

2021

Raportul Conducerii

IM Orange Moldova SA

ORANGE MOLDOVA

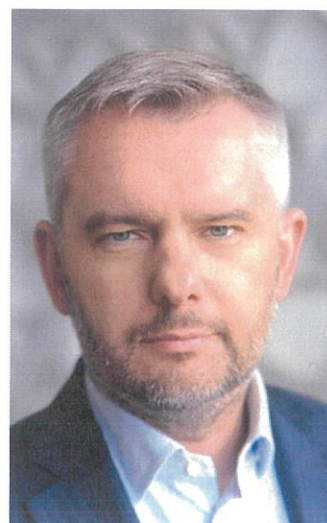


Angajamentul Managementului

Preocuparea de menținere a unui nivel înalt al calității în tot ce facem, protecția mediului, sănătatea și securitatea operațională și securitatea datelor clienților, este omniprezentă în toate aspectele muncii noastre.

Managementul de la cel mai înalt nivel al Orange Moldova se angajează pentru dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management integrat calitate, mediu, sănătate și securitatea ocupațională, securitate informațională prin:

- *asumarea răspunderii pentru eficacitatea sistemului de management;*
- *asigurarea că politica și obiectivele sunt stabilite și sunt compatibile cu direcția strategică și contextul companiei;*
- *asigurarea că cerințele sunt integrate în procesele de afaceri;*
- *asigurarea că resursele necesare sunt disponibile;*
- *comunicarea importanței managementului eficace și a conformării cu cerințele acestuia;*
- *asigurarea obținerii rezultatelor intenționate;*
- *direcționarea și susținerea persoanelor responsabile;*
- *promovarea îmbunătățirii continue.*



Astfel, asigurăm un management eficient și eficace, bazându-ne pe oferirea unei experiențe unice clientului, îmbunătățind continuu calitatea, gestionând aspectele de mediu, promovând utilizarea rațională a resurselor și securitatea informației în cadrul companiei.

Mariusz Jerzy GATZA,
CEO Orange Moldova

Dezvoltarea și performanțele companiei

➤ Introducere

Orange Moldova este parte a Grupului Orange, unul dintre cei mai mari operatori de servicii mobile și internet din Europa și Africa și lider global în serviciile de telecomunicații corporative. În Republica Moldova, compania și-a demarat activitatea în 1998, sub marca comercială VOXTEL. Pe 25 aprilie 2007, Voxtel a anunțat despre rebranding, devenind una din cele 32 de companii care operează în toată lumea sub brandul Orange. Astăzi, compania este cel mai mare jucător de pe piața de telecomunicații în Republica Moldova. Conform datelor publicate de către Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI) pentru primele 9 luni ale anului 2021, Orange Moldova deține:

- 41.1% din valoarea pieței TELCO (excluzând veniturile din alte activități în domeniul de comunicații electronice și alte venituri TV);
- 62.3% din valoarea pieței serviciilor mobile;
- 6.6% din valoarea pieței serviciilor de acces la Internet fix (excluzând veniturile din transmisiuni date).

Orange Moldova continuă să fie cel mai important operator de servicii mobile, deținând 52.6% din total utilizatori de servicii mobile înregistrați la 30.09.2021, având în portofoliu peste 2,6 milioane de clienți și o echipă formată din circa 869 de angajați. Entitatea este un model de angajator digital și uman și oferă angajaților săi toate mijloacele necesare pentru a fi actorii transformării în serviciul experienței clienților.

Orange Moldova este operator convergent care prestează servicii mobile de voce și data, servicii Internet Fix și Televiziune, atât pentru persoane fizice cât și juridice. Orange Moldova deține cea mai performantă și extinsă arie de acoperire 4G. Clienții se bucură de cel mai rapid Internet fără fir în cele mai importante localități ale țării. Statutul de lider în inovații a fost reconfirmat prin 2 premiere mondiale: HD Voice și HD Voice International.

Clienții Orange Moldova beneficiază de acces gratuit la rețeaua WiFi în spațiile publice (stații de transport public, autogări, parcuri, scuaruri ale instituțiilor publice).

În anul 2016, Orange a achiziționat compania Sun Communications, operatorul de cablu lider din Republica Moldova, care a permis lansarea ofertelor convergente inovative și extinderea portofoliului de servicii, cu propriile abonamente fixe de Internet și TV Acasă sub umbrela Orange Love, începând cu luna octombrie 2017. Această achiziție face parte din ambiția Grupului Orange care și-a propus să-

și consolideze poziția de operator convergent lider în Europa, care furnizează Internet în bandă largă, servicii de voce pentru mobil și fix, precum și servicii TV cu plată.

Începând cu 01 noiembrie 2020, Director General al Orange Moldova este desemnat Dnul Mariusz Jerzy Gatza.

➤ **Misiunea companiei: conectare la ce e important pentru client**

Clienții au nevoie de soluții simple și funcționale, doresc conexiuni stabile și rapide, interacțiuni personalizate și cel mai bun raport preț-calitate. Prin urmare, misiunea companiei este cu atât mai justificată: să fie întotdeauna prezentă pentru a asigura conectarea la ceea ce e important pentru fiecare client.

➤ **Lumea digitală mai aproape**

La Orange, digitalul este o oportunitate atunci când este accesibil tuturor. De aceea, compania și-a asumat să aducă lumea digitală mai aproape de fiecare: angajați, clienți și societate. Compania oferă o rețea de încredere, instrumente digitale cu planuri tarifare asociate și acces la instruirii gratuite pentru dezvoltarea abilităților digitale.

➤ **Ai susținere din partea tuturor. Și un pic de ajutor de la Orange**

Acesta este campania lansată de Grupul Orange, prin care se reconfirmă angajamentul asumat prin planul strategic Engage2025: să readucă inegalitățile legate de accesul la Internet, la dispozitive și la abilități digitale, astfel încât tehnologia să devină o sursă de progres și oportunități pentru toți.

