

MOLDCELL DINCOLO DE TELCO

30 APR 2020



Oameni

EXTRAORDINARI



EXTINDERE

Pe Piață și
Loializare Client



Rețea

FIABILĂ



CONVERGE

Sinergia
Ecosistemului

#1

**DIGITALLY
HUMAN**

furnizor de servicii
până în 2030



EXPLORARE

Noile
Industrii

**LA MOLDCELL ADUCEM TOATĂ LUMEA
ÎN MÂINILE TALE PENTRU A TE BUCURA
DE VIAȚĂ ȘI MAI MULT**

moldcell **CG**

RAPORT DE MANAGEMENT & SUSTENABILITATE 2025

Mesajul Directoarei Generale

PREZENTARE GENERALĂ

008 ... Moldcell pe scurt

009 ... Referințe 2025

011Premii

PROGRESUL VIITOR

012 ... Modelul de afaceri

013 ... Misiunea "DINCOLO DE TELCO"

014 ... Strategia – EXTINDE | CONVERGE | EXPLOREAZĂ | #1DIGITALUMAN

STRUCTURA ORGANIZAȚIONALĂ

018 ... Consiliul de Administrație

024 ...Echipe de Conducere Executivă

026Gestionarea riscurilor

ADOPTAREA SUSTENABILITĂȚII

030 ...Implicarea părților interesate

032 ...Stabilirea materialității

MEDIU (E)

036 ... E1 – SCHIMBĂRI CLIMATICE

043 ... E5 – CIRCULARITATEA

SOCIAL (S)

047 ... S1 – FORȚA DE MUNCĂ PROPRIE

055 ... S2 – ANGAJAȚI ÎN LANȚUL VALORIC

059 ... S3 – COMUNITĂȚILE AFECTATE

063 ... S4 – CONSUMATORI ȘI UTILIZATORI FINALI

GUVERNANȚĂ (G)

072 ... G1 – CONDUITA ÎN AFACERI



#1

DIGITAL
UMAN

EXTINDE | CONVERGE | EXPLORĂ

moldcell^{CG}

#WeAreMoldcell

Date: 30 APR 2026

TEHNOLOGIE CU SENS, PENTRU OAMENI

Scopul nostru se regăsește în fiecare moment în care tehnologia apropie oamenii, le oferă siguranță și le susține progresul. El ne ghidează investițiile, inovația și modul în care ne servim clienții. De peste 25 de ani, creștem împreună cu clienții, având la bază încrederea, fiabilitatea și responsabilitatea de a opera infrastructuri digitale esențiale.

Anul 2025 a fost unul în care reziliența a contat la fel de mult ca progresul, într-un context în care mediul din Republica Moldova a pus la încercare serviciile esențiale prin volatilitatea și costurile energiei, cerințele tot mai ridicate în materie de securitate cibernetică și așteptările în continuă evoluție privind conformitatea.

Privind spre viitor, mergem mai departe cu intenție clară – extinzând accesul, integrând sustenabilitatea în fiecare decizie și valorificând tehnologia pentru a contribui la construirea unei Moldove digitale reziliente, de încredere și cu adevărat conectate.

CAROLINA BUGAIAN
MOLDCELL CEO

Pe măsură ce prezentăm Raportul de Management și Sustenabilitate 2025, vreau să încep cu o convingere simplă care ne ghidează zi de zi la Moldcell: tehnologia trebuie să fie în slujba oamenilor. Scopul nostru **“SĂ ADUCEM TOATĂ LUMEA ÎN MĂINILE FIECĂRUIA PENTRU A SE BUCURA DE VIAȚĂ ȘI MAI MULT”** și ambiția noastră de a fi #1DigitallyHuman nu sunt simple sloganuri; ele definesc modul în care construim încredere, proiectăm servicii și ne conducem activitatea cu responsabilitate.

Anul 2025 a fost unul în care reziliența a contat la fel de mult ca progresul. În acest context, sustenabilitatea nu este o direcție secundară; este modul în care protejăm continuitatea, credibilitatea și valoarea pe termen lung pe care o creăm pentru clienți, pentru oameni și pentru țară.

Astăzi, conectivitatea nu mai înseamnă doar viteză sau acoperire. Înseamnă acces — la educație, la servicii financiare, la instituții publice și la oportunități. Pentru mulți oameni, modul în care sunt concepute serviciile digitale determină cât de ușor pot participa la viața de zi cu zi. Am continuat să investim în rețea și în canalele digitale, extinzând acoperirea 5G și simplificând modul în care clienții interacționează cu noi — prin aplicația de self-service, opțiuni de onboarding digital precum activarea eSIM și soluții care reduc necesitatea prezenței fizice.

Accesibilitatea înseamnă și facilitarea interacțiunii cu instituțiile. Experiența clienților se construiește prin îmbunătățiri mici, dar constante. Prin Customer Experience Board, ne-am concentrat pe reducerea timpilor de răspuns, îmbunătățirea comunicării și valorificarea mai eficientă a feedback-ului clienților. Sunt eforturi continue, dar esențiale pentru construirea încrederii.

Am consolidat și dimensiuni mai puțin vizibile, dar la fel de importante — reziliența rețelei, securitatea cibernetică și protecția datelor. Pe parcursul anului, am extins atât inițiativele interne, cât și pe cele externe în acest domeniu. Echipele noastre au finalizat instruirii obligatorii în securitate cibernetică, iar prin Fundația Moldcell am organizat sesiuni de educație privind siguranța digitală la nivel național. Aceste acțiuni reflectă un principiu simplu: accesul digital trebuie să fie însoțit de siguranță digitală.

Rolul nostru în buna guvernare și dezvoltarea pieței depășește sectorul telecom. În 2025, Moldcell a devenit parte a consorțiului fondator al noii Burse Internaționale de Valori din Moldova. Această inițiativă urmărește îmbunătățirea accesului la finanțare pentru companiile locale și susținerea unui mediu economic mai transparent și mai structurat. Pentru noi, aceasta este o continuare firească a rolului nostru — de a contribui nu doar la conectivitate digitală, ci și la accesul la oportunități economice.

De asemenea, ne-am alăturat Moldova AI Hub, colaborând cu instituții publice, mediul academic și parteneri din sectorul privat pentru a sprijini dezvoltarea inteligenței artificiale. Abordarea noastră este una practică: ne asigurăm că inovația se traduce în îmbunătățiri reale ale serviciilor și ale calității vieții.

Sustenabilitatea rămâne parte integrantă a modului în care operăm, nu o direcție separată. În 2025, ne-am concentrat pe eficiența operațională — în special în ceea ce privește consumul de energie la nivelul rețelei și infrastructurii tehnice. Am continuat să consolidăm gestionarea deșeurilor prin parteneriate care asigură trasabilitatea și tratarea corespunzătoare a deșeurilor electronice. Am extins inițiativele dedicate incluziunii

digitale, în special pentru grupurile mai puțin familiarizate cu tehnologia. Aceste eforturi sunt progresive și, în anumite cazuri, dependente de factori externi, precum infrastructura națională. Credem că acțiunile consecvente și practice sunt mai importante decât stabilirea unor ambiții care nu pot fi susținute.

În interiorul companiei, am continuat să îmbunătățim modul în care lucrăm. Automatizarea și optimizarea proceselor au redus activitățile manuale și au crescut acuratețea, permițând echipelor să se concentreze mai mult pe crearea de valoare pentru clienți. Acest proces este în continuare în desfășurare. Niciunul dintre aceste rezultate nu provine dintr-o singură inițiativă. Ele sunt rezultatul muncii zilnice a angajaților noștri și al colaborării cu partenerii și instituțiile.

În anul 2025, veniturile Grupului au înregistrat o creștere de aproximativ 4,8% față de anul precedent, înainte de ajustarea cu efectul inflației (6,8 % în 2025, comparative cu 7,0 % în 2024). Această evoluție s-a datorat în principal creșterii veniturilor din prestarea serviciilor. Totodată, cheltuielile totale au crescut, în principal pe fondul majorării costurilor cu energia electrică. La nivel de profitabilitate, Grupul a raportat un profit net de 126 milioane lei, în creștere față de 97 milioane lei înregistrate în 2024. Deasemenea, profitul operațional a crescut la 206 milioane lei, comparativ cu 176 milioane lei în anul precedent. Această creștere a fost influențată semnificativ de variația favorabilă a diferentelor de curs valutar: în 2025, Grupul a înregistrat câștiguri din diferențe de curs valutar în sumă de 20 milioane lei, comparativ cu pierderi de 32 milioane lei în 2024.

În cursul anului 2025, Grupul a realizat toate investițiile necesare pentru asigurarea capacității și rezilienței rețelei, valoarea totală a investițiilor ridicându-se la 286 milioane MDL, față de 172 milioane MDL în 2024. Din această sumă, 104 milioane lei au fost alocate extinderii rețelei radio și modernizării infrastructurii de bază și de transmisie, iar 182 milioane lei au fost direcționate către achiziționarea licenței 5G, precum și către dezvoltarea de platforme și produse digitale inovatoare. În anul 2025, Grupul a diminuat nivelul finanțării atrase cu 87 milioane lei, ca urmare a rambursării parțiale a împrumuturilor, ceea ce a contribuit la consolidarea poziției sale financiare. La 31 decembrie 2025, activele nete ale Grupului depășeau capitalul social cu 406 milioane lei, confirmând consolidarea poziției financiare a acestuia.

Rotația creanțelor comerciale s-a menținut la un nivel similar celui din anul precedent, ca urmare a aplicării consecvente a măsurilor de colectare. În ceea ce privește rentabilitatea, marja profitului net a fost de 35% în 2025, cu două puncte procentuale sub nivelul înregistrat în anul 2024, în timp ce marja brută a profitului a crescut cu 6 puncte procentuale, ajungând la 32%. În primul trimestru al anului 2026, Grupul a continuat să înregistreze o evoluție pozitivă, veniturile crescând cu 7,2% față de aceeași perioadă a anului precedent, pe fondul creșterii atât a veniturilor din prestarea serviciilor, cât și a veniturilor din vânzarea de echipamente.

