



ПОЛІТИКА АТ «ФАРМАК»

з розгляду звернень і надання
зворотного зв'язку

Якісні ліки для всього світу

1. Мета та принципи

Метою цієї Політики є створення прозорих і надійних механізмів для:

- отримання та системного розгляду зворотного зв'язку від працівників, партнерів, споживачів, інших зацікавлених сторін та надання відповідей на звернення;
- повідомлень про порушення прав працівників, етичних норм, вимог законодавства чи внутрішніх політик і процедур;
- своєчасного реагування на звернення щодо якості продукції, поведінки представників компанії та інших питань, що можуть впливати на довіру до компанії;
- попередження, виявлення та усунення ризиків, які можуть негативно позначитися на діяльності, репутації або відповідності законодавству;
- використання отриманого зворотного зв'язку для постійного вдосконалення бізнес-процесів, підвищення якості продукції та розвитку корпоративної культури.

Принципи:

- **Анонімність** – забезпечення каналів зв'язку, які надають можливість направляти повідомлення анонімно.
- **Конфіденційність** – персональні дані заявників та зміст повідомлень захищаються відповідно до вимог законодавства України та міжнародних стандартів захисту персональних даних.
- **Нульова толерантність до переслідувань** – жодна особа не зазнає негативних наслідків за добросовісне повідомлення, навіть якщо факт порушення не підтвердився.
- **Неупередженість** – усі повідомлення розглядаються об'єктивно, незалежно від посади, статусу чи особистих зв'язків заявника та осіб, яких стосується інформація.
- **Своєчасність** – усі звернення опрацьовуються у визначені регламентом строки, з пріоритетним розглядом екстрених повідомлень.
- **Доступність** – канали комунікації є зрозумілими, зручними та доступними для всіх стейкхолдерів компанії.
- **Простежуваність** – кожне повідомлення документується, розглядається відповідно до визначеної процедури, з подальшим контролем реалізації коригувальних заходів.

- **Постійне вдосконалення** – зворотний зв'язок і повідомлення аналізуються для виявлення системних ризиків і впровадження заходів, що сприяють розвитку процесів, підвищенню якості та зміцненню корпоративної культури.

2. Канали зворотного зв'язку

2.1. Офіційні канали

АТ «Фармак» забезпечує багатоканальний доступ для подання звернень:

Call-центр – для звернень загального характеру, в тому числі скарг на продукцію від споживачів **+38 (044) 496-87-87**.

Офіційна електронна пошта компанії – для звернень загального характеру, в тому числі скарг на продукцію від споживачів info@farmak.ua.

Лінія довіри (Trust line) – для повідомлень про порушення або можливі інциденти, що суперечать законодавству, етичним нормам чи внутрішнім політикам компанії:

- Електронна пошта: trustline@farmak.ua
- Онлайн-форма: <https://farmak.ua/forma-inczidentu/>
- Телефон: **+38 (044) 496-89-28**

Усі канали доступні для працівників, партнерів, споживачів, постачальників, дистриб'юторів, органів влади, громадських організацій та інших зацікавлених сторін, які взаємодіють з компанією.

2.2. Другорядні канали

Офіційні сторінки АТ «Фармак» у Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, Threads, а також внутрішня соціальна мережа Viva Engage для співробітників можуть використовуватися для загального зворотного зв'язку та інформування. Водночас усі офіційні повідомлення, що потребують конфіденційності, документування та належного розгляду, мають подаватися виключно через офіційні канали, визначені у п. 2.1.

3. Процедура розгляду звернень

3.1. Звернення до Call-центру

Call-центр приймає звернення від широкого кола стейкхолдерів: споживачів, діючих і потенційних партнерів, постачальників, дистриб'юторів, медичних працівників, фармацевтів, державних органів, громадських організацій, засобів масової інформації, місцевих громад, працівників і кандидатів на роботу та ін.

Такі звернення можуть стосуватися отримання інформації про продукцію чи послуги, залишення відгуку або скарги, повідомлення про інцидент, обговорення можливості співпраці чи вирішення інших питань.

Алгоритм дій

1. Якщо оператор надав повну та вичерпну відповідь, звернення вважається опрацьованим та закритим.
2. Якщо звернення потребує додаткового опрацювання, воно передається до PR-відділу, який надає відповідь протягом 2 годин за умови наявності всієї необхідної інформації.
3. Якщо для відповіді потрібні дії інших підрозділів, PR-відділ протягом 2 годин передає запит відповідальному підрозділу компанії.
4. Відповідальний підрозділ надає відповідь у день звернення або, якщо потрібні додаткові узгодження, – не пізніше ніж протягом 2 робочих днів.
5. Усі звернення фіксуються у реєстрі із зазначенням дати, порядкового номера та типу запиту. Реєстр веде відповідальний представник PR-відділу, контроль покладений на керівника PR-відділу.
6. Заявник обов'язково інформується про те, що його звернення прийнято, а також про строки надання відповіді. Максимальний термін надання відповіді становить не більше 5 робочих днів.