➤ **Accesul la lumea digitală este esențial pentru fiecare**

Să știi să utilizezi tehnologiile digitale este o abilitate esențială. De aceea, Orange realizează proiecte sociale de incluziune și educație digitală pentru elevi, profesori, tineri, persoane dezavantajate, ajutând pe fiecare să-și dezvolte competențele digitale necesare unui viitor digitalizat.

În 2021, eforturile companiei s-au concentrat pe:

- Păstrarea poziției de #1 cel mai iubit brand;
- Lansarea celei mai generoase oferte Orange Love, cu care clienții au tot împreună mobil, televiziune și internet, conexiune 100% fibră cu super viteză de până la 1Gbps;
- Creșterea afacerii fixe - accelerarea volumelor de achiziție pentru serviciile fixe, în principal pe conexiuni noi și îmbunătățirea experienței clienților;
- Îmbunătățirea calității serviciilor fixe ;
- Menținerea veniturilor principale de la serviciile mobile, creșterea veniturilor din utilizarea Data și PostPay, accelerarea vânzărilor dispozitivelor;
- Consolidarea poziționării convergenței.

- Continuarea îmbunătățirii aplicației My Orange cu noi funcționalități, a fost extins numărul de utilizatori și a crescut satisfacția clientului la utilizarea acesteia;

Grupul Orange a elaborat noua strategie pe termen lung, cu denumirea Engage 2025. În baza acestei strategii a fost elaborată și strategia CX 2025, care vine să ajute și să susțină partea de business în atingerea obiectivelor setate.

Noua strategie CX este bazată pe principiul centrării pe client, vizibilitatea cap – coadă a parcursului clientului și utilizarea de date și voce de către client pentru a îmbunătăți experiența acestuia.

➤ **Trei domenii cheie stau la baza noii strategii:**

1. Conectivitate acolo unde contează pentru client:

- Acoperirea noilor teritorii, viteză înaltă cu fibră, o rețea de calitate și responsabilă ecologic (green);

2. Oferte responsabile, concepute pentru a fi ușor de înțeles, procurat, administrat și utilizat:

- Simplificarea continuă a portofoliului de oferte și servicii, oferte transparente – fără surprize, responsabile ecologic, oferte inclusive;

3. O experiență omni-channel, fără probleme, care se bazează pe uman și digital:

- Cel mai bun canal digital, primul punct de contact al clienților noștri, accesibil printr-un limbaj natural, datorită AI;
- Expertiză și deservire la cel mai înalt standard atât în magazine, cât și de către serviciul clienți;
- O relație personalizată și proactivă în momentele cheie pentru clienți;
- Vizibilitatea parcursului și satisfacție cap-coadă a clientului, ca în final clientul să depună minim efort în parcursul său.

➤ **Orange a lansat pentru clienții business soluția Antivirus de la cei mai renumiți dezvoltatori din lume – Kaspersky, Bitdefender, F-Secure și McAfee**

Orange a lansat soluția Antivirus, o protecție de ultimă generație pentru afaceri, împotriva celor mai sofisticate și avansate amenințări cibernetice. Aceasta scanează și blochează automat virușii, protejând calculatoarele, serverele din rețea, precum și dispozitivele mobile ale companiei, printre care, smartphone-uri, laptop-uri, tablete și alte tehnologii.

Soluția Antivirus pune la dispoziția clienților business o serie de soluții de securitate, care garantează protecția individuală antimalware pentru fiecare utilizator și echipamentele de business.

Pe lângă licențe Antivirus de la cei mai renumiți dezvoltatori din lume – Kaspersky, Bitdefender, F-Secure și McAfee, Orange Moldova pune la dispoziția clienților servicii profesionale și o echipă specializată în securitate informațională. Astfel, clienții vor avea mereu acces la tabloul de bord al produselor și serviciilor pe care le-au contractat, vor avea vizibilitate asupra valabilității licențelor și acces simplu la servicii de suport. Orange Moldova este primul partener Kaspersky care oferă facturare pe baza numărului de licențe folosite lunar. Clientul poate crește sau scade numărul licențelor și tipul opțiunilor, lunar, în funcție de nevoile afacerii sale.



În prezent acesta este deja un serviciu inovativ, util, accesibil și ușor de folosit pentru companiile din Republica Moldova.

➤ **Modalitățile de plată a facturilor Orange**

Prin tot ceea ce face, Orange promovează activ digitalizarea serviciilor și a plăților în Moldova și anume dezvoltă permanent posibilitățile de activare, cumpărare și achitare online a serviciilor și produselor sale.

Cea mai recentă actualizare este activarea cartei digitale eSIM direct din My Orange, dar și posibilitatea de a cumpăra numere mobile noi și de a trece de la PrePay la Abonament direct de pe eshop.orange.md. De asemenea, se lucrează în continuu pentru a integra în aplicația My Orange tot mai multe funcționalități utile pentru fiecare client.



Urmând aceste principii, clienții vor putea și în continuare să achite factura pentru serviciile Orange online, fără comision, prin intermediul canalelor de plată speciale, și anume accesând paginile <https://epayments.orange.md/>, aplicația My Orange pe mobil sau din browser, pe my.orange.md. Totodată, fără comision rămân toate modalitățile de plată disponibile în magazinele Orange, precum și toate reîncărcările PrePay (cu excepția cartelelor de reîncărcare răzuibile).

Ca parte a strategiei Grupului Orange, Engage 2025, prin care s-a propus trecerea treptată la produse sustenabile, din 1 ianuarie 2022, nu vor mai fi comercializate cartele de reîncărcare răzuibile în magazinele Orange. În schimb, va fi introdusă o nouă modalitate de plată fără comision – Tichetele

de reîncărcare cu valoare nominală fixă, pe care le poți cumpăra doar în magazinele Orange. Poți alege să primești tichetul prin SMS sau pe suport de hârtie.

Cartelele de reîncărcare pe suport de plastic vor continua să fie disponibile doar la benzinării, chioșcuri de presă sau magazine mici din localități rurale, cu aplicarea unui comision la cumpărare.