Privind înainte, direcția noastră rămâne clară: să accelerăm inovația care îmbunătățește viața oamenilor și să integrăm sustenabilitatea în mod profund în modul în care operăm. Le mulțumesc angajaților, partenerilor și tuturor părților interesate pentru încredere, implicare și colaborare. Progresul reflectat în acest raport este rezultatul unor oameni care își doresc cu adevărat să facă lucrurile corect — și să le facă bine..

Carolina Bugaian
Moldcell CEO

PE SCURT

30 APR 2026

CINE SUNTEM

Începând cu anul 2000, Moldcell conectează oameni, afaceri și comunități întregi printr-o gamă variată de soluții de comunicații mobile și digitale, un portofoliu extins recent pentru a include servicii financiare digitale. Această evoluție ne permite să ne creștem și mai mult relevanța pentru clienți și să contribuim activ la incluziunea financiară. De-a lungul istoriei noastre, am construit, de asemenea, un ecosistem puternic cu furnizori majori de servicii și echipamente și am sprijinit creșterea întreprinderilor locale mici și mijlocii.

CE FACEM

Moldcell este un operator digital cu inovația înrădăcinată în ADN-ul său. Strategia noastră se bazează pe furnizarea celor mai bune experiențe digitale clienților noștri, prin servicii care le îmbunătățesc calitatea vieții. Avem o conștiință socială profundă care ne motivează să folosim tehnologia pe care o deținem pentru a fi catalizatori ai progresului în societate.

DE CE FACEM

Suntem mereu dedicați să aducem cele mai moderne tehnologii la prețuri accesibile pentru a asigura servicii de conectivitate de înaltă calitate tuturor clienților noștri. Suntem concentrați pe furnizarea unei infrastructuri de încredere pentru a asigura servicii de conectivitate sigure care să stimuleze creativitatea, creșterea și afacerile durabile.

CE OFERIM



Voce și
date mobile



Voce și
date fixe



Televiziune



Servicii
Business



Dispozitive



Soluții financiare
și digitale

Declarația de sustenabilitate

ESRS 1 §3-5, ESRS 2 BP-1

Raportarea de sustenabilitate a Moldcell este elaborată pe bază voluntară și reflectă angajamentul companiei față de transparență, responsabilitate și conduită de afaceri responsabilă. Pornind de la primele sale divulgări ESG aliniate la standardele Global Reporting Initiative (GRI) în anul 2023, Moldcell a publicat al doilea raport de sustenabilitate în 2024, consolidând în continuare structura și coerența informațiilor de sustenabilitate. Raportul utilizează, de asemenea, indicatori selectați din cadrul ESG Metrics for Mobile dezvoltati de GSMA, susținând relevanța sectorială și comparabilitatea.

Raportarea în materie de sustenabilitate este realizată pe bază voluntară, având ca referință principiile și elementele metodologice din cadrul legislației al Uniunii Europene, inclusiv Directiva privind raportarea de sustenabilitate corporativă (CSRD) și Standardele Europene de Raportare privind Sustenabilitatea (ESRS). În 2024, Moldcell a inițiat un proces gradual de integrare a acestor concepte, începând cu evaluarea dublei materialități, care a sprijinit identificarea temelor relevante din perspectiva impactului și financiară. În 2025, abordarea continuă prin alinierea progresivă a indicatorilor și practicilor interne la logica ESRS, cu scopul de a îmbunătăți coerența, comparabilitatea și calitatea datelor în timp.

Domeniul de aplicare și limitele de raportare

ESRS 1 §5.1-5.3

Prezentul raport furnizează informații de sustenabilitate pentru Moldcell SA (MCSA) și Grupul Moldcell (MCG), care include Moldcell SA și filiala sa Moldcell Technology SRL (MCT). Activitățile acoperite de acest raport sunt desfășurate pe teritoriul Republicii Moldova.

Raportarea de sustenabilitate pentru Moldcell SA și Grupul Moldcell este prezentată într-un document unic, oferind, acolo unde este cazul, o imagine consolidată la nivel de grup a performanței. În situațiile în care informațiile se referă exclusiv la Moldcell SA, acest lucru este indicat în mod explicit. Pe parcursul raportului, referințele la „Moldcell” se referă la Grupul Moldcell, cu excepția cazurilor în care se specifică altfel. Dincolo de activitățile sale de bază, Moldcell contribuie la responsabilitatea socială prin cooperarea cu Fundația Moldcell, o organizație independentă, non-profit și neguvernamentală, înființată în anul 2020. Prezentul raport reflectă atât inițiativele independente ale Fundației, cât și activitățile filantropice și de responsabilitate socială selectate, desfășurate în cooperare cu Grupul Moldcell.

Divulgări în legătură cu circumstanțe specifice

ESRS 2 – BP-2

În scopul prezentului raport de sustenabilitate, Moldcell definește termenul scurt ca fiind până la un an, termenul mediu ca fiind între unu și cinci ani, iar termenul lung ca fiind peste cinci ani, cu excepția cazurilor în care se specifică altfel. Aceste orizonturi de timp sunt aplicate în mod consecvent în evaluarea impacturilor, riscurilor și oportunităților, precum și în descrierea abordărilor de management și a obiectivelor viitoare.

Utilizarea estimărilor, ipotezelor și raționamentelor

Anumite informații de sustenabilitate incluse în prezentul raport sunt bazate pe estimări, ca urmare a limitărilor privind disponibilitatea datelor, în special pentru lanțul valoric, activele închiriate și activitățile desfășurate de terți. Incertitudinile de măsurare pot rezulta din utilizarea surselor secundare de date, a factorilor de emisie, a ipotezelor aplicate seturilor de date incomplete și a variațiilor în calitatea datelor la nivel operațional și al furnizorilor.

În cazurile în care sunt utilizate estimări, Moldcell aplică metodologii consecvente și documentează ipotezele-cheie, aproximațiile și raționamentele utilizate. Selectarea metodologiilor și a surselor de date se bazează pe relevanță, disponibilitate și proporționalitate, ținând cont de nivelul de maturitate al raportării și de contextul operațional al companiei. Moldcell urmărește îmbunătățirea progresivă a acurateței și completitudinii datelor în timp, pe măsură ce sistemele interne, procesele și disponibilitatea datelor evoluează.

Date și estimări aferente lanțului valoric

Datele și estimările aferente lanțului valoric sunt utilizate pentru anumiți indicatori de sustenabilitate în situațiile în care măsurarea directă nu este fezabilă. Acest lucru se aplică în special în cazul:

- emisiilor de gaze cu efect de seră, în special în situațiile în care emisiile din Scopul 3 sunt calculate utilizând date secundare și factori de emisie;
- consumului de energie, în cazul în care sunt aplicate estimări pentru locațiile închiriate, atunci când datele privind consumul sunt incluse în aranjamentele de închiriere;
- indicatorilor privind deșeurile și economia circulară, în situațiile în care informațiile aferente furnizorilor de servicii terți pot fi estimate parțial.

Moldcell aplică o abordare prudentă și transparentă în utilizarea acestor estimări și urmărește îmbunătățirea calității datelor prin consolidarea colectării interne și colaborarea cu partenerii relevanți.

Limitele de raportare și controlul operațional

Indicatorii de mediu, inclusiv emisiile de gaze cu efect de seră și consumul de energie, sunt raportați pe baza controlului operațional al Moldcell. Aceasta include activele și activitățile asupra cărora Moldcell deține responsabilitate operațională directă. Acolo unde este relevant, sunt utilizate estimări pentru a reflecta locațiile închiriate sau activitățile externalizate, în conformitate cu limitele de raportare definite. Comparativ cu perioada de raportare anterioară, raportul de sustenabilitate pentru anul 2025 reflectă o structurare îmbunătățită a informațiilor de sustenabilitate. Această abordare reprezintă o evoluție a nivelului de maturitate al raportării și nu modificări ale activităților de bază ale Moldcell. Nu au fost identificate reformulări semnificative ale informațiilor de sustenabilitate aferente perioadei de raportare 2024. Anumite rezultate efective pot diferi ca urmare a modificărilor condițiilor interne sau externe, evoluțiilor de reglementare, dinamicii pieței sau a altor factori aflați în afara controlului companiei.

2025

30 APR 2026

RETROSPECTIVA

MEDIU

- Continuarea implementării măsurilor de eficiență energetică în rețeaua radio, care au condus la economii de energie pe baza măsurătorilor interne.
- Continuarea oferirii de servicii digitale și soluții de autoservire, menite să îmbunătățească accesibilitatea pentru clienți.
- Continuarea colectării de deșeuri electronice prin rețeaua de retail și menținerea colectării selective a deșeurilor la sediul central.

SOCIAL

- Zero fatalități în rândul angajaților Moldcell
- Obținerea unei reprezentări de 51.5% a femeilor în funcții de conducere în echipa extinsă de conducere (Moldcell Grup - MCG)
- Obținerea unui scor de implicare a angajaților de 84.6%
- Furnizarea a peste 49 de ore de instruire per angajat, demonstrând angajamentul față de dezvoltarea profesională și îmbunătățirea abilităților angajaților
- De la înființarea Fundației Moldcell în 2020, toate grupurile vulnerabile — inclusiv tineri, vârstnici și femei — au fost implicate activ în inițiativele noastre, sprijinind dezvoltarea competențelor digitale, reducerea decalajului digital și promovarea accesului echitabil la tehnologie, indiferent de vârstă sau context.