3.2. Звернення на електронну пошту

Офіційна електронна пошта компанії приймає повідомлення від широкого кола стейкхолдерів: споживачів, діючих і потенційних партнерів, постачальників, дистриб'юторів, медичних працівників, фармацевтів, органів державної влади, громадських організацій, засобів масової інформації, місцевих громад, працівників, кандидатів на роботу та інших зацікавлених осіб.

Такі повідомлення можуть містити запити щодо продукції чи послуг, відгуки та скарги, інформацію про інциденти, пропозиції щодо співпраці або інші питання, пов'язані з діяльністю компанії.

Алгоритм дій

1. PR-відділ інформує заявника про прийняття звернення та орієнтовні строки надання відповіді.
2. Якщо звернення містить пропозицію співпраці, заявник повідомляється, що компанія надасть відповідь лише у разі зацікавленості.

3. Якщо звернення стосується скарги на продукцію або порушення прав споживачів, відповідальний підрозділ надає відповідь у день звернення, а у випадку необхідності додаткових узгоджень – не пізніше ніж протягом 2 робочих днів.

4. Якщо звернення стосується питань щодо роботи компанії, продукції, працевлаштування, інших питань – відповідь надається у строк до 5 робочих днів.

5. Усі звернення, які надходять на офіційну електронну пошту (окрім пропозицій про співпрацю), підлягають обов'язковій реєстрації у реєстрі звернень. Реєстр веде відповідальний представник PR-відділу із зазначенням дати, порядкового номера та типу запиту.

3.3. Звернення на лінію довіри (Trust line)

Лінія довіри дозволяє конфіденційно повідомити про порушення або можливі інциденти, що суперечать законодавству, етичним нормам чи внутрішнім політикам компанії.

До таких належать: порушення трудового законодавства та прав працівників; корупційні правопорушення (хабарі, «відкати», комісійні, неправомірна «подяка», у тому числі у вигляді подарунків або послуг); неналежне виконання тендерних процедур під час закупівель товарів чи послуг; порушення у сфері охорони праці та захисту навколишнього середовища; використання інсайдерської інформації чи розголошення конфіденційних даних; викривлення фінансової звітності або інші маніпуляції з обліком; розкрадання чи використання майна компанії в особистих цілях; домагання, у тому числі сексуальні; дискримінація за будь-якою ознакою; насильство або інші форми неприпустимої поведінки на робочому місці; переслідування чи тиск на осіб, які повідомили про порушення; вживання алкоголю, наркотиків чи психотропних речовин на робочих місцях; а також будь-які інші дії, що можуть завдати шкоди компанії, її працівникам чи репутації.

Порядок реєстрації, обліку та реагування на повідомлення про можливі порушення визначено у «Положенні про порядок реєстрації, обліку та реагування на повідомлення про можливі порушення (Trust line)».

4. Конфіденційність та захист даних

Уся інформація, отримана через канали зворотного зв'язку, обробляється відповідно до чинного законодавства України, вимог щодо захисту персо-

нальних даних та внутрішніх політик АТ «Фармак». Доступ до повідомлень мають лише уповноважені особи, безпосередньо залучені до їх розгляду, а всі дані зберігаються у захищених електронних системах із забезпеченим контролем доступу. Персональні дані заявників використовуються виключно для перевірки та реагування на повідомлення, не передаються третім особам без законних підстав і захищені від несанкціонованого доступу.

5. Відповідальність

- Call-центр – керівник PR-відділу компанії.
- Офіційна електронна пошта компанії – керівник PR-відділу компанії.
- Лінія довіри (Trust line) – начальник відділу внутрішнього аудиту.

6. Моніторинг та оновлення

Політика переглядається у разі змін законодавства, міжнародних стандартів, внутрішніх процедур чи виявлених недоліків. Ефективність механізмів зворотного зв'язку та розгляду повідомлень перевіряється щорічно на основі відгуків працівників, партнерів і клієнтів, а також результатів внутрішніх аудитів чи, за потреби, зовнішніх оцінок. Результати моніторингу подаються генеральному директору компанії з метою подальшого вдосконалення системи.