Orange Moldova va continua să promoveze o atitudine responsabilă față de mediu, prin aplicarea unor metode care să contribuie la dezvoltarea sustenabilă, prin utilizarea soluțiilor digitale, simple și accesibile clienților.

➤ **Orange – rețeaua mobilă #1 în Moldova lansează cartela digitală eSIM**

Orange Moldova a completat portofoliul de inovații în TELCO cu cartela digitală eSIM care poate fi activată online.

Pentru ca utilizatorii Orange Moldova să se bucure de cea mai bună experiență de comunicare și pentru a-i aduce mai aproape de ultimele inovații, din 24 noiembrie, clienții Orange care dețin telefoane compatibile, pot beneficia de avantajele oferite de tehnologia eSIM.

Cu tehnologia inovatoare eSIM, clienții se vor putea conecta la rețeaua mobilă Orange simplu și rapid, fără a mai avea nevoie de cartelă SIM de plastic. De asemenea, utilizatorii vor putea instala până la 5 numere pe un singur dispozitiv mobil, cu posibilitatea utilizării lor alternative, ideal pentru separarea apelurilor de serviciu și a celor personale.



Orange oferă în exclusivitate tuturor clienților existenți posibilitatea de a trece de la SIM obișnuit la eSIM, online, fără a fi nevoie să se deplaseze la un magazin Orange. Deținătorii de dispozitive compatibile cu tehnologia eSIM pot face schimb de SIM direct în my.orange.md, logându-se prin Cont Orange. De eSIM pot beneficia și cei care doresc să activeze un abonament nou. În magazinele Orange, clienții vor beneficia de suport dedicat pentru activarea cartelei eSIM.

Noua tehnologie asigură conexiunea la rețeaua mobilă Orange, fără a mai fi necesară cartela SIM de plastic. Ca și cartela fizică, cartela digitală eSIM oferă acces la serviciile Orange – apeluri, SMS și Internet mobil. Datorită eSIM, clienții pot avea mai multe numere mobile pe un singur smartphone compatibil. Cartela digitală eSIM nu este supusă șocurilor mecanice, praf și umezeală și are o durată mai mare de utilizare, comparativ cu o cartelă SIM fizică, nu poate fi pierdută, ceea ce înseamnă mai multă flexibilitate și siguranță.

➤ **Cu eSIM, Orange își asumă un comportament responsabil față de mediu**

Cartela digitală eSIM de la Orange înseamnă beneficii atât pentru client, cât și pentru mediu. Cu eSIM, se reduce o cantitate esențială de plastic din lanțul de aprovizionare și vor fi eficientizate procesele logistice. Datorită proiectării ecologice în etapa de design, a fost redusă amprenta de carbon în perimetrul activităților pe care le desfășoară compania.

Pentru Orange, cartela digitală eSIM este încă un pas prin care aceasta își reconfirmă angajamentele anunțate în noua strategie Engage2025, prin care compania își asumă dezvoltarea unei afaceri sustenabile, cu un comportament responsabil față de mediu.

Lansarea eSIM completează portofoliul de inovații Orange, alături de tehnologia Apel 4G+ (VoLTE), care a fost lansată în premieră în septembrie 2019 și care asigură o viteză mai înaltă a conexiunii la o calitate impecabilă a sunetului. Dar și alături de premierele mondiale HD Voice și HD Voice International, care au marcat o nouă dimensiune a sunetului pe telefonul mobil.

Prezentare fidelă a poziției și performanței entității

➤ **Analiza rezultatului financiar**

În anul 2021 performanța financiară a companiei comparativ cu anul 2020 este în descreștere, după cum este reprezentat în continuare.

Indicatori	Anul 2020 (MDL)	Anul 2021 (MDL)	Diferența absolute (MDL)	Variația în %
Venituri din vânzări	2,913,682,056	3,050,691,749	137,009,693	4.70
Costul vânzărilor	1,685,964,832	1,881,930,024	195,965,192	11.62
Profit brut (pierdere brută)	1,227,717,224	1,168,761,725	-58,955,499	-4.80
Alte venituri din activitatea operațională	14,639,009	18,503,457	3,864,448	26.40
Cheltuieli de distribuire	445,057,345	459,904,641	14,847,296	3.34
Cheltuieli administrative	297,589,142	286,421,525	-11,167,617	-3.75
Alte cheltuieli din activitatea operațională	3,777,922	2,043,231	-1,734,691	-45.92
Rezultatul din activitatea operațională: profit (pierdere)	495,931,824	438,895,785	-57,036,039	-11.50
Rezultatul din alte activități: profit (pierdere)	-303,264	-5,447,051	-5,143,787	1696.14
Profit (pierdere) pînă la impozitare	495,628,560	433,448,734	-62,179,826	-12.55
Cheltuieli privind impozitul pe venit	86,578,323	70,704,519	-15,873,804	-18.33
Profit net (pierdere netă) al perioadei de gestiune	409,050,237	362,744,215	-46,306,022	-11.32

Analiza performanței în anul 2021 comparativ cu anul 2020 denotă descreșteri pentru toți indicatorii de performanță și anume: profitul brut este în descreștere cu 58,955,499 lei (4.80 %), rezultatul din activitatea operațională este în descreștere cu 57,036,039 lei (11.50 %), profitul până la impozitare este în descreștere cu 62,179,826 lei (12.55 %), impozitul pe venit calculat este în descreștere cu 15,873,804 lei (18.33 %) și profitul net al perioadei de gestiune este în descreștere cu 46,306,022 lei (11.32%).

➤ Analiza rezultatelor financiare și rentabilității

Situațiile financiare ale Orange Moldova pentru anul 2021 prezintă fidel, din toate punctele de vedere semnificative poziția financiară a companiei la data de 31 decembrie 2021 și performanța sa financiară aferentă anului 2021, în conformitate cu Standardele Naționale de Contabilitate.