GUVERNANȚĂ

- Moldcell a raportat absența oricăror incidente de natură anticoncurențială, încălcări ale securității informaționale și ale vieții private, consecință directă a acestui fapt fiind inexistența oricăror proceduri judiciare în curs de desfășurare referitoare la aceste aspecte.
- Rata de finalizare a instruirii privind Codul de Etică și Conduită a fost de 100% atât pentru noii angajați, cât și pentru angajații existenți, ca urmare a introducerii obligativității finalizării acestor instruirii în 2025.
- Consolidarea cadrului de sustenabilitate prin alinierea continuă a practicilor și a raportărilor la cerințele Standardelor Europene de Raportare în materie de Sustenabilitate (ESRS).

REALIZĂRILE FINANCIARE

+4.9% EBITDA

+7% ARPU

+4.7% Venit din servicii

+6.1% Venit din echipamente

+8% Venit din date

1.2 mln

Clienți

- Raport ANRCETI privind evoluția pieței comunicațiilor electronice în trimestrul III al anului 2025 (Raport ANRCETI Q III 2025)

moldcell CG

2025 REFERINȚE

ERNST & YOUNG
Signed.....30 APR 2025
Date.....

Dezvoltarea rețelei 5G

În urma lansării tehnologiei 5G în Republica Moldova în anul 2024, Moldcell a continuat în anul 2025 dezvoltarea rețelei sale mobile de nouă generație. În cadrul licitației naționale de spectru organizate de ANRCETI, compania a obținut două blocuri suplimentare de frecvențe radio în banda de 3600 MHz, cu licențe valabile pentru o perioadă de 25 de ani. Spectrul nou alocat susține extinderea suplimentară a acoperirii rețelei și îmbunătățirea serviciilor de comunicații electronice la nivel național, inclusiv continuarea dezvoltării infrastructurii 5G și extinderea conectivității de mare viteză. În prima jumătate a anului 2025, Moldcell a fost recunoscută de Ookla®, furnizor global de informații privind conectivitatea și creatorul Speedtest®, drept **Cea mai bună rețea mobilă din Republica Moldova**, pe baza datelor agregate ale utilizatorilor care măsoară viteza de descărcare și încărcare, latența, performanța navigării web și calitatea streamingului video. Această recunoaștere urmează distincției de performanță obținute în anul 2024, când Moldcell a fost desemnată cea mai rapidă rețea mobilă din țară.



Servicii Financiare Mobile

În anul 2024, integrarea MIA și Western Union a reprezentat etape importante pentru serviciul financiar mobil Moldcell Money, susținând extinderea serviciilor financiare digitale și a capacităților de plată transfrontalieră. În anul 2025, Moldcell Money a introdus cardul digital Moldcell Visa, disponibil direct în cadrul aplicației Moldcell Money. Cardul permite efectuarea plăților online, transferurilor și tranzacțiilor contactless prin integrarea cu Google Pay, oferind utilizatorilor posibilitatea de a realiza plăți sigure utilizând dispozitive mobile. Această dezvoltare extinde gama de servicii financiare digitale disponibile prin platformă și susține evoluția continuă a ecosistemului financiar mobil al Moldcell. Cardul digital este accesibil direct prin aplicație, fără a necesita emiterea unui card fizic sau proceduri de onboarding în persoană. Această funcționalitate facilitează accesul la servicii financiare de bază, inclusiv pentru persoanele nebanancarizate care nu au acces la infrastructura bancară tradițională. Prin facilitarea plăților și transferurilor digitale prin intermediul dispozitivelor mobile, Moldcell Money contribuie la îmbunătățirea accesibilității tranzacțiilor financiare cotidiene.



Angajator Responsabil

În anul 2025, Moldcell și-a menținut poziția în rândul celor mai atractivi angajatori din Republica Moldova, conform „**Employer Brand Perception Survey 2025**”, realizat de **AXA Management Consulting**, reflectând recunoașterea consecutivă a reputației companiei în calitate de angajator. Clasamentul se bazează pe feedback-ul furnizat de angajați și reflectă percepția acestora asupra mediului de lucru și a culturii organizaționale. Moldcell continuă să revizuiască și să ajusteze politicile și practicile interne pentru a se asigura că acestea rămân aliniate la nevoile și așteptările în continuă evoluție ale forței sale de muncă.



Moldcell
recognized
once again
as a **TOP
EMPLOYER
2025**

2025 REFERINȚE



Robotizarea și automatizarea proceselor

Ca parte a eforturilor sale continue de optimizare a proceselor interne, Moldcell a continuat implementarea proceselor robotizate (Robotic Process Automation – RPA) pentru a susține automatizarea sarcinilor de rutină și repetitive. Tehnologia este utilizată pentru realizarea unor activități precum verificarea datelor, procesarea rapoartelor și introducerea repetitivă a datelor, cu un nivel îmbunătățit de viteză și acuratețe. Prin reducerea volumului de muncă manuală și diminuarea riscului de eroare umană, RPA contribuie la creșterea eficienței operaționale și permite angajaților să se concentreze asupra activităților analitice și generatoare de valoare.

ONLINE FOR PURPOSES
EXIST YOUNG
30. APR. 2026
Date

Incluziunea digitală

În anul 2025, Moldcell și Fundația Moldcell au continuat extinderea inițiativelor de incluziune digitală, consolidând progresele realizate în anii precedenți. În parteneriat cu UNFPA Moldova și Universitatea de Stat din Moldova, cu sprijinul Agenției Cehe pentru Dezvoltare, a fost inaugurat un Spațiu Digital dedicat studenților Universității Vârstei a Treia din cadrul USM. Centrul oferă persoanelor în vârstă acces la resurse de învățare digitală și la tablete, sprijinind dezvoltarea competențelor digitale și menținerea conectivității. Programul de alfabetizare digitală pentru seniori „Like de la Bunei” a continuat, de asemenea, pe parcursul anului, contribuind la creșterea încrederii persoanelor vârstnice în utilizarea smartphone-urilor și a serviciilor online. În paralel, Fundația Moldcell a încheiat un parteneriat cu E-Governance Academy pentru lansarea unei inițiative naționale de instruire în domeniul siguranței online. Programul are ca obiectiv desfășurarea a peste 100 de sesiuni de instruire în regiunile de Nord, Centru și Sud ale Republicii Moldova, oferind cetățenilor competențe practice pentru utilizarea în siguranță a mediului digital.



Servicii de securitate cibernetică

În anul 2024, Moldcell și-a extins portofoliul de servicii de securitate digitală printr-un parteneriat cu Bitdefender, furnizor global de soluții de securitate cibernetică. Soluția oferă protecție multiplatformă pentru dispozitive care rulează Windows, macOS, iOS și Android, susținând detectarea și prevenirea amenințărilor cibernetice care afectează utilizatorii și mediul de afaceri. În anul 2025, Moldcell a continuat extinderea portofoliului său de securitate cibernetică prin lansarea serviciului SafeZone, un serviciu de protecție la nivel de rețea conceput pentru a ajuta utilizatorii să reducă expunerea la amenințări online, precum site-uri malițioase, viruși și potențiale breșe de securitate a datelor. Serviciul funcționează direct prin rețeaua mobilă Moldcell și nu necesită instalarea unor aplicații suplimentare pe dispozitivele utilizatorilor. SafeZone este disponibil atât pentru clienți persoane fizice, cât și pentru clienți business, în cadrul serviciilor prepaid, abonament și internet mobil. Prin integrarea funcționalităților de securitate la nivel de rețea, Moldcell continuă să dezvolte instrumente care susțin utilizarea sigură a conectivității digitale.



SafeZone

Internet sigur
pentru tine și familia ta

Pe baza datelor colectate în perioada ianuarie–iunie 2025, rețeaua Moldcell a fost recunoscută drept **“CEA MAI BUNĂ REȚEA DIN REPUBLICA MOLDOVA”**. Aceste rezultate provin din teste extensive efectuate de utilizatorii de telefoane mobile din Moldova prin intermediul aplicației Ookla Speedtest®, lider global în domeniul inteligenței conectivității și dezvoltatorul platformei Speedtest.

În 2025, Directoarea generală a companiei Moldcell, Carolina Bugaian, a primit Silver Award la categoria **“CUSTOMER EXPERIENCE LEADER – STRATEGIC APPROACH”**, în cadrul International Customer Experience Awards. Această recunoaștere reflectă preocuparea continuă a Moldcell pentru integrarea experienței clienților în prioritățile strategice și în practicile operaționale ale companiei. Realizările sale impresionante și experiența vastă în managementul financiar, de proiect și corporativ, atât în Moldova cât și la nivel internațional, i-au adus această prestigioasă recunoaștere.

Moldcell s-a clasat **ÎN TOPUL CELOR MAI BUNI ANGAJATORI DIN REPUBLICA MOLDOVA**. Potrivit studiului „Employer Brand Perception Survey 2025”, organizat de AXA Management Consulting, Moldcell și-a reconfirmat poziția de business cu un nucleu centrat pe oameni (#DigitallyHuman), asigurând condiții excelente de muncă, un climat bazat pe spirit de echipă și practici în care nevoile angajaților sunt o prioritate.

Moldcell a fost onorată cu **PREMIUL AMBASADOR WEPs**. Acest premiu recunoaște angajamentul companiei de a sprijini femeile prin educație financiară și servicii accesibile. Ca semnatar al Principiilor pentru Împuternicirea Femeilor, Moldcell promovează constant inovația pentru a asigura oportunități egale pentru toți.

Moldcell a fost decernat cu **TROFEUL MERCURIUL DE AUR ÎN CATEGORIA „DEBUTUL ANULUI”** pentru **Moldcell Money**. Fiind primul și singurul furnizor de telecomunicații care a lansat un astfel de serviciu financiar, Moldcell Money reprezintă o ofertă unică și inovatoare pe piață.

