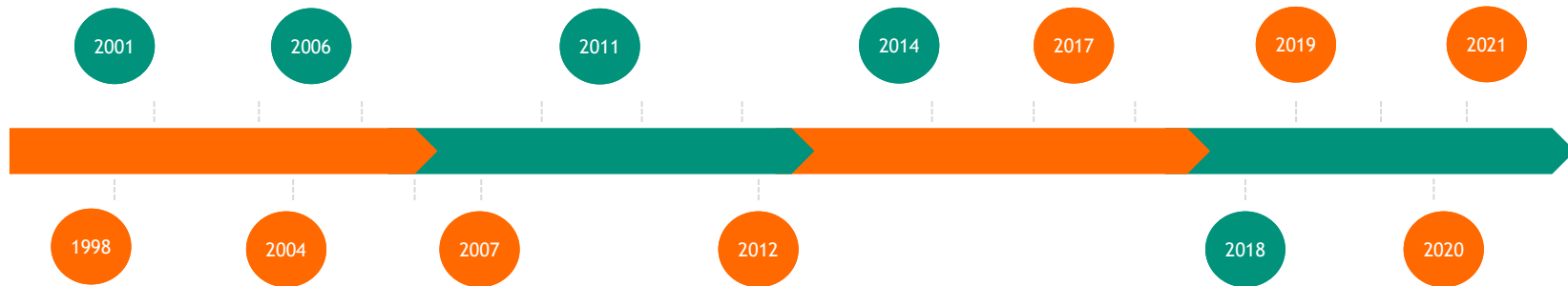


Binele are multe forme.
Descoperă care ți se potrivește la Help Net.

vezi aici

Despre companie

Scurt istoric



- **1998** – Se înființează prima farmacie Help Net;
- **2001** – Revista Cosmetica Activă, prima revistă de farmacie cu sfaturi despre frumusețe și sănătate;
- **2004** – Rețeaua Help Net și-a dublat într-un ritm rapid numărul de farmacii, de la 25 la 50 de unități;
- **2006** – Locul 29 în “Top 50 cele mai valoroase branduri românești”;
- **2007** – Locul 1 în “Top 100 cele mai bune companii pentru care să lucrezi”, se deschide farmacia cu numărul 100, la Timișoara
- **2011** – Se lansează Clubul Mamelor, special creat pentru mamicile și viitoarele mămici;
- **2012** – Help Net este prima farmacie care primește titlul de Furnizor al Casei Regale a României;
- **2014** – Se deschid două farmacii Help Net de tip Concept Store;
- **2017** – “Cea mai mare firmă din România” în 2017 pentru “Comerț cu amănuntul al produselor farmaceutice, în magazine specializate”;
- **2018** – Help Net devine parte a concernului german PHOENIX group, furnizor de servicii integrate de sănătate, lider în Europa;
- **2019** – Se deschide prima farmacie de tip flagship, în premieră pe piața locală de retail farmaceutic;
- **2020** – Se lansează farmacia online, un serviciu extrem de util, cu livrare la domiciliu; începe dezvoltarea aplicației mobile HelpLine, destinată pacienților infectați cu Covid-19;
- **2021** – Se adoptă un concept nou de mobilier stil BENU; s-a implementat sistemul Digital Advertising în 100 de noi farmacii; s-a introdus cu succes aplicația HelpLine.

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.

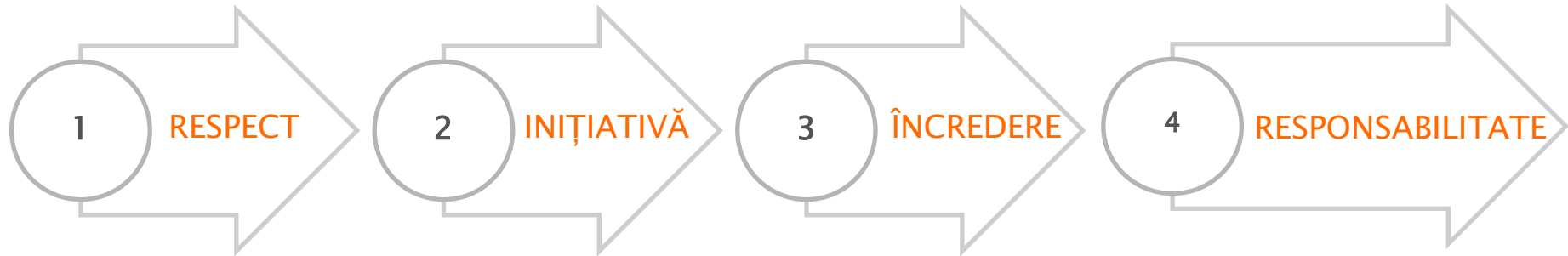
○ **Strategia noastră**

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:



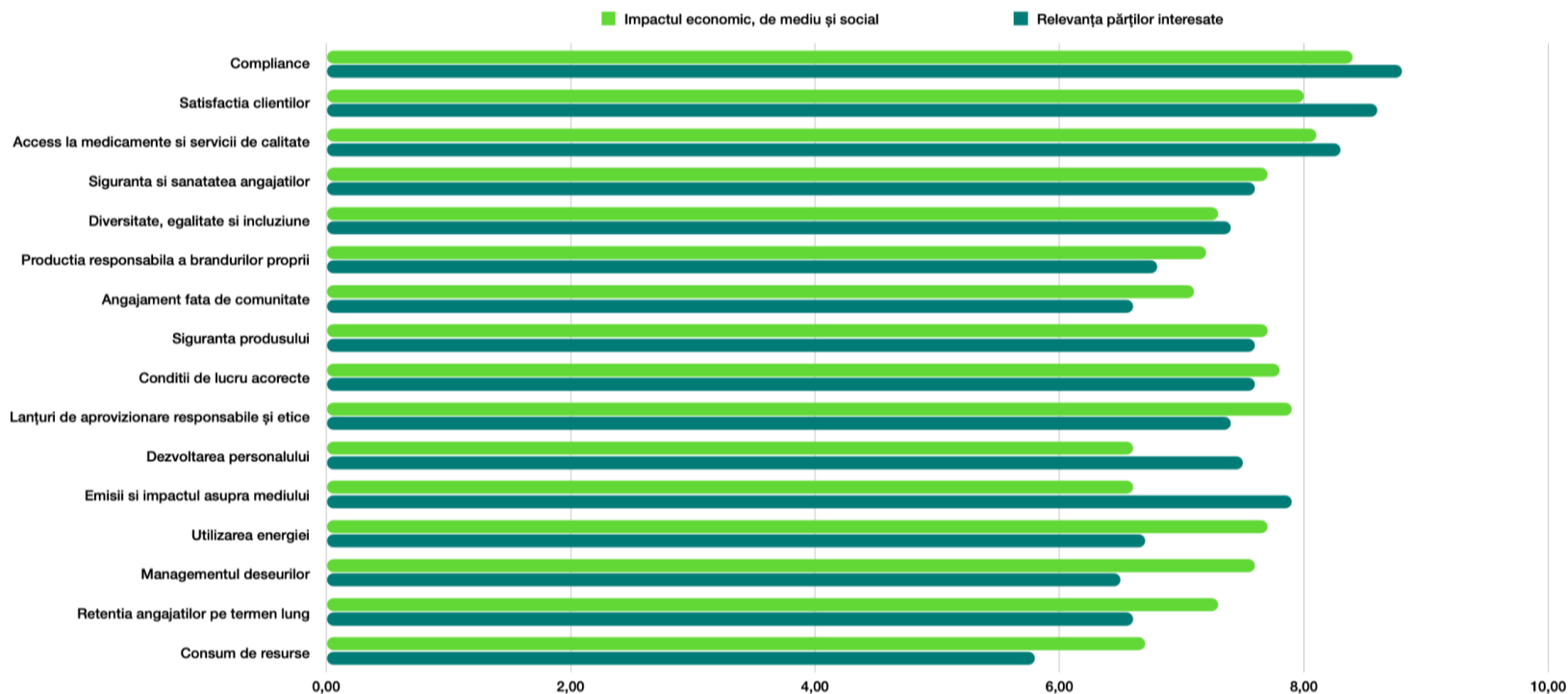
Având acoperire națională, suntem prezenți în majoritatea zonelor geografice, cu medii culturale și experiențe de viață diferite. Cu toate acestea, suntem uniți de un set comun de valori și comportamente care ne ghidează modul în care ne îndeplinim obiectivele strategice și, în cele din urmă, ne îndeplinim 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 este respectarea legilor și standardelor, producția responsabilă a mărcilor din portofoliul nostru, lanțurile de aprovizionare responsabile, 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.