Indicatori	Anul 2020	Anul 2021	Diferența absolută
Rentabilitatea Veniturilor din vânzări	0.17	0.14	-0.03
Profit pînă la impozitare (mdl)	495,628,560	433,448,734	-62,179,826
Venituri din vânzări (mdl)	2,913,682,056	3,050,691,749	137,009,693
Rentabilitatea activelor	0.12	0.11	-0.01
Profit pînă la impozitare (mdl)	495,628,560	433,448,734	-62,179,826
Valoarea medie a activelor (mdl)	4,168,352,896	4,010,922,178	-157,430,718
Rata rentabilității capitalului propriu	0.12	0.11	-0.01
Profit net (mdl)	409,050,237	362,744,215	-46,306,022
Valoarea medie a capitalului propriu (mdl)	3,447,821,841	3,300,204,431	-147,617,410
Rata profitului brut	0.42	0.38	-0.04
Profit brut (mdl)	1,227,717,224	1,168,761,725	-58,955,499
Vânzări nete (mdl)	2,913,682,056	3,050,691,749	137,009,693
Rata profitului operațional	0.17	0.14	-0.03
Rezultatul din activitatea operațională (mdl)	495,931,824	438,895,785	-57,036,039
Vânzări nete (mdl)	2,913,682,056	3,050,691,749	137,009,693
Rata profitului net	0.14	0.12	-0.02
Profit net (mdl)	409,050,237	362,744,215	-46,306,022
Vânzări nete (mdl)	2,913,682,056	3,050,691,749	137,009,693
Rata profitului net în profitul pînă la impozitare	0.83	0.84	0.01
Profit net (mdl)	409,050,237	362,744,215	-46,306,022
Profit pînă la impozitare (mdl)	495,628,560	433,448,734	-62,179,826

➤ **Indicatori de lichiditate**

Indicatori	Anul 2020	Anul 2021	Diferența absolută
Lichiditatea curentă	2.31	1.85	-0.46
Active circulante (mdl)	1,172,764,962	1,121,374,373	-51,390,589
Datorii curente (mdl)	507,020,366	604,697,957	97,677,591
Lichiditatea intermediară	2.06	1.59	-0.47
Mijloace banesti (mdl)	272,257,949	207,748,033	-64,509,916
Investitii pe termen scurt (mdl)	34,991,132	54,659,131	19,667,999
Creante pe termen scurt (mdl)	738,473,754	700,732,443	-37,741,311
Datorii curente (mdl)	507,020,366	604,697,957	97,677,591
Lichiditatea absolută	0.54	0.34	-0.20
Numerar (mdl)	272,257,949	207,748,033	-64,509,916
Datorii curente (mdl)	507,020,366	604,697,957	97,677,591

➤ **Analiza surselor de finanțare**

Indicatori	Anul 2020	Anul 2021	Diferența absolută
Coefficientul de autonomie financiara	0.83	0.81	-0.02
Capital propriu (mdl)	3,414,986,163	3,185,422,699	-229,563,464
Total pasive (mdl)	4,094,313,158	3,927,531,198	-166,781,960
Rata brută generală de îndatorare	0.20	0.23	0.03
Datorii pe termen lung si scurt (mdl)	679,326,995	742,108,499	62,781,504
Capital propriu (mdl)	3,414,986,163	3,185,422,699	-229,563,464
Rata solvabilității generale	6.03	5.29	-0.74
Total pasive (mdl)	4,094,313,158	3,927,531,198	-166,781,960
Datorii pe termen lung si scurt (mdl)	679,326,995	742,108,499	62,781,504
Rata de manevrare a capitalului propriu	0.19	0.16	-0.03
Active curente nete (mdl)	665,744,596	516,676,416	-149,068,180
Capital propriu (mdl)	3,414,986,163	3,185,422,699	-229,563,464
Rata corelației dintre activele nete si capitalul statutar	19.03	17.75	-1.28
Active nete (mdl)	3,414,986,163	3,185,422,699	-229,563,464
Capitalul statutar (mdl)	179,499,609	179,499,609	0
Rata stabilității financiare	0.84	0.82	-0.02
Capital Propriu + Datorii pe termen lung (mdl)	3,457,060,697	3,221,666,124	-235,394,573
Total pasive (mdl)	4,094,313,158	3,927,531,198	-166,781,960

Activitățile din domeniul dezvoltării companiei

Pe parcursul anului 2021, compania a continuat procesul de dezvoltare a activității sale aferente serviciilor de telecomunicații, și s-a orientat preponderent spre următoarele oferte principale:

- Reînnoirea completă a portofoliului de oferte pentru servicii mobile și fibră cu alocare generoasă pentru utilizarea voce și a data;
- Lansarea de noi seturi și oferte Welcome Prepay kit-uri;
- Lansarea ofertelor Fiber Pro (FTTH) cu viteză de până la 1 Gbs;
- Odată cu lansarea cardului digital eSIM, Orange a făcut un nou pas în inovare și în dezvoltarea unei afaceri mai sustenabile;
- Oferta de dispozitive - axată pe abordarea Best Deal.

Principalele priorități ale Orange Moldova pentru anul 2022

- Extinderea acoperirea rețelei FTTH;
- Lansarea Roam Like Home cu România;
- Loializarea bazei existente de abonați, precum și sporirea numărului acestora pe toate segmentele de activitate;
- Consolidarea diferențierii de marketing pentru serviciile fixe, oferind mai mult conținut HD și exclusiv;
- Accelerarea către digitalizare și aplicarea metodologiei Agile pentru procesele cheie;

Principalele riscuri și incertitudini cu care se confruntă entitatea

➤ Sistemul de governanță al managementului riscului

Orange Moldova utilizează metodologia Grupului pentru managementul riscurilor, pentru cartografierea riscurilor și validarea acestora de către Comitetul de Risc și Conformitate. Comitetul de Risc și Conformitate funcționează din Septembrie 2017, în baza procedurii de sistem PS-17 Committee Charter, și se întrunește cel puțin bi-anual.