MEDALIA DE AUR PENTRU FUNDAȚIA MOLDCELL ÎN CATEGORIA “RESPONSABILITATE SOCIALĂ”. Această distincție recunoaște platforma care reunește toate inițiativele și proiectele de responsabilitate socială ale Moldcell.

PREMIUL INTEGRITATE PENTRU “IMPLEMENTAREA STANDARDELOR DE INTEGRITATE ÎN SECTORUL PRIVAT”

Confirmă că abonații Moldcell beneficiază de servicii de înaltă calitate, bazate pe principiile responsabilității în afaceri, echității, eticii și conformității, pe care compania le promovează cu încredere în întreaga comunitate a Republicii Moldova.

TROFEUL MERCURIUL DE AUR ÎN CATEGORIA “FEMEI ÎN AFACERI” a fost acordat cu mândrie Directoarei generale Moldcell, Dna. Carolina Bugaian. Acest premiu subliniază leadershipul inspirațional al doamnei Bugaian și confirmă faptul că Moldcell oferă oportunități egale pentru creșterea profesională a femeilor, impulsivând compania înainte.

Moldcell a primit premiul **“LOCURI DE MUNCĂ PRIETENOASE FAMILIEI”**. Această distincție recunoaște angajamentul Moldcell de a crea un mediu de lucru sprijinitor pentru angajați și familiile acestora, precum și eforturile de a asigura un echilibru optim între viața profesională și cea personală.

Moldcell a fost decernat cu **TROFEUL MERCURIUL DE AUR ÎN CATEGORIA “ECONOMIA VERDE”**. Acest premiu onorează soluțiile inovatoare și tehnologice dezvoltate de Moldcell, care vizează protejarea mediului și deschiderea de noi orizonturi în sectorul ecologic.

**2025
PREMII**



**Inspiră
Acționează
Câștigă**

DE CE DEPINDEM

ETISETA YOUNG
Signed

Cultură bazată pe scop | Brand | Oameni | Energie | Comunitate de părți interesate | Capital | Active: Tehnologie și Date



Valoare creată pentru:



CLIENȚII NOȘTRI

Prin oferirea de conectivitate și soluții digitale accesibile și incluzive, Moldcell împuternicește clienții să facă parte din lumea digitală, promovând conexiunea umană și reducând barierele de comunicare.



OAMENII NOȘTRI

Oferim angajaților oportunități de a contribui la o lume mai bună, asigurându-le în schimb remunerație echitabilă și un mediu de lucru sigur.



COMMUNITATEA

Prin proiecte de incluziune digitală, Moldcell întărește comunitățile, eliminând decalajul digital și stimulând oportunități economice.



PLANETA

Ne angajăm să găsim soluții eficiente pentru reducerea consumului de energie, adoptarea surselor regenerabile și minimizarea deșeurilor.



ACȚIONARIII

Moldcell continuă să inoveze și să consolideze valoare pentru acționari.

Moldcell oferă o gamă largă de servicii, inclusiv conectivitate prin voce și date, televiziune, servicii financiare, digitale și alte servicii cu valoare adăugată. Acestea reprezintă esența activității Moldcell de astăzi, contribuind la peste 70% din veniturile totale. Moldcell se transformă cu succes dintr-un furnizor de servicii mobile într-un operator digital inovator, care oferă consumatorilor un portofoliu unic de servicii digitale.

MISIUNEA "DINCOLO DE TELCO"

Misiunea Moldcell reflectă poziționarea sa strategică ca furnizor de servicii integrate de telecomunicații, digitale și financiare, care contribuie la incluziunea digitală, dezvoltarea economică și bunăstarea socială în Republica Moldova. Scopul companiei este de a permite persoanelor fizice și companiilor să participe în mod sigur, accesibil și eficient într-o societate tot mai digitalizată, prin extinderea accesului la conectivitate fiabilă și dezvoltarea unor servicii digitale de încredere.

Orientare strategică și crearea de valoare

În 2021, Moldcell a adoptat un cadru strategic pe termen lung pentru a ghida dezvoltarea companiei în următorul deceniu, având ca obiectiv crearea de valoare sustenabilă pentru clienți, angajați, acționari și societate. Strategia este fundamentată pe principiul că tehnologia reprezintă un facilitator, nu un scop în sine, iar soluțiile digitale sunt dezvoltate și guvernate într-un mod responsabil. Compania operează într-un context caracterizat de schimbări demografice, migrație și o dependență crescută de serviciile digitale, ceea ce amplifică rolul infrastructurii de telecomunicații în economie și societate. Modelul de afaceri al Moldcell combină o infrastructură de rețea fiabilă cu servicii digitale și financiare accesibile, generând valoare prin furnizarea de servicii esențiale pentru conectivitate, acces la informație și incluziune economică. Această abordare contribuie la consolidarea încrederii clienților, la securitatea serviciilor și la protecția datelor. Crearea de valoare este susținută prin interacțiunea dintre operațiunile proprii și partenerii din lanțul valoric, inclusiv furnizori de echipamente, dezvoltatori de soluții tehnologice și instituții publice. Prin aceste relații, compania își extinde capacitatea de a furniza servicii, de a susține accesul la infrastructură digitală și de a contribui la dezvoltarea ecosistemului digital la nivel național.

ESRS 2 SBM-1

Strategia Moldcell este orientată spre crearea de valoare sustenabilă, integrând dezvoltarea serviciilor digitale cu eficiența operațională și responsabilitatea față de clienți și societate. Digitalizarea este utilizată pentru a îmbunătăți performanța operațională, a susține tranziția către un model de operare mai eficient din punct de vedere al resurselor și a crește calitatea serviciilor. În paralel, investițiile în capitalul uman susțin dezvoltarea competențelor, integritatea organizațională și capacitatea de inovare. Considerațiile de sustenabilitate sunt integrate în procesele decizionale și operaționale prin aplicarea principiilor de etică, transparență și conformitate. Compania promovează accesibilitatea și incluziunea digitală prin dezvoltarea de servicii și soluții adaptate diferitelor categorii de utilizatori, asigurând în același timp o guvernare adecvată a serviciilor digitale și financiare.

Integrarea riscurilor și oportunităților (SBM-3)

Modelul de afaceri și strategia Moldcell sunt influențate de riscuri și oportunități asociate evoluțiilor tehnologice, cerințelor de reglementare și dinamicii pieței. Printre factorii relevanți se numără creșterea cererii pentru servicii digitale, necesitatea consolidării securității cibernetice, presiunile asupra costurilor operaționale, inclusiv cele legate de energie, și schimbările în comportamentul utilizatorilor. Compania își adaptează prioritățile investiționale și operaționale pentru a răspunde acestor factori, cu obiectivul de a menține reziliența infrastructurii, continuitatea serviciilor și capacitatea de a genera valoare pe termen lung. Această abordare permite gestionarea echilibrată a performanței economice, a impactului asupra societății și a cerințelor de conformitate.

#1



EXTINDEREA
PIEȚEI &
LOIALIZAREA
CLIEȚILOR



ECOSISTEMUL
SINERGIEI
CONVERGENTE



EXPLORAREA
NOILOR
INDUSTRII



REȚEA FIABILĂ
CONECTIVITATEA
CLIEȚILOR



OAMENI
EXTRAORDINARI
340 OAMENI
DEDICAȚI
INOVAȚIILOR

Acces, accesibilitate financiară și incluziunea consumatorilor

(ESRS S4-1, S4-2, S4-4, S4-5; ESRS 2; SBM-2)

Accesul la conectivitate accesibilă din punct de vedere financiar și fiabilă este recunoscut ca subiect social material în cadrul evaluării dublei materialități a Moldcell. În context național caracterizat de disparități de venit, fluxuri de migrație și diferențe de infrastructură între mediul rural și urban, excludiunea digitală reprezintă un potențial impact negativ care afectează consumatorii și comunitățile. Accesibilitatea financiară limitată, accesul insuficient la smartphone-uri, complexitatea administrativă sau calitatea neuniformă a serviciilor pot restrânge participarea la servicii digitale, sisteme financiare și comunicații esențiale. Moldcell identifică mai multe grupuri de consumatori care pot fi mai expuse constrângerilor de acces sau accesibilitate financiară, inclusiv utilizatorii prepaid, segmentele cu ARPU scăzut, clienții vârstnici, studenții, populația rurală, clienții fără smartphone-uri și persoanele cu venituri neregulate. Aceste categorii nu sunt doar monitorizate din perspectiva incluziunii, ci sunt prioritizate activ în proiectarea și implementarea tarifelor personalizate, ofertelor de dispozitive și modelelor de furnizare a serviciilor, pentru a asigura acces sustenabil la servicii esențiale de date și comunicații. Ambiția strategică aprobată de Consiliul de Administrație de a deveni până în 2030 principalul „Operator Uman Digital” integrează accesibilitatea, simplitatea și furnizarea responsabilă a serviciilor ca principii directoare. Această ambiție nu constituie o țintă cuantificată de poziționare pe piață, ci reflectă o orientare strategică calitativă, integrată în dezvoltarea produselor și evoluția modelului de afaceri.

Identificarea și evaluarea lacunelor de acces

(ESRS S4-2)

Disparitățile de acces și accesibilitate financiară sunt identificate prin mecanisme interne structurate de monitorizare. Acestea includ tablouri de bord de segmentare ARPU, analize ale distribuției prepaid și postpaid, monitorizarea gradului de penetrare a smartphone-urilor în rândul utilizatorilor prepaid, hărți de acoperire rurală și urbană, categorizarea reclamațiilor legate de transparența tarifară, analize de churn în segmentele sensibile la preț, date de performanță la nivel de magazine și analize segmentate ale Net Promoter Score. Monitorizarea accesibilității financiare ia în considerare poziționarea tarifelor în raport cu nivelurile de venit predominante și reperetele competitive, însă analizele detaliate privind prețurile nu sunt divulgate public din considerente de sensibilitate comercială. Constatările rezultate din aceste instrumente de monitorizare sunt analizate la nivel interfuncțional de către funcțiile Comercial, Rețea și Financiar. În situațiile în care sunt identificate disparități sau constrângeri, rezultatele sunt integrate în ajustarea tarifelor, proiectarea portofoliului sau prioritizarea investițiilor în infrastructură.