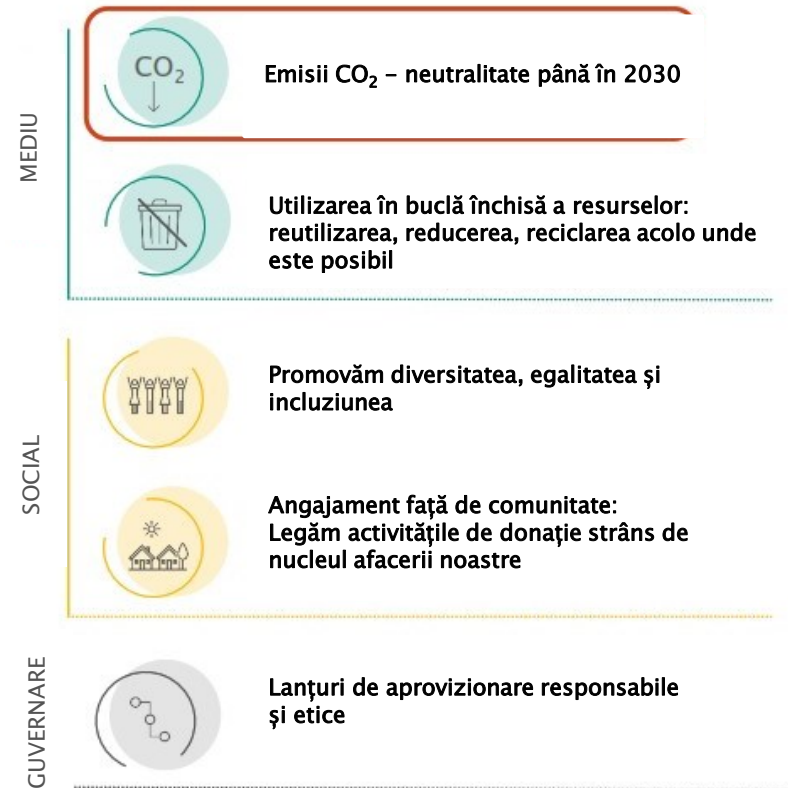
○ Sprijinirea angajaților

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 identifică și pune accent pe cei mai importanți factori ce pot aduce beneficii atât companiei, mediului înconjurător, cât și comunității în care își desfășoară activitatea.

- **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.
- **Help Net 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

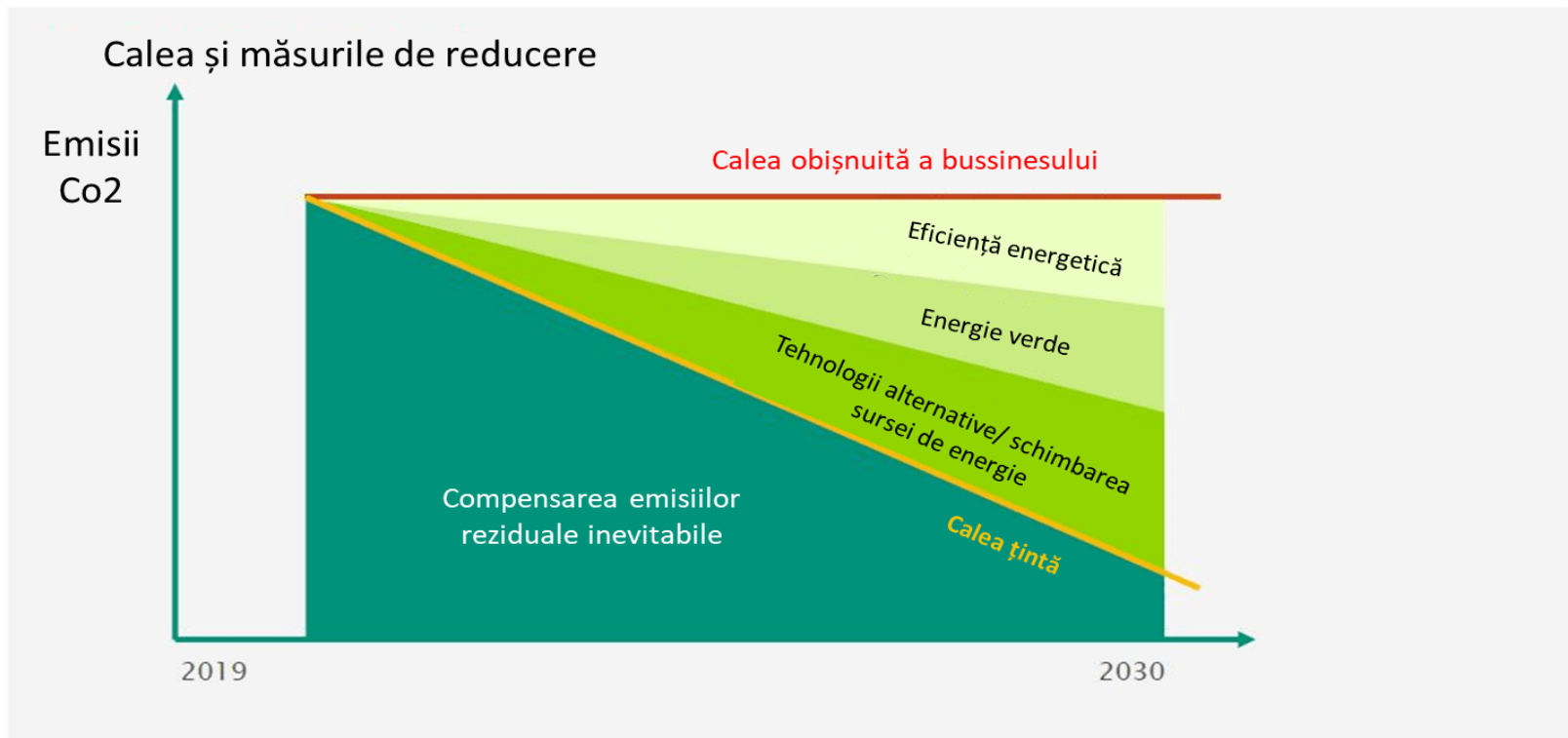
Date îmbunătățite ale amprentei de carbon a companiei

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. Pentru a fi în conformitate cu obligațiile de raportare, dar pentru a furniza în mod cât mai transparent informațiile solicitate de Taxonomia UE, anumite date raportate au făcut obiectul aplicării unor judecăți de valoare. 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 Help Net 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 nu s-au desfășurat activități considerate eligibile:

În consecință:

- 0% din cifra de afaceri netă a Societății în suma de 1.286.347.364 lei poate fi clasificată ca fiind eligibilă pentru taxonomie.
- 0% din Capex-ul Societății în suma de 43.249.219 lei poate fi asociat cu activități considerate ca fiind eligibile pentru taxonomie.
- 0% din Opex-ul Societății în suma de 1.248.199.438 lei poate fi asociat cu activități considerate ca fiind eligibile.