Anual Managementul Companiei cu suportul echipei Audit, Control și Risk Management realizează un exercițiu complex de identificare și evaluare a riscurilor operaționale, financiare, strategice și de conformitate care se includ ulterior în Harta de Riscuri a Companiei. Procesul de analiză a riscurilor este definit în baza metodologiei de Risk Management - PS-19, aprobată de către companie. Harta de Riscuri a Companiei se actualizează cel puțin anual și se validează în cadrul

Comitetul de Risc și Conformitate de către membrii Comitetului, fiind prezentată ulterior Consiliului de Administrare.

Printre riscurile identificate în cadrul Companiei, pot fi evidențiate:

- Efectele economice și sociale ale pandemiei COVID-19;
- Situația economică instabilă (inflație, curs valutar, rata dobânzii);
- Tensiuni în regiune (întrerupiri în lanțul de aprovizionare, dependența de furnizori).

➤ **Riscul: Situația pandemică COVID-19**

COVID-19 a lovit Moldova, ca și restul lumii și am avut nevoie de unitate și sprijin pentru a depăși criza în sănătate publică.

Pentru a diminua impactul COVID-19 asupra afacerii, compania s-a concentrat rapid și cu succes pe activitatea online și munca de la distanță, astfel că orice produs sau serviciu să poată fi livrat la timp. Transformarea digitală și dedicarea angajaților a ajutat compania Orange Moldova să depășească provocările aduse de anul pandemic și să atingă obiectivele principale.

Pandemia continuă și pînă în prezent, nivelul de incertitudine cu privire la continuarea situației epidemiologice și a intervențiilor guvernamentale de reglementare, rămâne ridicat. Prin urmare, Orange Moldova nu poate prezice cu exactitate impactul pandemiei asupra situației financiare și operaționale a companiei și a activității sale în viitor. Cu toate acestea, conducerea va continua monitorizarea situației și evaluarea măsurilor suplimentare în cazul în care munca la distanță și afacerea vor fi afectate negativ.

➤ **Situația economică instabilă (inflație, curs valutar, rata dobânzii)**

Republica Moldova este dependentă, în mare parte, de produsele de import (energie, materie primă etc.). Costul acestora poate crește semnificativ pe plan internațional, fapt care ar duce nemijlocit la majorarea prețurilor resurselor necesare activității companiei.

Eventuala devalorizare a leului moldovenesc ar putea genera acțiuni de politică monetară din partea Băncii Naționale a Moldovei în vederea stabilizării cursului valutar și țintirii inflației (ex: majorarea ratei de bază).

➤ **Tensiuni în regiune (întrerupiri în lanțul de aprovizionare, dependența de furnizori)**

Tensiuni în regiune pot crea întrerupiri în lanțul de aprovizionare. La importul de bunuri comerciale și necomerciale pot apărea întârzieri, inclusiv la echipamente de rețea, cauzate de blocarea rutelor logistice pe teritoriul ucrainean. Acest risc a fost identificat, evaluat și planul de acțiuni corespunzător a fost definit și implementat. Actualmente, eficacitatea acțiunilor este monitorizată.

Protecția mediului, oportunitățile profesionale ale angajaților și responsabilitatea socială a companiei

➤ Promisiunea Orange: Angajatorul digital și atent

A lucra la Orange reprezintă o experiență unică din punct de vedere digital și uman, care se ridică la înălțimea experienței pe care se dorește să se o ofere clienților. Pentru că se ascultă și se răspunde. Această promisiune presupune că compania se bazează pe digitalizare pentru a accelera dezvoltarea angajaților în aceeași măsură ca în cazul clienților. Înseamnă să ofere condiții de lucru adaptate la viața și nevoile cotidiene. Înseamnă că ajută angajatul să se dezvolte și astfel să contribuie pe deplin la reușitele Grupului. Această promisiune confirmă faptul că în centrul activității Orange stau oamenii.

➤ Orange Moldova: Certificată de către Standardul European și Internațional în Egalitate de Gen (GEEIS).

Orange Moldova este certificată de către Standardul European și Internațional în Egalitate de Gen (GEEIS) și își reconfirmă cu succes certificarea la fiecare 4 ani, începând cu 2015, ceea ce demonstrează că Orange are un angajament puternic și eficient pentru realizarea egalității de gen la locul de muncă. Toate statele din Europa au fost auditate GEEIS. Până în prezent, doar 15 companii internaționale au obținut certificarea GEEIS, acoperind astfel un număr de 200 de entități din 37 de țări.

Comaniile acreditate GEEIS sunt recunoscute nu doar pentru respectarea legilor locale privind egalitatea de gen, dar și pentru depășirea prevederilor unor astfel de legi, prin implementarea de procese similare și bune practici.

GEEIS nu este doar un instrument care ghidează companiile în aplicarea politicii de șanse egale. Acreditarea transmite un mesaj pozitiv, de perspectivă, pentru a co-crea o lume mai bună, respectuoasă pentru femei și bărbați, precum și pentru planetă, dar și pentru a pregăti o lume pacifică pentru generațiile viitoare.

➤ Lansarea programului de transformare StepUp

În anul 2021 a avut loc evenimentul de lansare a noii strategii de transformare Orange Moldova, StepUp. Cele 7 direcții cheie ale companiei pentru următorii ani, aliniată priorităților de business, dar și planului strategic al Grupului Orange, Engage2025 sunt:



- Dezvoltarea de noi infrastructuri și noi modele de operare;
- Furnizarea serviciilor și a ofertelor convergente și diversificate;
- Impulsionarea activităților B2B;
- Accelerarea digitalizării;
- Impulsionarea utilizării;
- Data și IA;
- Crearea noilor modalități de lucru;
- Accelerarea sustenabilității afacerii și a incluziunii digitale pentru comunitate.

➤ **Orange Moldova: Angajator favorit**

Cea mai importantă resursă în companie sunt oamenii, de aceea Orange oferă o experiență pozitivă angajaților săi. De aceea compania își dorește ca fiecare angajat să simtă beneficiile oferite și să aibă o colaborare de durată.

