

2020

# Raportul Consolidat al Conducerii

IM Orange Moldova SA

ORANGE MOLDOVA

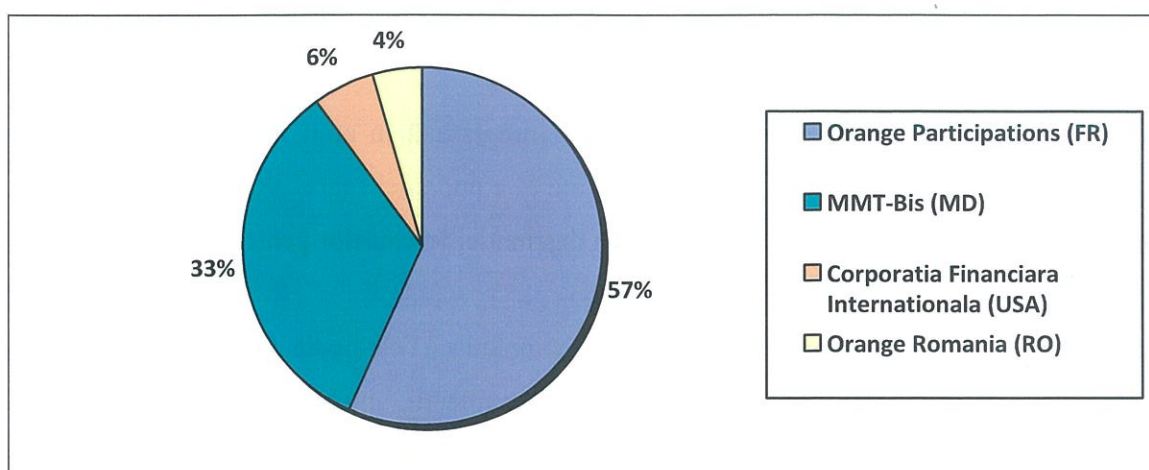


## Prezentarea generală a grupului

Grupul Orange Moldova este format din societate mamă ÎM „Orange Moldova” S.A. și companiile sale fiice: „Orange Systems” S.A., „Sun Communications” S.R.L., SC „Voxtel Imobil” S.R.L.

ÎM „Orange Moldova” SA a fost înființată ca societate pe acțiuni la data de 18 martie 1998, având statutul de operatorul #1 pe piața Telco din Moldova pînă în prezent.

La 31 decembrie 2020 capitalul social al companiei este egal cu 179.499.609 lei, iar structura acționariatului este următoarea:

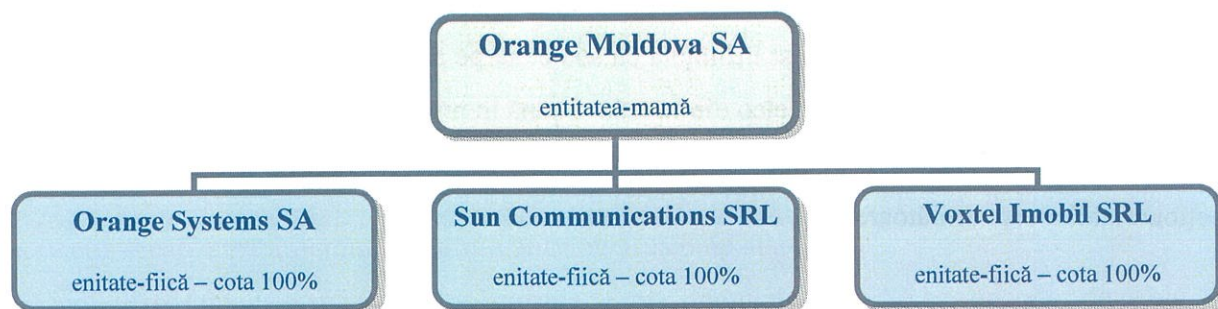


La moment, Orange Moldova are în portofoliu peste 2,6 milioane de clienți și este lider incontestabil pe piața de telecomunicații din Moldova. În 2020, Orange a reușit să obțină consecutiv al 8-lea certificat ce confirmă calitatea superioară a rețelei sale mobile, comparativ cu alți operatori. Măsurările tehnice au fost efectuate de către experții de la compania europeană Systemics-Pab. Potrivit experților, Orange Moldova are cea mai performantă rețea 4G în ce privește viteza de descărcare și cel mai mare punctaj înregistrat pentru serviciile Data. La fel, testele au arătat că Orange oferă clienților săi cea mai bună experiență de navigare pe Web.

Măsurările experților de la Systemics-Pab au demonstrat că, la nivel național, Orange Moldova este operatorul cu cea mai mare acoperire 4G.

Orange investește anual în echipamente de ultimă generație, atât pentru îmbunătățirea rețelei sale, pentru extinderea acesteia, cât și pentru ca utilizatorii să se bucure de cea mai bună experiență de comunicare și navigare pe Internet, chiar și în cele mai greu-accesibile regiuni ale țării.

Pentru atingerea obiectivelor sale, Orange Moldova de-a lungul anilor a achiziționat mai multe companii care i-au permis dezvoltarea și evoluția portofoliului de servicii pe diferite segmente de activitate.