Accesibilitatea financiară nu este clasificată ca risc distinct la nivelul registrului de riscuri corporative; cu toate acestea, este integrată operațional în procesele de strategie tarifară, dezvoltare de produse și planificare a rețelei. Nu au fost înregistrate sancțiuni de reglementare semnificative legate de transparența

tarifară sau accesibilitatea serviciilor în perioada de raportare.

Acțiuni pentru facilitarea accesului incluziv

(ESRS S4-4)

Moldcell abordează accesibilitatea financiară prin măsuri atât financiare, cât și non-financiare. Serviciile prepaid rămân un canal principal de acces pentru clienții care necesită flexibilitate și control asupra cheltuielilor. În perioada de raportare, anumite oferte prepaid au fost îmbunătățite prin creșterea volumelor de date fără majorări esențiale de preț, îmbunătățind accesibilitatea valorii în segmentele sensibile la preț. Planurile de abonament de tip familie și cele partajate permit mai multor utilizatori să beneficieze de resurse comune în cadrul unui singur contract, susținând optimizarea costurilor la nivel de gospodărie și structuri previzibile de cheltuieți.

Accesibilitatea dispozitivelor este tratată ca o componentă esențială a participării digitale. Moldcell menține un portofoliu diversificat de terminale, inclusiv smartphone-uri de bază concepute pentru a oferi funcționalități digitale esențiale la prețuri accesibile. Opțiunile de plată în rate reduc barierele financiare inițiale și facilitează tranziția de la telefoane de bază la smartphone-uri.

Complexitatea administrativă și dependența de vizitele în magazine fizice pot genera riscuri indirecte de excludiune, în special pentru utilizatorii vârstnici, locuitorii din mediul rural și populația din diaspora. Aplicația de autoservire My Moldcell permite gestionarea abonamentelor, plata facturilor, activarea opțiunilor suplimentare, activarea de noi numere prepaid prin eSIM și accesul de la distanță la suportul pentru clienți. S-a observat o creștere a utilizării canalelor digitale în rândul clienților vârstnici, indicând o îmbunătățire graduală a accesibilității digitale între segmentele de vârstă.

Extinderea activării eSIM și a modelelor de abonament orientate către canale digitale facilitează onboarding-ul la distanță și procesele simplificate de activare. A fost înregistrată o creștere a activării digitale în rândul utilizatorilor din diaspora, permițând accesul la servicii fără interacțiune fizică în magazine.

Accesul incluziv depinde, de asemenea, de disponibilitatea infrastructurii. Moldcell continuă să investească în infrastructura de rețea mobilă și fixă pentru a menține un nivel ridicat de acoperire a populației și fiabilitate a serviciilor în toate zonele geografice. Indicatorii de acoperire și performanță sunt monitorizați în mod continuu, iar în situațiile în care sunt identificate disparități, deciziile de priorizare a investițiilor sunt ajustate corespunzător.

Informații suplimentare privind acoperirea rețelei și măsurile de reziliență a infrastructurii sunt prezentate în secțiunea „Acoperirea rețelei și reziliența infrastructurii” (ESRS E1-11) [pagina 40].

Indicatori de performanță și monitorizare

(ESRS S4-5)

Moldcell monitorizează un set definit de indicatori cantitativi pentru a evalua eficacitatea măsurilor sale privind accesibilitatea financiară și incluziunea. Acești indicatori sunt revizuiți periodic de funcțiile

operaționale relevante și stau la baza deciziilor privind tarifele, inițiativele de digitalizare și planificarea infrastructurii. Indicatorii principali monitorizați sunt prezentați în tabelul ce urmează.

Indicator	2024	2025
Gradul de penetrare a smartphone-urilor în rândul utilizatorilor prepaid	86.53%	87.43%
Ponderea noilor abonamente activate prin eSIM	5%	14%
Ponderea dispozitivelor entry-level în totalul vânzărilor	30%	9.5%
Costul unui smartphone entry-level ca procent din venitul mediu lunar	26%	22%
Ponderea smartphone-urilor entry-level în totalul unităților vândute	27.6%	7.3%

Indicatorii prezentați evidențiază tendințe de îmbunătățire a accesibilității în cadrul segmentelor monitorizate selectate. Creșterea gradului de penetrare a smartphone-urilor în rândul utilizatorilor prepaid reflectă un acces îmbunătățit la dispozitive conectate la internet în cadrul grupurilor sensibile la preț. Extinderea activărilor bazate pe eSIM demonstrează dezvoltarea capacităților de onboarding la distanță. Creșterea utilizării canalelor digitale în toate grupele de vârstă, inclusiv în rândul clienților vârstnici, indică o îmbunătățire graduală a încrederii digitale și o reducere a dependenței administrative. Nivelurile de acoperire a populației rămân ridicate, susținând accesul geografic extins la conectivitate.

Deși acești indicatori sunt monitorizați în mod sistematic și integrați în procesele de luare a deciziilor operaționale, Moldcell nu a stabilit, în această etapă, ținte numerice formale dedicate în mod specific accesibilității financiare sau incluziunii digitale. Compania continuă să evalueze posibilitatea dezvoltării unor ținte structurate de incluziune, pe măsură ce cadrele de monitorizare evoluează.

Transformarea digitală și evoluția strategică a portofoliului

(ESRS 2 SBM-1 și SBM-2; impacturile și indicatorii de performanță aferenți sunt abordați în cadrul ESRS S4 și ESRS E5)

Transformarea digitală reprezintă o adaptare structurală a modelului de afaceri al Moldcell ca răspuns la evoluția tehnologică, așteptările clienților și dezvoltările de reglementare. Ambiția strategică a companiei de a deveni un „Operator Uman Digital” integrează digitalizarea, simplificarea operațională și robustețea conformării ca elemente esențiale ale rezilienței pe termen lung. Digitalizarea este abordată

ca un mecanism integrat care susține confortul clienților, eficiența operațională, dematerializarea proceselor și trasabilitatea documentației.

În cadrul fluxurilor operaționale interne și al interacțiunilor cu clienții, Moldcell a redus treptat dependența de procesele bazate pe hârtie prin implementarea soluțiilor de documentație digitală și management al fluxurilor de lucru, inclusiv M-DOC, M-ID și Sistemul Electronic de Arhivare și Management al Documentelor (ELAR). Aceste sisteme permit crearea, semnarea, stocarea și accesarea documentelor în format electronic, consolidând trasabilitatea și controlul accesului, reducând totodată timpul de procesare administrativă și dependența de stocarea fizică. Mecanismele de identificare digitală contribuie la creșterea integrității tranzacțiilor și la reducerea expunerii la fraudă. Controalele integrate de retenție în cadrul sistemelor de arhivare electronică susțin conformitatea cu cerințele legale privind documentația. La expirarea perioadelor de retenție prevăzute de legislația aplicabilă, documentele arhivate sunt eliminate și reciclate în conformitate cu reglementările în vigoare.

Indicatori de performanță ai digitalizării

(ESRS 2 SBM-2)

Pentru a evalua progresul în transformarea digitală și dematerializarea operațională, Moldcell monitorizează următorii indicatori:

	2024	2025
Ponderea documentației clienților procesată prin fluxuri digitale	+131%	+47%
Utilizatori activi ai canalelor digitale de autoservire	190K	221K
% contracte/documente semnate în format fizic	- 55%	-18%
Reducerea anuală a costurilor de tipărire	-22.2%	-29.9%

Acești indicatori evidențiază tranziția către procese digital-first, prin gestionarea, procesarea și stocarea electronică a documentelor. Ponderea documentației procesate digital este în continuă creștere atât în cadrul operațiunilor interne, cât și în interacțiunile cu clienții. Digitalizarea documentelor contribuie la eficiența operațională, la îmbunătățirea trasabilității și la reducerea sarcinii administrative.

Reduceri ale consumului de hârtie sunt observate ca un co-beneficiu al inițiativelor de digitalizare. Cu toate acestea, Moldcell nu cuantifică impacturile indirecte asupra mediului din aval asociate adoptării digitale de către clienți.

Soluții digitale enterprise și servicii conectate

(ESRS 2 SBM-1; ESRS E1 și S4)

Moldcell furnizează soluții digitale pentru segmentul enterprise care depășesc serviciile de conectivitate de

bază. Acestea includ MTM – Moldcell Transport Manager, o soluție conectată de management al flotelor, care permite monitorizarea în timp real a vehiculelor, urmărirea rutelor și vizibilitatea activelor prin intermediul unei infrastructuri integrate GPS și de telecomunicații.

Sistemul susține transmiterea automată a datelor, monitorizarea și supravegherea operațională pentru clienții enterprise. Deși Moldcell nu cuantifică rezultatele de mediu sau de eficiență în aval asociate utilizării de către clienți, astfel de soluții conectate pot contribui la optimizarea operațională în cadrul mediilor enterprise.

Serviciile enterprise suplimentare includ sisteme de comunicații bazate pe cloud (Virtual PBX) și conectivitate machine-to-machine (M2M), care permit schimbul automatizat de date între dispozitive și susțin digitalizarea operațiunilor de afaceri. Moldcell nu cuantifică reducerile indirecte de emisii sau economiile de resurse asociate implementării acestor servicii în aval.