<p>Banii angajatului</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bonus de performanță • Tichete de masă • Credite pe termen scurt fără dobândă • Credit ipotecar • Bonus pentru recomandarea unui angajat • Bonus pentru conectarea unui client la Orange • Dispozitive la preț special + reducere • Servicii Orange la preț preferențial pentru angajați 	<p>Suport pentru activitatea angajatului</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trening-uri de dezvoltare • Telefon mobil de serviciu • Pachet gratuit de comunicare
<p>Familia și timpul liber</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suport financiar pentru evenimente din familie • Suport lunar pentru grădiniță și școală • + 2 zile de concediu la fiecare 5 ani • Lucru la domiciliu 	<p>Sănătatea angajatului</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asigurare medicală private (3 consultații gratis cu psiholog) • Compensarea cheltuielilor pentru activități sportive

➤ **Orange Moldova: educația angajaților și nivelurile de calificare**

În pandemie, cu succes a fost actualizat programul de trening-uri din formatul f2f în formatul on-line. În 2021 s-a mărit numărul de ore a trening-urilor on-line 46 800 ore vs 32 166 ore in 2020. Din sondajele despre învățare, adresate angajaților avem următoarele rezultate - Cum și cât de des învățăm:

- Periodicitate: 60% din angajați parcurg trening-uri o data pe lună;
- Cauza: 63% preferă dezvoltare continuă;
- Cum: 54% preferă platforme on-line.

➤ Orange Moldova: gradul de satisfacție a angajaților

Conform datelor sondajului intern de Cultură corporativă, rata de satisfacție a angajaților Orange este reprezentată de următoarele calificative:

- Mândru de a lucra la Orange – average 8,05 și mediana 8;
- Satisfacția de beneficii – average 8,75 și mediana 9,4;
- Satisfacția de lucru flexibil – average 8,65 și mediana 9,0;
- Posibilitate de a îmbina lucrul de acasă cu lucrul la birou – average 8,0 și mediana 10,0.



➤ Programul Wellbeing: Programul are drept scop menținerea echilibrului între viața personală și cea de la birou

Evenimentele Wellbeing au fost bazate pe necesitățile angajaților. Subiectele anului 2021 au fost: art terapie, diverse ședințe cu psihologi, ateliere de creație pentru copii, parenting courses, ședințe zoom despre diferite vârste a copiilor cu sfaturi utile și discuții cu feedback.



➤ Codul de etică

Într-o lume tot mai intens conectată, Orange Moldova dorește să aducă cele mai bune servicii digitale pentru toți și fiecare. Ambiția companiei este să fie operatorul preferat al tuturor.

Conduita etică stă la baza dezvoltării Grupului Orange, iar Codul de etica este documentul de referință în care sunt specificate principiile pe care compania se asumă să le respecte în activitate zi cu zi, dincolo de prevederile legale:

- respectul față de toți cei cu care relaționează;
- integritatea;
- calitatea serviciilor livrate;
- spiritul de echipă.

Prin acest cod de etica Orange adopta un set de principii de ghidare, menite să consolideze încrederea angajaților, clienților, furnizorilor, acționarilor și partenerilor săi precum și a societății în întregime. Orange va respecta aceste principii zi de zi și va asigura respectarea lor de toți cei cu care lucrează, indiferent de mediul geografic și cultural. În așa fel, un comportament exemplar poate doar să fortifice poziția companiei ca un operator de încredere.

Angajații Orange sunt onești și respectă normele Codului de etică într-un mod absolut firesc. Nu sunt acceptate practici care ar afecta integritatea și reputația companiei, pentru că aceasta ar prejudicia evoluția afacerii pe termen lung, precum și comunitățile în care operează. Prevederile Codului de Etică sunt valabile pentru toate structurile Grupului Orange, precum și pentru filialele sale.

Principiile Orange sunt în conformitate cu cele din Declarația Universală a Drepturilor Omului și cele stabilite de Organizația Internațională a Muncii (în special în ceea ce privește interdicția față de munca forțată și folosirea muncii copiilor), de OCDE (în special în ceea ce privește lupta împotriva corupției) și angajamentele pe care Grupul Orange și le-a asumat în privința respectării Responsabilității Social Corporative, fiind una dintre primele organizații care a aderat la Pactul Global al Națiunilor Unite.

➤ **Orange Moldova – una din cele cinci companii din sectorul privat care au semnat un Acord de Cooperare cu UNFPA**

Cinci companii din sectorul privat au semnat un Acord de cooperare cu Fondul ONU pentru Populație (UNFPA Moldova) cu scopul de a implementa politici prietenoase familiei la locul de muncă pentru circa 5 mii de angajați, dintre care peste 64% sunt tineri cu vârsta de 19-39 ani. Un program de lucru flexibil, implicarea taților în creșterea copilului, programe de sănătate pentru angajați, spații pentru alăptare și camere de odihnă pentru copii la locul de muncă sunt doar câteva practici prietenoase familiei la locul de muncă.



În acest sens, UNFPA Moldova, cu susținerea Agenției Austriece pentru Dezvoltare (ADA) va ghida și instrui companiile private care sunt parte a proiectului să implementeze politici prietenoase familiei la locul de muncă. Bunele practici vor permite angajaților să combine viața de familie cu munca. Cele cinci companii care au acceptat provocarea în Republica Moldova sunt S.A. Orange Moldova, S.C. Panilino SRL, Fidesco SRL, ICS Premier Energy Distribution SA, Asena Textil SRL. Activitățile se desfășoară în parteneriat cu Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Familiei și Camera de Comerț și Industrie.

Politicile și practicile prietenoase familiei aduc un echilibru în viața angajaților. Iar acest fapt ajută compania să aibă angajați motivați și productivi.

Colaborarea noastră cu UNFPA și implementarea proiectului „Extinderea oportunităților: Politici familiale sensibile la gen pentru sectorul privat din Balcanii de Vest și Moldova”, se va solda cu o valoare adăugată pentru ambele părți.