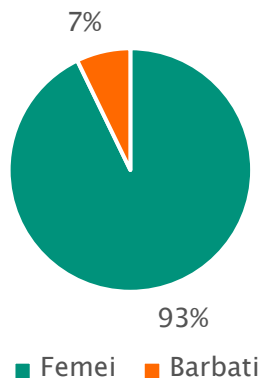
Resurse

Structura organizațională și personal

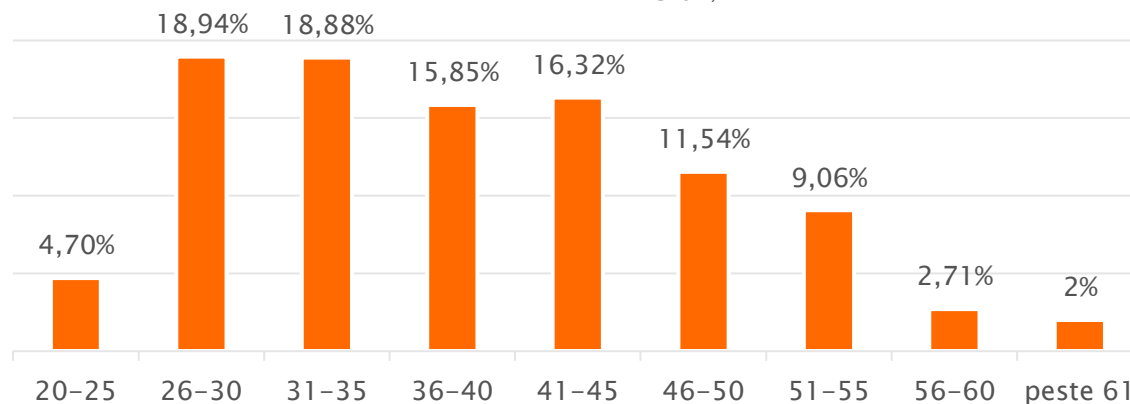
- Compania este structurată funcțional în departamente, aflate în subordonarea unui Director General, respectiv a unui board local;
- De asemenea, putem lua în considerare și aspectul regional al echipei Help Net, având în vedere disponerea rețelei de retail. În cadrul organizației, relațiile intra și interdepartamentale sunt de natură colaborativă – profesională;
- Succesul companiei noastre se bazează pe angajați dedicați. În același timp, ne confruntăm cu provocări, precum deficitul de personal calificat și schimbările demografice, la care trebuie să găsim răspunsuri printr-o strategie de personal coerentă.
- În codul de conduită care se aplică tuturor angajaților grupului, ne angajăm să respectăm principiile egalității de șanse și ale respectului reciproc. Ca urmare, fiecare membru al personalului primește același tratament și aceleași oportunități în fiecare aspect al relației de muncă.



Raport angajați pe sexe



Interval vârstă angajați



Nivel studii angajați



În decursul anului 2021, au fost recrutați 556 noi angajați, numărul total de angajați ajungând la peste 2 000.

93 % dintre angajați sunt de sex feminin, în timp ce 7 % sunt de sex masculin. Această diferență provine din rândul angajaților din farmacii, unde femeile sunt mai numeroase decât bărbații datorită muncii specifice

Resurse

Structura organizațională și personal

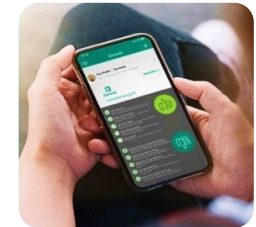
○ Cursuri de perfecționare și acces la informație

Cu o cultură organizațională în care modul de lucru și interacțiunea echipei sunt la fel de importante ca și rezultatele de bussines, Help Net 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 Help Net, comunicarea este transparentă și accesul angajaților la informație este prețios. Astfel, în anul 2021, angajații Help Net au utilizat cu succes 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 angajaților noștri .



În anul 2021, 195 angajați Help Net au beneficiat de 3 841 ore de curs.