Aceste oferte enterprise contribuie la diversificarea veniturilor și susțin dezvoltarea infrastructurii digitale la nivel național în Republica Moldova, rămânând în același timp în sfera serviciilor de telecomunicații și a serviciilor digitale.

Conectivitate transfrontalieră și liberalizarea roamingului

(ESRS S4-4; ESRS 2 SBM-2)

Contextul socio-economic al Republicii Moldova este influențat semnificativ de migrație și mobilitatea transfrontalieră. În acest context, accesul la conectivitate internațională la costuri accesibile este relevant pentru incluziunea digitală, facilitând comunicarea, participarea economică și accesul la servicii transfrontaliere.

În cursul anului 2025, Moldcell a finalizat pregătirile pentru implementarea politicii „Roam Like at Home” în relația cu Uniunea Europeană, aplicabilă începând cu 1 ianuarie 2026. Inițiativa permite clienților să utilizeze serviciile mobile în țările UE și SEE în condiții tarifare interne, sub rezerva politicilor de utilizare rezonabilă.

Această evoluție este de așteptat să reducă barierele financiare asociate tarifelor de roaming și să faciliteze participarea digitală transfrontalieră. Tendințele observate privind utilizarea roamingului, ulterior ajustărilor tarifare parțiale, indică faptul că sensibilitatea la cost a influențat în mod istoric comportamentul de utilizare. Implementarea reflectă alinierea la parcursul mai larg de integrare europeană al Republicii Moldova și contribuie la creșterea gradului de armonizare de reglementare.

Convergența Telco-FinTech și serviciile financiare digitale

(ESRS 2 SBM-1, SBM-2; ESRS S4 și G1)

În anul 2023, Moldcell și-a extins modelul de afaceri prin lansarea Moldcell Money, un serviciu financiar mobil licențiat, care operează sub supravegherea de reglementare a Băncii Naționale a Moldovei. Această inițiativă reprezintă o diversificare structurală dincolo de serviciile de telecomunicații de bază și reflectă o convergență strategică între conectivitate și soluțiile

financiare digitale. Moldcell Money permite utilizatorilor să efectueze plăți electronice, transferuri peer-to-peer, remitențe transfrontaliere, plăți pentru servicii publice și tranzacții bazate pe card, direct prin interfețe mobile. În perioada 2024 și 2025, platforma a evoluat într-un ecosistem financiar mai cuprinzător prin integrarea cu Western Union și MoneyGram, conectarea la Sistemul Automatizat de Plăți Interbancare (SAPI), participarea la Sistemul de Plăți Instant (IPS) și lansarea cardului Moldcell Visa.

Această diversificare introduce noi fluxuri de venit, consolidează integrarea în ecosistemul clienților și susține retenția pe termen lung prin integrarea serviciilor financiare în mediul de telecomunicații. Modelul de convergență permite utilizatorilor să acceseze atât servicii de conectivitate, cât și servicii financiare printr-o interfață digitală unificată.

Din perspectiva riscurilor, intrarea în domeniul serviciilor financiare digitale extinde expunerea Moldcell la riscuri de reglementare, lichiditate, fraudă, prevenirea spălării banilor, precum și riscuri de securitate cibernetică. Aceste riscuri sunt gestionate printr-o structură de guvernare dedicată, care include specialiști în prevenirea spălării banilor, supraveghere de conformitate, politici de control intern și audituri externe periodice AML/CFT. În anii 2024 și 2025, a fost realizat un audit extern al proceselor de prevenire a spălării banilor și finanțării terorismului, consolidând nivelul de maturitate al mecanismelor de supraveghere.

Politicele operaționale sunt aliniate cu Legea nr. 114/2012 privind serviciile de plată și moneda electronică și Legea nr. 308/2017 privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului. Un cadru dedicat de management al riscurilor guvernează contabilitatea monedei electronice, gestionarea incidentelor, monitorizarea tranzacțiilor, conformitatea cu schemele de carduri, controalele asupra plăților transfrontaliere, securitatea TIC și controalele riscurilor aferente sistemelor de plată.

Prin convergența serviciilor de telecomunicații și financiare, Moldcell își consolidează reziliența pe termen lung a modelului de afaceri, contribuind totodată la dezvoltarea economiei digitale din Republica Moldova și la promovarea unei inovații financiare responsabile.

Moldcell Money contribuie la accesibilitatea serviciilor financiare digitale prin furnizarea de funcționalități de plată bazate pe mobil, inclusiv pentru clienții care pot avea acces limitat la serviciile bancare tradiționale. Cu toate acestea, Moldcell nu cuantifică impacturile macroeconomice sau societale mai largi asociate rezultatelor privind incluziunea financiară. Prin această convergență telco-fintech, Moldcell își consolidează reziliența modelului de afaceri, extinde integrarea serviciilor digitale și își îmbunătățește poziționarea strategică în cadrul economiei digitale în evoluție din Republica Moldova.

Siguranța digitală și serviciile de securitate cibernetică

(ESRS S4-4; G1 și ESRS 2 SBM-2)

Incluziunea digitală semnificativă necesită nu doar acces la conectivitate, ci și participare sigură și

securizată în mediile digitale. Creșterea activității online expune utilizatorii la riscuri precum fraudă, malware, conținut dăunător și breșe de securitate a datelor. În anii 2024 și 2025, Moldcell și-a extins portofoliul de servicii de securitate cibernetică. În decembrie 2024, Moldcell a introdus soluții de securitate cibernetică licențiate bazate pe tehnologia Bitdefender, oferind protecție multiplatformă pentru dispozitive. În anul 2025, portofoliul a fost extins pentru a include soluții licențiate Microsoft Defender și Check Point destinate clienților business, precum și lansarea serviciului SafeZone, un serviciu de protecție la nivel de rețea care filtrează domeniile malițioase și blochează conținutul dăunător direct la nivelul conexiunii mobile.

Aceste servicii sunt disponibile pentru segmentele prepaid, abonament și business și sunt concepute pentru a susține diminuarea riscurilor asociate amenințărilor online și pentru a consolida încrederea digitală a utilizatorilor. Deși Moldcell nu cuantifică reducerea incidentelor de securitate cibernetică atribuibile acestor servicii, introducerea acestora reflectă o abordare proactivă de diminuare a expunerii la riscuri digitale identificate în cadrul evaluării de materialitate a companiei.

Ecosistem integrat și crearea de valoare comună

Integrarea de către Moldcell a serviciilor de telecomunicații, platformelor digitale și serviciilor financiare reprezintă o abordare distinctivă pe piața din Republica Moldova. Prin oferirea conectivității, a canalelor digitale de autoservire și a instrumentelor financiare într-un singur ecosistem, Moldcell reduce fragmentarea și simplifică accesul pentru utilizatori.

Acest model integrat permite crearea de valoare comună. Clienții beneficiază de accesibilitate la servicii esențiale, companiile dispun de instrumente pentru a-și eficientiza operațiunile, iar instituțiile publice pot valorifica infrastructura digitală pentru a ajunge mai eficient la cetățeni. În același timp, Moldcell își consolidează relațiile cu clienții și nivelul de încredere, susținând sustenabilitatea pe termen lung a afacerii.

Din perspectiva sustenabilității, crearea de valoare comună poate fi evaluată prin indicatori legați de loialitatea clienților, adoptarea serviciilor și impactul social.

Perspective și angajamente pe termen lung

Accesibilitatea financiară și incluziunea digitală reprezintă angajamente continue, nu realizări punctuale. Pe măsură ce tehnologiile evoluează și nevoile clienților se schimbă, Moldcell va continua să își adapteze serviciile, structurile tarifare și platformele digitale.

Prioritățile viitoare includ reducerea suplimentară a barierelor de cost pentru adoptarea internetului mobil, extinderea cazurilor de utilizare ale Moldcell Money, consolidarea încrederii și siguranței digitale, precum și îmbunătățirea eficienței de mediu a operațiunilor digitale.

Moldcell își menține angajamentul de a acționa ca operator național responsabil, sprijinind transformarea digitală a Republicii Moldova într-un mod care echilibrează viabilitatea comercială cu responsabilitatea socială și de mediu. Prin integrarea accesibilității și incluziunii în strategia sa de bază, Moldcell contribuie la o societate mai conectată, mai incluzivă și mai sustenabilă.

#1

DIGITALLY HUMAN

EXTINDE | CONVERGE |
EXPLOREAZĂ

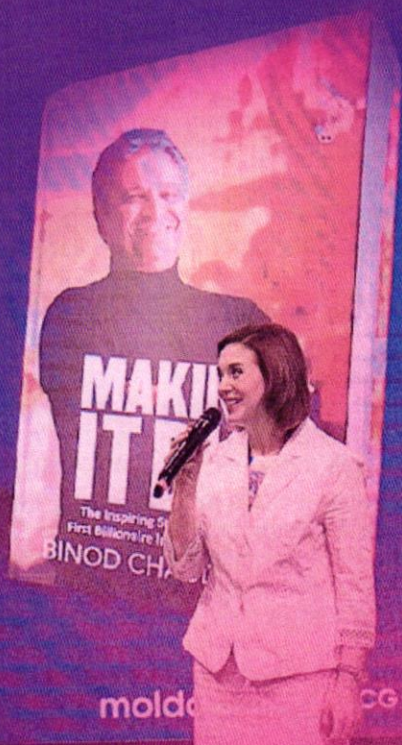


Date: 30 APR. 2026

STRUCTURA ORGANIZAȚIONALĂ

- Consiliul de Administrație
- Echipa de Conducere Executivă
- Gestionarea Riscurilor

MAKING IT BIG
The Inspiring Story of the First Billionaire in His Country
BINOD CHAUDHARY



STRUCTURA DE GUVERNANȚĂ

ESRS 2 – GOV-1: Rolul organelor administrative, de conducere și de supraveghere

Structura de guvernanta corporativă a Moldcell definește modul în care compania este organizată, condusă și controlată. Aceasta stabilește rolurile, responsabilitățile și liniile de raportare ale organelor de guvernanta responsabile de supravegherea strategiei, performanței financiare, managementului riscurilor și aspectelor de sustenabilitate. Cadrul de guvernanta susține luarea deciziilor în mod transparent, responsabilitatea și crearea de valoare pe termen lung pentru acționari și alte părți interesate. Structura de guvernanta a Moldcell este compusă din următoarele organe principale de conducere:

- Adunarea Generală a Acționarilor
- Consiliul de Administrație, sprijinit de Comitete ale Consiliului
- Comitetul de Audit (Cenzorii)
- Directorul General, sprijinit de Echipa de Conducere Executivă (ECE)
- Structuri operaționale de guvernanta, inclusiv Comitetul de Securitate Cibernetică și Comitetul pentru Experiența Clienților.