➤ **Conformitatea: Orange Moldova se angajează să lupte împotriva corupției**

Conformitatea este mai mult decât respectarea normelor, este o abordare, o cultură și o serie de mecanisme. Pe măsura ce reglementările internaționale devin tot mai stricte cu fiecare an, Orange se organizează a elimina riscurile de neconformitate. Această abordare este în ton cu valorile companiei și dorința acesteia de a fi un jucător corect într-un mediu de afaceri solid. Orice caz de încălcare, de fraudă sau de corupție pot fi raportate direct prin intermediul sistemului intern de whistleblowing.

Astfel, Orange Moldova a adoptat o politică de toleranță zero la corupție în toate activitățile sale. Misiunea companiei este să fie mereu în legătură pentru a conecta ceea ce este esențial în viața tuturor, iar ambiția acesteia este de a oferi o experiență și un suport de neegalat clienților prin angajamentul de a-și desfășura activitățile într-un mod sănătos și onest, în conformitate cu toate legile aplicabile. Se dorește de a atinge obiectivele sale, cu respectarea performanțelor sociale corporative, prin a fi o companie etică, respectând ecosistemul în care operează.

➤ **Premiul Integrității pentru Orange Moldova**

În anul 2021, în cadrul Concursului Marca Comercială a Anului 2020, pentru al doilea an consecutiv compania Orange Moldova a fost premiată cu Premiul Integrității la categoria “Întreprinderi Mari”, nominalizarea “Implementarea Standardelor de Integritate în sectorul privat”.

În cadrul concursului au fost evaluate mecanismele implementate de Orange Moldova pentru:

- prevenirea cazurilor de corupție;
- raportarea și soluționarea conflictelor de interese;
- respectarea procedurilor de achiziții;
- asigurarea transparenței acționarilor, fondatorilor, administratorilor și beneficiarilor efectivi;
- elaborarea și aplicarea Codului de Guvernanță Corporativă;
- declararea, evaluarea și evidența cadourilor, serviciilor, avantajelor, meselor festive etc.



Ediția a XVIII-a a concursului, a fost organizată de către Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova și Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală a RM (AGEPI), în parteneriat cu Centrul Național Anticorupție și PNUD Moldova, în cadrul proiectului „Lupta cu corupția prin consolidarea integrității în Republica Moldova”.

Scopul concursului este de a susține și încuraja companiile care contribuie la prosperarea economiei autohtone prin implementarea standardelor internaționale de management al calității, oferind cele mai calitative branduri ale produselor și serviciilor.

➤ Programul de voluntariat

Programul de voluntariat “Ne Pasă” a fost lansat în Decembrie 2010, ca parte componentă a strategiei de responsabilitate social-corporativă Orange Moldova. Inițial, acesta s-a născut din dorința angajaților de a se implica în proiectele sociale Orange Moldova și ale Fundației Orange. Mai târziu a prins contur și s-a fortificat într-o entitate cu un program amplu și cu un plan de acțiuni bine stabilit.

În fiecare an, circa 10% din numărul total al angajaților Orange se implică în acțiuni de voluntariat iar numărul acestora crește din an în an. Compania salută inițiativele de voluntariat și acordă tot suportul necesar pentru desfășurarea acestor activități.

➤ Orange Green: Avem putere. Avem responsabilitate

Schimbările climatice din ultimele decenii, calitatea mediului în care trăim, dar și consecințele poluării, mai ales în orașe – sunt deja dificil de ignorat. În ultimii ani, în special după semnarea de către 195 de țări a Acordului de la Paris, tot mai multe companii se implică și contribuie activ la reducerea efectelor încălzirii globale.

În calitate de actor social responsabil și angajat în lupta contra schimbărilor climatice, Orange Moldova a lansat Green Academy. Acest proiect vine să ajute la implementarea obiectivelor de mediu, parte a planului strategic Engage2025, prin care Orange și-a asumat să fie un jucător activ în combaterea schimbărilor climatice. Scopul proiectului este să dezvolte competențele și cunoștințele angajaților în domeniul promovării economiei verzi, a practicilor de gestionare durabilă a deșeurilor și economie circulară, precum și diseminarea acestora în rândul elevilor, prin intermediul programului de voluntariat Ne Pasă.

➤ Magazinele Orange, mai prietenoase cu mediul

Astăzi, clienții Orange pot accesa informația necesară online, din orice colț al lumii, fără a necesita vizite în magazine. Nu se mai imprimă Broșuri cu liste de prețuri, Ghidul Utilizatorului pentru mai multe servicii, Lista de prețuri pentru Abonament, PrePay, Internet Acum. În cifre, e vorba despre



milioane de pagini color pe an și o reducere de circa 80% a materialelor tipărite. În aceeași ordine de idei, a fost redus numărul de panouri stradale din orașe, în special, afișarea acestora în stațiile de așteptare a transportului public.

- A fost redusă mărimea pachetului PrePay și a cartelei SIM în jumătate. Mai exact, a fost redusă cu 50% cantitatea de carton utilizată la împachetare, iar pelicula a fost chiar eliminată. Și suportul pentru cartela SIM a devenit mai mic, adică, deja se utilizează de două ori mai puțin plastic. Aceste îmbunătățiri permit companiei să fie mai prietenoasă cu mediul, păstrând totodată calitatea produselor, dar și a serviciilor pe care le oferă clienților.
- A fost implementată factura lunară electronică. Tot mai mulți clienți aleg să primească factura pentru serviciile Orange prin email. E comod și sigur, ai acces mereu la arhiva de facturi primite, dar cel mai important este economia de resurse naturale. Fiecare an în care primești factura online echivalează cu 1 copac salvat de la defrișare.
- A fost redus cu 20% consumul de energie electrică. Economia de resurse înseamnă eficiență, dar și grija față de mediu și față de oameni. Acest lucru a fost posibil datorită lucrărilor ample de modernizare a stațiilor, schimbarea tehnologiei 2G și actualizarea echipamentelor 3G și LTE. Totodată, a fost modernizată tehnologia de livrare a energiei electrice, iar structura stațiilor a fost modificată. Aceasta înseamnă că, deși volumul de trafic a crescut semnificativ în acest an, consumul de energie a rămas neschimbat. Lucrările de modernizare vor continua și în anii următori.