Resurse

Produse și servicii

- Așteptările clienților noștri sunt în centrul a tot ceea ce facem. Vedem problemele din perspectiva clientului, creăm procese integrate care se concentrează pe interesele clienților. Construim încredere și respect reciproc în relația cu clientul. Urmărim interesul și beneficiul clienților, le anticipăm nevoile, reacționăm rapid la nevoile lui, oferim prioritate, găsim soluții.
- Înțelegem business-ul, îmbunătățim în fiecare zi, corectăm procesele ineficiente, ne dorim excelența operațională, perseverăm. Încurajăm performanța, vedem problema dintr-o perspectivă mai amplă, analizând riscurile și luând măsuri proactive. Demonstrăm flexibilitate, anticipăm obstacole, îmbunătățim modul de lucru pentru a dezvolta alternative și de a livra cele mai bune soluții.
- Pe 19 Noiembrie 2022, sărbătorim 24 de ani de la înființarea Help Net, iar această aniversare reprezintă nu doar o șansă de a ne uita la tot ceea ce am realizat, ci și de a ne reangaja față de misiunea noastră de a fi de ajutor și de a face BINE comunității și de a căuta oportunități pentru a ne asigura că facem tot ce putem pentru a contribui la un mediu farmaceutic sigur.
- În 2019, Help Net introduce pe piața locală brandul LIVSANE, gamă proprie de tip "white label". Gama LIVSANE cuprinde 120 de produse de calitate superioară, cu adresabilitate extinsă și un raport ridicat calitate-preț.



Brandul propriu LIVSANE reprezintă un punct de referință la nivel de sortiment,

fiind atractiv pentru pacienți atât din perspectiva eficienței, cât și în ceea ce privește raportul calitate-preț.

Resurse

Produse și servicii – cardul de fidelitate

- **Ce culoare are fidelitatea?**

La Help Net, fidelitatea are culoarea portocaliu, iar la noi fidelitatea se răsplătește de fiecare dată.

Pacienții beneficiază de minimum 5% REDUCERE la orice achiziție efectuată într-una dintre farmaciile fizice, cu excepția produselor medicamentoase unde condițiile comerciale sunt impuse de legislația în vigoare.

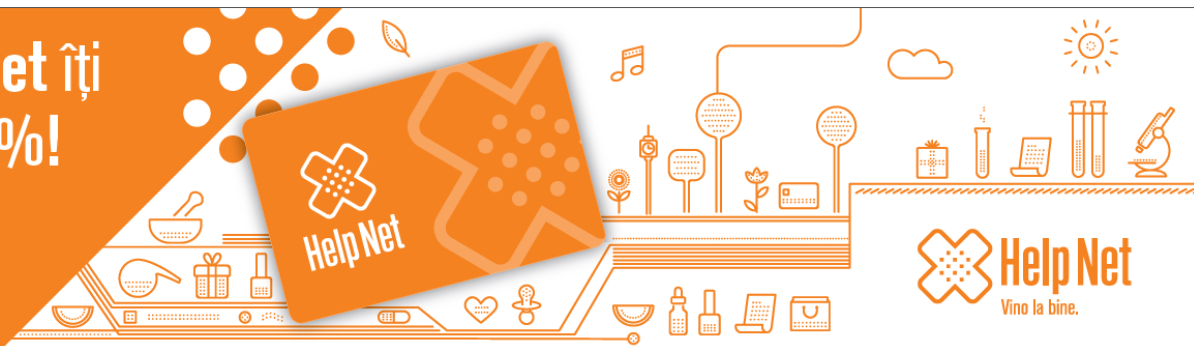
Au posibilitatea de a beneficia de promoții speciale și de a participa la concursuri, adresate în exclusivitate clienților fideli;

Cardul de Fidelitate Help Net se obține în condițiile prevăzute în regulament.

Cardul tău de loialitate Help Net îți aduce reduceri de până la 20%!

la-ți cardul de fidelitate și bucură-te de oferte și promoții speciale lună de lună!

*Pentru mai multe detalii, consultați Regulamentul programului de fidelitate, disponibil în farmaciile sau pe helpnet.ro.



Resurse

Produse și servicii – farmacia online și HelpLine

- **De ce helpnet.ro?**

Avem o rețea extinsă de farmacii în toată România.

Pacienții pot ridica comanda din orice farmacie Help Net care le este la îndemână, iar noi transportăm comenzile în farmacii. Suntem atenți la respectarea tuturor limitelor de temperatură, avem mașini climatizate dotate cu sisteme pentru asigurarea unei temperaturi optime, iar produsele sunt transportate în condiții de maximă siguranță.

- **Izolată cu Covid-19?**

Am fost în ajutorul pacienților noștri prin intermediul aplicației HelpLine, destinată tratării pacienților infectați cu Sars-Cov2. Medici specializați în tratarea acestei boli oferă sprijin și îngrijire medicală potrivită stării de sănătate.

- **Testare Covid-19 în farmaciile Help Net**

Pacienții pot beneficia de testare în farmaciile Help Net desemnate, urmând ca serviciul să se extindă pe măsură ce procedurile de autorizare se finalizează. Testarea pentru diagnosticarea infecției cu SARS-CoV-2 s-a realizat atât cu teste oferite gratuit de Ministerul Sănătății, pentru care pacientul a achitat doar serviciul de testare, cât și cu teste achiziționate din farmaciile Help Net.