Compania-fiică SC „Voxtel Imobil” SRL a fost înregistrată în anul 2006, fondatorul unic fiind Orange Moldova SA. Obiectul principal de activitate al companiei reprezintă cumpărarea și vânzarea de bunuri imobiliare proprii precum și schimbarea destinației terenurilor pentru construcția ulterioară a site-urilor.

În anul 2008, Orange Moldova a achiziționat compania „Telemedia Group” S.A. care avea ca activitate principală prestarea serviciilor de telecomunicații, inclusiv voce și transport date, internaționale, interurbane, locale, fixă și mobilă precum și servicii de telecomunicații cu valoare adăugată, televiziune eter și cablu. Utilizând rețeaua deja creată a companiei Telemedia Group, Orange Moldova a dezvoltat un nou segment de activitate – prestarea serviciilor de internet și telefonie fixă.

În 2015, Telemedia Group a fost redenumită în Orange Systems și a început să presteze un nou tip de serviciu – realizarea programelor informatice pentru compania-mamă.

În anul 2016, Orange a achiziționat compania „Sun Communications SRL”, operator de cablu, 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.

## Indicatorii de performanță la nivel de grup (financiari/nefinanciari)

Date generale la nivel de grup	Anul 2020
<b>Situația poziției financiare</b>	
Active imobilizate, lei	2,937,280,285
Active circulante, lei	1,249,576,494
Capital propriu, lei	3,506,584,327
Datorii pe termen lung, lei	32,528,472
Datorii curente, lei	647,743,980
<b>Situația performanței financiare</b>	
Venituri din vânzări, lei	2,898,146,762
Costul vânzărilor, lei	1,600,512,767
<b>Profit brut, lei</b>	<b>1,297,633,995</b>
Rezultatul din activitatea operațională: profit, lei	545,620,412
Rezultatul din alte activități: profit, lei	-945,700
Profit pînă la impozitare, lei	544,674,712
<b>Profit net, lei</b>	<b>442,332,748</b>
<b>Indicatori de performanță</b>	
Rentabilitatea veniturilor din vânzări	<b>0.19</b>
Rata profitului net în profitul pînă la impozitare	<b>0.81</b>
<b>Indicatori nefinanciari</b>	
Numărul angajaților, persoane	1,341

### Principalele priorități pentru anul 2021

- 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;
- În 2021 programul Orange Green continuă cu:
  - **Lansarea programului Buy Back**, adică recompensarea celor care vor aduce telefoanele vechi, funcționale sau deteriorate în magazinele Orange, pentru reciclarea lor ulterioară;
  - **Renunțarea la hârtia standard** și înlocuirea ei cu hârtie reciclată. Vorbim despre kilograme de hârtie folosită anual pentru tipărirea și multiplicarea informației, pentru rapoarte, documente financiare, facturi, scrisori, contracte și cereri în magazine. Acolo unde e posibil, se va digitaliza procesele și se va înlocui hârtia obișnuită cu alternativa ei eco.

## **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.

Compania Orange Moldova, pentru al 8-lea an consecutiv, este certificată ca Angajator de Top de către Institutul Top Employers din Amsterdam, autoritatea globală pentru recunoașterea excelenței în practicile de Resurse Umane. Acesta presupune: dezvoltarea continuă a angajaților prin participarea la cursuri interne și internaționale de dezvoltare profesională, programe de rotație internă, pachet generos de beneficii. În cadrul Grupului Orange, Orange Moldova deține certificarea Top Employer Global 2021 pentru al 5-lea an consecutiv.

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.

### **➤ 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 Sociale Corporative, fiind una dintre primele organizații care a aderat la Pactul Global al Națiunilor Unite.

➤ **Conformitatea: Companiile din grupul Orange 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.

Prevenind corupția se contribuie la dezvoltarea businessului. Într-adevăr, tot mai mulți clienți și parteneri de afaceri cer să se furnizeze dovezi în favoarea poziției puternice a companiei împotriva corupției. Orange respectă în totalitate cerințele de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului. Drept urmare, compania a implementat politica privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, care corespunde prevederilor legislației Republicii Moldova.

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.

➤ **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.

Astăzi, clienții Orange pot accesa informația necesară online, din orice colț al lumii, fără a necesita vizite în magazine. Astfel, în 2020 a fost redusă cantitatea de hârtie și plastic, utilizată pentru producerea sau/și ambalarea produselor oferite clienților.

➤ **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.

#### ➤ **Sistem de management integrat**

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.

➤ **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.

Totodată, în 2020, Orange Moldova a lansat Campania Solidari pentru Moldova în data de 30 martie 2020. Campania presupune un suport de 10 milioane de lei pentru solidarizarea cu eforturile depuse de către autorități și societate pentru a depăși pandemia. Este important de menționat că 8 milioane de lei sunt direcționați pentru a achiziționa seturi de echipamente de protecție pentru medici, iar alte două milioane de lei – pentru a asigura conectivitatea instituțiilor medicale private și de stat, lucrătorilor medicali și profesorilor. Astfel, entitatea a contribuit enorm la sistemul medical și sistemul de învățământ al Republicii Moldova.

**Director General**



**Mariusz GATZA**