➤ **Redu, Reutilizează, Reciclează** - sunt principiile ale unui mod de viață sustenabil și în baza cărora a fost elaborat și simbolul campaniei Orange Green. Aceasta este în prim plan un subiect care va fi inima strategiei Grupului Orange – Vision2025. Orange Green devine filosofia companiei vizavi de mediul în care trăim și modul în care îl abordăm.

La Orange, credem că responsabilitatea de a proteja planeta ne revine tuturor. Iar pentru că $\frac{3}{4}$ din impactul tehnologiei digitale asupra mediului este legat de fabricarea de echipamente, odată cu campania de conștientizare cu privire la impactul echipamentelor digitale asupra mediului, Orange Moldova a subsemnat ca, până în 2025, să colecteze 30% din numărul total de telefoane vândute în magazinele sale pentru a le recicla.

În calitate de operator responsabil care introduce pe piață un echipament electric sau electronic (EEE), care va deveni deșeu de echipament electric sau electronic (DEEE), Orange Moldova urmează să se asigure că acestea sunt colectate de la consumatori și nu ajung la groapa de gunoi, poluând iremediabil mediul.

Dacă anterior colectarea DEEE era o pură inițiativă demnă de apreciat, odată cu intrarea în vigoare a prevederilor *HG nr.212/2018 cu privire la aprobarea Regulamentului privind deșeurile de echipamente electrice și electronice*, Orange este obligat legal să colecteze, începând cu 2020, 5% din cantitatea de EEE pusă pe piață prin rețeaua directă și indirectă. Acest procentaj urmează să ajungă la 30% în 2025.

Astfel, clienții din toată țara sunt așteptați în orice magazin direct Orange să lase telefonul în boxa dedicată. Telefoanele colectate vor fi transmise către o companie specializată în reciclarea dispozitivelor electronice. Fiecare telefon urmează să fie dezasamblat, iar materia primă, ce poate fi reutilizată, va fi transmisă mai departe pentru fabricarea de la zero a altor dispozitive.

Boxele dedicate colectării de DEEE sunt plasate în locuri vizibile în interiorul magazinelor, pentru a fi accesibile tuturor și admit depozitarea următoarelor categorii de DEEE: telefoane mobile, tablete, laptopuri, routere, modeme, accesorii, dispozitive smart home.

În 2021 Orange Moldova:

- și-a reconfirmat angajamentele anunțate în noua strategie Engage2025 și a continuat să fie un jucător activ în combaterea schimbărilor climatice și promovarea acțiunilor de responsabilitate față de Planetă. Compania pune în centrul operațiunilor sale grija față de resursele naturale ale planetei și își propune să reducă amprenta de carbon pe întregul perimetru al activităților.
- a continuat să colecteze telefoane mobile uzate în 38 de magazine directe și partenerere. În lipsa unei uzine de reciclare a deșeurilor de echipamente electrice și electronice în Moldova, odată colectate, acestea sunt exportate pentru reciclare și valorificare de către partenerii Orange.
- și-a atins țintele de colectare prevăzute conform legislației pentru responsabilitatea extinsă a producătorului (REP). Astfel, în iunie 2021, Uniunea de persoane juridice „Eco-Green”, din care a făcut parte, a exportate 2996 kg DEEE nepericuloase către Greenweee International SRL, România, Buzău.
- în decembrie 2021, Orange Moldova a aderat la un alt sistem colectiv - AP „Moldcontrol”, care a preluat, începând cu 01 ianuarie 2022, REP pentru deșeurile electrice și electronice și pentru baterii și acumulatori.



➤ **CertIFICATELE ISO ORANGE MOLDOVA**

În urma desfășurării auditului de recertificare, efectuat în două etape, Orange Moldova a fost recertificată de către organismul de certificare din România - SRAC CERT S.R.L. în parteneriat cu IQNet în domeniile sistemelor de management al calității și securității informațiilor. Fapt ce confirmă că Orange Moldova are implementat și menține sistemele de management al calității și securității informațiilor conform condițiilor din standardele de referință. Următoarea recertificare ISO va avea loc în 2023.

Pentru Orange, menținerea unui nivel înalt al calității, protecția mediului, sănătatea și securitatea operațională, precum și securitatea datelor clienților este preocuparea principală.


Orange este prima companie de telecomunicații din Republica Moldova care are implementat un Sistem de Management Integrat (SMI). Adoptarea unui SMI este o decizie strategică a companiei și contribuie la îmbunătățirea performanței sale globale. Fiecare angajat Orange are responsabilitatea de a cunoaște și de a urma procedurile interne și Declarația de Politică în domeniul Calității, Protecției Mediului, Sănătății și Securității Ocupaționale și a Securității Informaționale conform:

- ISO 9001 Sistemul de Management al Calității;
- ISO 27001 Sistemul de Management al Securității Informației.

➤ **ORANGE MOLDOVA ESTE UN OPERATOR SOCIAL RESPONSABIL**

Statutul Orange Moldova de operator responsabil social este confirmat de activitatea Fundației Orange din țară, care, de la lansarea sa, a implementat circa 50 de proiecte din diverse domenii și de care au beneficiat circa 180 de mii de persoane. Contribuția Orange la dezvoltarea societății se concretizează prin programe de incluziune digitală, proiecte în educație și sănătate, implementate prin intermediul Fundației Orange. Cu noua strategie Engage2025, atât Fundația Orange Moldova, cât și Orange Moldova se angajează să rămână un partener de încredere, care oferă tuturor cheile unei lumi digitale responsabile. Conform sondajului OMNIBUS din 2017, Fundația Orange este cea mai eficientă și de încredere Fundație non-politică din Moldova, iar de Financial Times este recunoscută în topul celor 100 de campioni digitali ai Europei pentru „oferirea de inițiative precum Incluziunea digitală rurală pentru creșterea alfabetizării digitale” în Moldova.

Director General



Mariusz Jerzy GATZA