- **Grija 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

Canale de comunicare cu pacienții

Pentru a colecta feedback de la pacienții noștri, există de un registru pentru reclamații în farmaciile Help Net, dar și următoarele canale alternative de comunicare;

- Adresa de email office@helpnet.ro pentru farmaciile fizice Help Net;
- Adresele de email contact@helpnet.ro, sesizări@helpnet.ro și retur@helpnet.ro pentru clienții farmaciei online Help Net;
- Canalele de social media (Facebook, Instagram, LinkedIn);
- Fiecare pacient primește răspuns la reclamațiile pe care le depune;
- Comunicare mass market;
- Campanii ATL: radio, TV, publicații locale și naționale, promovarea produselor sezoniere;
- Spoturi radio: în centrele comerciale și locații specifice;
- Campanii digital și social media: website, Facebook, Instagram;
- Comunicare instore: supliment lunar de oferte, afișe în vitrine, flyere, wobblere la raft, cash desks;
- Oferte speciale la noi deschideri și campanii targetate;
- Campanii de marketing responsabile/ Digital Advertising;
- Comunicare directă.



Primăvara asta fă-ți un bine și ia vitamine.

Help Net
Vino la bine.

Product	Discount	Original Price	Discounted Price
Detrical 2000	-30%	13,49 ^{lei}	9,44 ^{lei}
Secom Guard-Your-Liver	-30%	52,49 ^{lei}	36,49 ^{lei}
VitaMax Q10	-30%	59,99 ^{lei}	41,99 ^{lei}

*Prețuri valabile în perioada 31-03 - 31-05-2022, în Farmaciile Help Net la înalta doză. Disponibil pentru posesorii de card de 560000. Suplimentele alimentare nu înlocuiesc o alimentație înțeleaptă și echilibrată. A se lua după indicații recomandate și a se lua în decembrie corespunzătoare. Prețurile nu se cumulează cu alte promoții Help Net active în perioada sau în beneficiile cantitatilor de fidelitate Help Net. Reglementarea controlului de fidelitate este disponibilă pe www.helpnet.ro sau în Farmacie.

Resurse

Aspecte de protecție a mediului

- **Politica de distrugere a medicamentelor expirate**

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

În farmaciile Help Net, se colectează medicamente expirate de la populație. Acestea sunt ulterior ridicate din farmacii prin intermediul colaboratorilor noștri, care asigură colectarea și distrugerea prin ardere a produselor, conform unor proceduri standard, reglementate, cu companii autorizate în domeniu. Facem în permanență eforturi de conștientizare a populației și reducerea cantității de medicamente distruse.



Colectare
și
transport



Distrugere
prin
incinerare



Norme și
reguli de
mediu

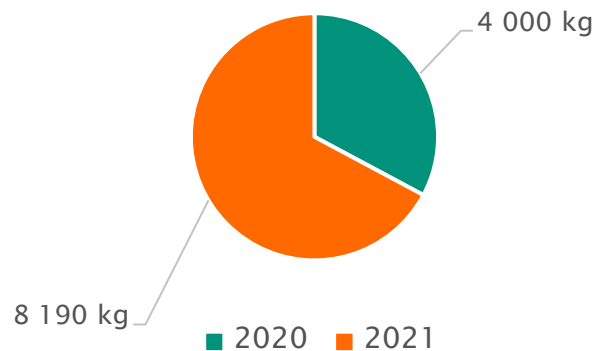
În anul 2021, Help Net a distrus **4 403 kg** de medicamente expirate colectate de la populație și din farmacii, față de **605 Kg** distruse în anul 2020. Acesta creștere a fost parțial generată de pandemia de Coronavirus, astfel medicamentele destinate altor afecțiuni au ajuns să expire în stocuri.

Resurse

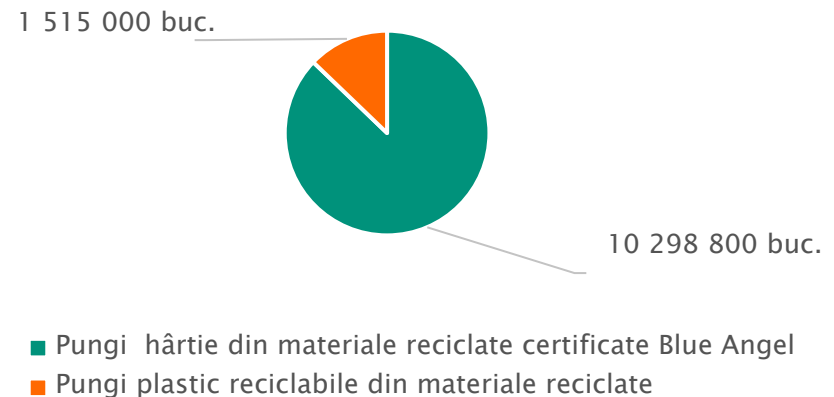
Aspecte de protecție a mediului

- Folosim hârtie reciclată în sediile administrative și în farmacii;
- Help Net a minimizat consumul de plastic prin înlocuirea pungilor de plastic tradiționale utilizate pentru distribuție cu cele rezultate din compost.
- Față de anul precedent, compania a renunțat la utilizarea pungilor de plastic realizate din materiale nereciclate. Astfel, respectăm angajamentul față de societate și totodată promovăm reciclarea selectivă;
- Livrările de la depozite către farmaciile noastre se realizează în cutii din mase plastice reutilizabile, având o durată de exploatare mare, minimizând generarea de deșeuri.