În plus, Moldcell menține un Comitet de Sustenabilitate, prezidat de CEO, care susține integrarea considerentelor de mediu, sociale și de guvernanta (ESG) în procesul decizional strategic și operațional al companiei.

Adunarea Generală Anuală a Acționarilor

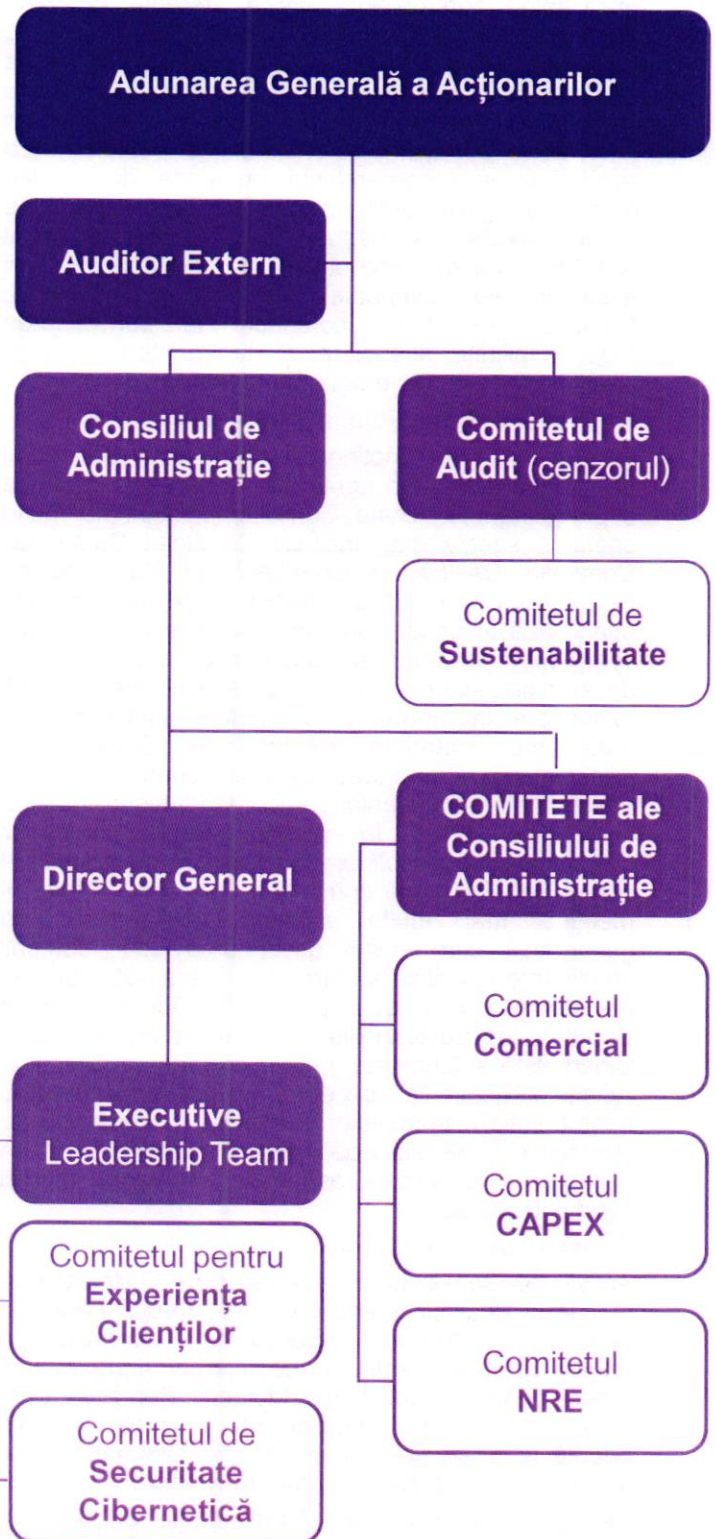
Adunarea Generală a Acționarilor reprezintă organul suprem de guvernanta al Moldcell și se convoacă cel puțin o dată pe an. Aceasta exercită cea mai înaltă autoritate decizională în cadrul companiei și adoptă hotărâri obligatorii privind aspectele prevăzute de legislația aplicabilă și de reglementările interne ale companiei.

Adunarea Generală poate avea loc în format ordinar (anual) sau sub forma unei Adunări Generale Extraordinare, atunci când aspecte de importanță strategică necesită aprobarea acționarilor. Adunările extraordinare pot fi convocate prin decizia Consiliului de Administrație sau în conformitate cu prevederile legale aplicabile. Acționarilor le sunt puse la dispoziție documentele și informațiile necesare pentru a sprijini luarea unor decizii informate cu privire la elementele incluse pe ordinea de zi. Acestea includ informații financiare, propuneri strategice, aspecte de guvernanta și alte documente relevante.

În anul 2025, Adunarea Generală a Acționarilor a analizat și aprobat o serie de aspecte strategice și financiare. Acestea au inclus aprobarea bugetului anual și a planului strategic al companiei, analiza prognozelor financiare și a programelor de investiții, precum și evaluarea politicilor de guvernanta și a principalelor documente corporative. De asemenea, au fost examinate rapoarte privind riscurile și evoluțiile organizaționale care influențează operațiunile companiei. Printre deciziile-cheie adoptate în cursul anului s-a numărat aprobarea participării Moldcell în calitate de membru fondator al Bursii Moldovei, precum și aprobarea raportului anual și a situațiilor financiare.

În cadrul ședinței, acționarii au dreptul de a solicita clarificări și explicații cu privire la elementele de pe ordinea de zi sau la informațiile publice referitoare la activitatea companiei. În situațiile în care informațiile nu pot fi furnizate în timpul ședinței, Consiliul de Administrație asigură transmiterea răspunsurilor în formă scrisă ulterior. Acest mecanism de guvernanta susține transparența, responsabilitatea și implicarea acționarilor, permițându-le acestora să exercite supravegherea asupra direcției strategice și performanței companiei.

Organele de conducere Moldcell 2025



Comitetul de Audit (Cenzorii)

Comitetul de Audit, denumit și Cenzorii, este responsabil pentru supravegherea integrității proceselor de raportare financiară ale Moldcell, a sistemelor de control intern și a conformității cu legislația și reglementările aplicabile. Comitetul exercită un rol de supraveghere independentă și sprijină Consiliul de Administrație în asigurarea fiabilității și transparenței informațiilor financiare ale companiei. În cadrul responsabilităților sale, Comitetul de Audit supraveghează auditul independent al situațiilor financiare ale companiei și analizează eficacitatea controalelor interne aferente raportării financiare. De asemenea, comitetul monitorizează conformitatea companiei cu cerințele legale și de reglementare relevante și evaluează eficacitatea cadrului general de management al riscurilor. În exercitarea atribuțiilor sale, comitetul poate analiza rezultatele și recomandările provenite de la alte organe de guvernare, inclusiv de la Comitetul de Sustenabilitate, în măsura în care acestea sunt relevante pentru procesele de management al riscurilor ale companiei. Prin aceste activități, Comitetul de Audit contribuie la consolidarea responsabilității financiare și la menținerea unor practici solide de guvernare corporativă.

Organizarea Consiliului de Administrație

Pentru a susține funcționarea eficientă a Consiliului de Administrație și pentru a îmbunătăți calitatea supravegherii exercitate, Consiliul a instituit mai multe comitete specializate, inclusiv Comitetul Comercial, Comitetul CAPEX și Comitetul de Nominalizare, Remunerare și ESG (NRE). Aceste comitete analizează în detaliu domenii specifice ale activității companiei și formulează recomandări către Consiliul de Administrație cu privire la aspectele care necesită examinare sau aprobare. Comitetele funcționează în baza unor mandate aprobate de Consiliul de Administrație și raportează periodic asupra activităților desfășurate, constatărilor și recomandărilor formulate, contribuind astfel la fundamentarea procesului decizional și la consolidarea cadrului de guvernare al companiei. Pe lângă comitetele Consiliului, Moldcell menține mai multe structuri operaționale de guvernare care susțin gestionarea unor domenii funcționale specifice și care raportează către Echipa de Conducere Executivă (ECE). Acestea includ Comitetul de Sustenabilitate, Comitetul de Securitate Cibernetică și Comitetul pentru Experiența Clienților. Aceste structuri se concentrează pe implementarea operațională a priorităților strategice în domeniile lor respective și escaladează periodic către Echipa de Conducere Executivă aspectele relevante, atunci când este necesar.

Consiliul de Administrație

Activitatea Consiliului de Administrație se desfășoară în cadrul unui ciclu anual de guvernare conceput pentru a asigura exercitarea adecvată a responsabilităților sale și menținerea supravegherii strategice asupra activităților Moldcell. Prin acest ciclu structurat, Consiliul analizează în mod periodic prioritățile strategice, procesele de management al riscurilor și inițiativele de creare de valoare.