Deșeuri hârtie/ carton



Ambalaje utilizate



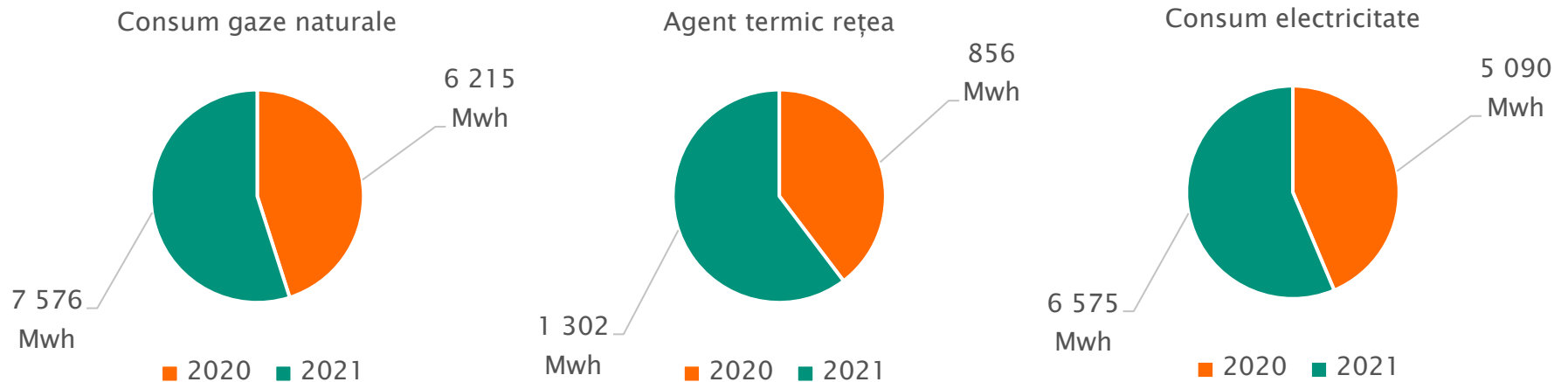
În anul 2021, Help Net a utilizat cu 119 % mai multă cantitatea de hârtie/ carton comparativ cu anul precedent.

Această creștere se datorează tirajului farmaciei online nou înființate.

Resurse

Aspecte de protecție a mediului

- În toate farmaciile nou deschise, am optat pentru iluminatul LED, continuând astfel misiunea de a ne reduce amprenta de carbon asupra mediului.
- În sediile administrative și farmaciile acționăm după deviza “Ultimul stinge lumina!”, la care au aderat toți angajații.
- Consumul de curent electric a crescut ca urmare a continuării procesului de expansiune.
- 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 diferența, inclusiv reducerea deșeurilor farmaceutice și economisirea energiei.



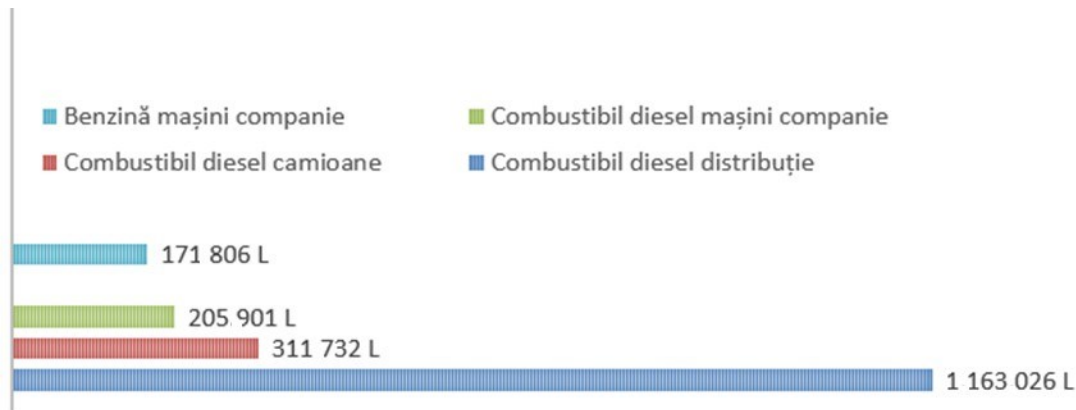
Față de anul precedent, în anul 2021 Help Net a depășit cantitatea de gaze naturale utilizate cu 22 %, cea de agent termic din rețeaua publică cu 50 % și cea de curent electric cu 29 %.

Acest fapt se explică prin creșterea numărului punctelor de lucru.

Resurse

Aspecte de protecție a mediului

- 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.
- Vom continua procesul de înlocuire a parcului auto, optând pentru motorizări pe benzină, în acest fel aderând la noile standarde europene.
- 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.



Începând cu anul 2020, raportarea combustibilului se face la nivel de grup, raportare comună, Farmexim/ Help Net.

Managementul riscurilor

Etică și Conformitate – GDPR

- Politica se bazează 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;
- Help Net 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.
- Help Net 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, 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.



Managementul riscurilor

etică și Conformitate – Compliance

- Toți angajații Help Net 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

DEPARTAMENT
GENERAL
PROCUREMENT

În 2021, au fost înregistrate ZERO acțiuni în justiție sau procese publice intentate companiei Help Net 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 Help Net.

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, reguli de bună practică farmaceutică, așa cum au fost adoptate de Parlamentul European și toate celelalte legi locale relevante.
- **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 Help Net 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.

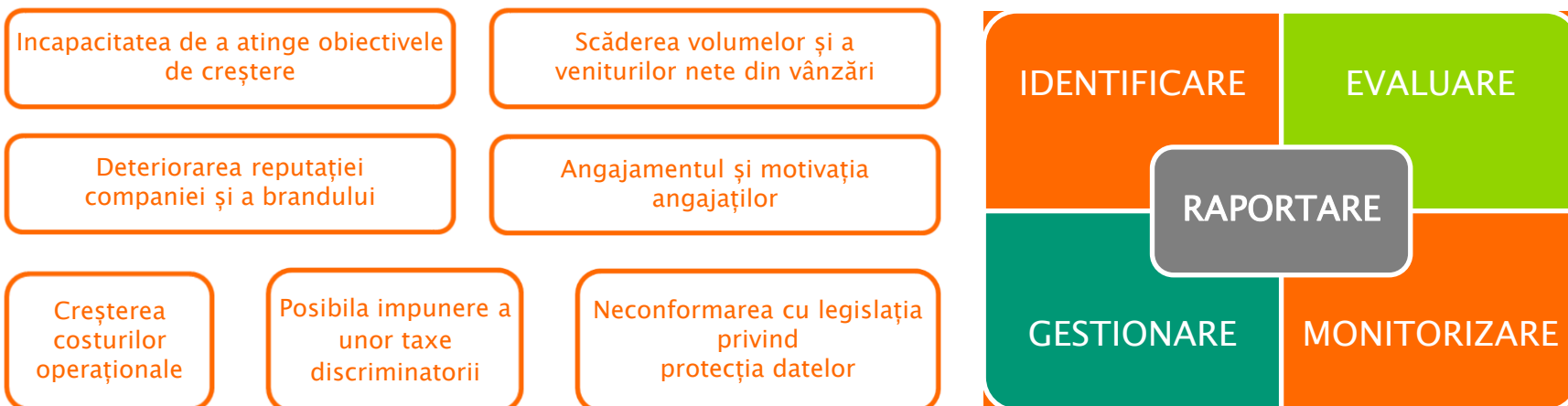


Retenția angajaților

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.

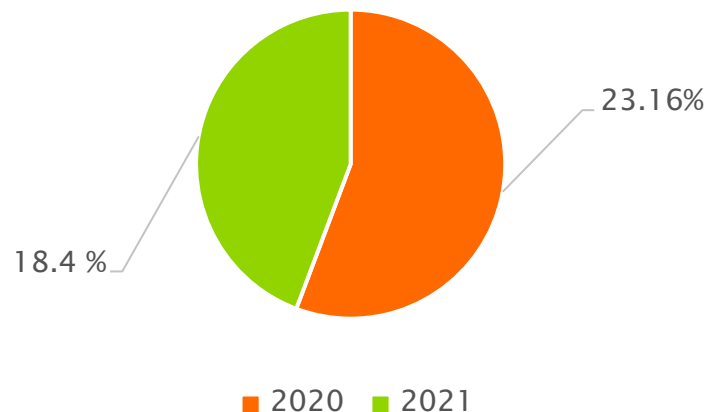


- Obiectivele PHOENIX group, și implicit ale companiei Help Net privind managementul riscului sunt:
 - Înțelegerea riscurilor la care este expusă societatea, a cauzelor, precum și a obiectivelor generale și specifice;
 - Îmbunătățirea profilului de risc al societății, prin administrarea procesului de 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.
- 18.4 % a fost rata de fluctuație a personalului în anul 2021. Această rată a fost mai mică decât în 2020, când s-a înregistrat 23.16%. Pentru 2022, ne propunem să reducem semnificativ pentru a ne continua programul de retenție a 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 Help Net 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

Activități CSR de referință:

- Compania a donat medicamente, dispozitive și medicale de uz general asociației PRO VITA, fiind direct implicată în acest proces. În urma acestei donații, angajații companiei s-au unit și au dăruit prin eforturi proprii haine și jucării.
- Sponsorizări pentru a sprijini sportul, educația, dovedind încă o dată că suntem un partener de încredere.



În anul 2021, Help Net a donat 78.400 EURO pentru activități CSR.

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.

Ațiuni 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.

Help Net Farma S.A.
Str. Malul Roșu, nr. 4
Ilfov, Balotești
www.helpnet.ro