Ședințele Consiliului de Administrație au loc, de regulă, trimestrial în Chișinău, Republica Moldova, cu

posibilitatea participării online pentru membrii aflați în afara țării. Pe lângă ședințele periodice, pot fi convocate ședințe ad-hoc ale Consiliului și ale comitetelor acestuia, atunci când este necesar pentru abordarea unor aspecte strategice sau operaționale specifice.

Consiliul de Administrație este compus din cinci membri, aleși de Adunarea Generală a Acționarilor, inclusiv doi directori independenți. Membrii Consiliului sunt considerați independenți în raport cu conducerea executivă a Moldcell și cu Echipa de Conducere Executivă. Unul dintre membrii Consiliului are responsabilități de supraveghere a aspectelor legate de sustenabilitate, susținând integrarea considerentelor de mediu, sociale și de guvernare în cadrul discuțiilor strategice ale companiei.

În cursul exercițiului financiar 2025, Consiliul de Administrație a asigurat supravegherea direcției strategice și a performanței operaționale a companiei. Consiliul a desfășurat trei ședințe ordinare, iar în perioada de raportare au fost adoptate șapte hotărâri ale Consiliului.

Pe parcursul anului, Consiliul a analizat opțiuni strategice ca răspuns la evoluțiile din sectorul telecomunicațiilor, asigurând menținerea competitivității Moldcell într-un mediu tehnologic și de reglementare în continuă schimbare. O atenție deosebită a fost acordată inițiativelor strategice majore, inclusiv proiectelor de investiții de capital și integrării considerentelor de sustenabilitate în strategia de afaceri pe termen lung a companiei.

Consiliul a analizat, de asemenea, evoluțiile operaționale și organizaționale, inclusiv inițiativele de eficientizare și măsurile de optimizare a costurilor. În plus, au fost evaluate evoluțiile de reglementare relevante pentru industria telecomunicațiilor, în vederea asigurării conformității cu cadrul legal și de reglementare aplicabil.

Deciziile strategice de investiții au fost, de asemenea, discutate pe parcursul anului, în special cele legate de infrastructura de telecomunicații, licențele de spectru și dezvoltarea tehnologiilor 5G, inclusiv participarea la procesele de atribuire a frecvențelor destinate susținerii dezvoltării viitoare a rețelei.

Aspectele legate de resursele umane și dezvoltarea organizațională au fost, de asemenea, analizate de Consiliul, inclusiv chestiuni privind planificarea succesiunii, dezvoltarea leadershipului și evaluarea performanței. Consiliul a monitorizat, totodată, progresul proiectelor de infrastructură de rețea și a analizat rapoartele operaționale, de reglementare și juridice elaborate de conducerea executivă.

În cursul anului, discuțiile Consiliului s-au concentrat asupra mai multor domenii-cheie, inclusiv creșterea strategică și inovarea, eficiența financiară și operațională, managementul riscurilor și conformitatea de reglementare, precum și experiența clienților și inițiativele strategice aferente serviciilor digitale și serviciilor financiare ale Moldcell.

Prin aceste activități, Consiliul a asigurat alinierea priorităților strategice ale Moldcell cu obiectivele de afaceri pe termen lung, cerințele de performanță operațională și principiile unei guvernări corporative solide. Pentru a sprijini îndeplinirea eficientă a responsabilităților sale, Consiliul a instituit mai multe

comitete specializate care analizează în detaliu domeniul specific și formulează recomandări către Consiliul înainte de adoptarea deciziilor.

Comitetul CAPEX

Comitetul CAPEX este responsabil pentru analiza propunerilor semnificative de investiții de capital și evaluarea implicațiilor acestora din perspectivă financiară și strategică, înainte de transmiterea acestora către Consiliul de Administrație pentru aprobare. Comitetul evaluează fezabilitatea economică a inițiativelor de investiții prin analiza costurilor estimate, a beneficiilor proiectate și a riscurilor potențiale asociate fiecărui proiect propus.

Pe lângă evaluarea noilor propuneri de investiții, Comitetul CAPEX monitorizează progresul proiectelor de capital aprobate, pentru a se asigura că implementarea rămâne aliniată la termenele planificate, bugetele stabilite și obiectivele strategice. Comitetul raportează periodic Consiliului de Administrație cu privire la stadiul și performanța programelor de investiții de capital. Prin această funcție de supraveghere, Comitetul CAPEX contribuie la asigurarea faptului că deciziile de investiții susțin dezvoltarea strategică pe termen lung și eficiența operațională a companiei.

Comitetul Comercial

Comitetul Comercial sprijină Consiliul de Administrație în supravegherea strategiei comerciale și a performanței de piață a Moldcell. Comitetul analizează prioritățile comerciale și evaluează eficacitatea inițiativelor menite să consolideze poziția competitivă a companiei pe piața telecomunicațiilor.

În exercitarea rolului său, comitetul monitorizează indicatori-cheie legați de performanța vânzărilor, evoluția cotei de piață și profitabilitatea generală. De asemenea, analizează oportunități comerciale potențiale și formulează recomandări privind noi produse, servicii și inițiative de piață. Comitetul acordă o atenție deosebită menținerii unor relații solide cu clienții și susținerii unei identități de brand coerente și recunoscute. Ședințele Comitetului Comercial sunt convocate de către președinte sau organizate ori de câte ori evoluțiile de business necesită o analiză comercială dedicată și discuții strategice.

Comitetul de Nominalizare, Remunerare și ESG

În anul 2024, Moldcell și-a consolidat cadrul de guvernare prin transformarea fostului People Committee în Comitetul de Nominalizare, Remunerare și ESG (NRE). Această transformare reflectă intenția companiei de a integra mai direct considerentele de sustenabilitate în guvernarea corporativă și în mecanismele de supraveghere a conducerii. Comitetul NRE sprijină Consiliul de Administrație în aspecte legate de numirile în funcții de conducere, planificarea succesiunii și politicile de remunerare a conducerii executive. Pe lângă aceste responsabilități tradiționale de guvernare, comitetul supraveghează integrarea considerentelor de mediu, sociale și de guvernare (ESG) în procesele decizionale corporative. Comitetul analizează inițiativele privind dezvoltarea talentului, cadrele de compensare și performanța leadershipului, susținând totodată alinierea practicilor de guvernare la obiectivele de sustenabilitate. Prin combinarea responsabilităților de nominalizare, remunerare și ESG într-o singură structură de guvernare, comitetul contribuie la consolidarea integrării considerentelor de sustenabilitate pe termen lung în dezvoltarea strategică și organizațională a companiei.

Comitetul de Securitate Cibernetică

Comitetul de Securitate Cibernetică funcționează ca un organism operațional de guvernare responsabil pentru supravegherea securității cibernetice și a protecției infrastructurii digitale în cadrul operațiunilor Moldcell. Comitetul este prezidat de Directorul Tehnologic (CTO) și raportează către Echipa de Conducere Executivă. Rolul său principal este de a asigura monitorizarea sistematică și gestionarea riscurilor de securitate cibernetică, în vederea protejării rețelei de telecomunicații, platformelor digitale și informațiilor clienților. Comitetul analizează aspecte legate de monitorizarea riscurilor cibernetice, securitatea rețelei de telecomunicații, practicile de protecție a datelor și procedurile de răspuns la incidente. Prin monitorizarea și evaluarea periodică a evoluțiilor în domeniul securității cibernetice, comitetul contribuie la consolidarea rezilienței infrastructurii digitale și a sistemelor operaționale ale Moldcell. Comitetul de Securitate Cibernetică se întrunește cel puțin o dată pe lună și escaladează către Echipa de Conducere Executivă riscurile sau incidentele semnificative de securitate cibernetică, atunci când este necesar.

Comitetul pentru Experiența Clienților

Comitetul pentru Experiența Clienților este responsabil pentru monitorizarea și îmbunătățirea calității serviciilor furnizate clienților Moldcell. Comitetul este prezidat de Directorul Comercial și funcționează ca un organism operațional de guvernare care raportează către Echipa de Conducere Executivă. Rolul său este de a analiza indicatorii privind experiența clienților și de a asigura integrarea feedback-ului clienților în îmbunătățirea operațiunilor și serviciilor. Comitetul evaluează indicatori precum Net Promoter Score (NPS), indicatorii de calitate a serviciilor și tendințele privind gestionarea reclamațiilor, monitorizând totodată performanța canalelor de interacțiune cu clienții, atât digitale, cât și fizice. Prin revizuirea periodică a acestor indicatori, comitetul susține îmbunătățirea continuă a satisfacției clienților și a calității serviciilor. Comitetul pentru Experiența Clienților se întrunește cel puțin o dată pe lună și escaladează către Echipa de Conducere Executivă problemele, tendințele sau riscurile semnificative legate de clienți, atunci când este necesar.

Supravegherea aspectelor de sustenabilitate

ESRS 2 – GOV-2

Aspectele de sustenabilitate sunt integrate în procesele de guvernare și de luare a deciziilor ale Moldcell prin mecanisme regulate de raportare și supraveghere. Comitetul de Sustenabilitate, prezidat de Directorul General, monitorizează implementarea inițiativelor, politicilor și țințelor de sustenabilitate și analizează progresul înregistrat în ceea ce privește performanța de mediu, socială și de guvernare (ESG). Comitetul de Nominalizare, Remunerare și ESG (NRE) analizează, de asemenea, aspectele de guvernare legate de sustenabilitate, inclusiv integrarea considerentelor ESG în practicile de guvernare corporativă și în mecanismele de supraveghere a conducerii. Informațiile privind performanța de sustenabilitate, riscurile și inițiativele strategice sunt prezentate periodic Echipei de Conducere Executivă și Consiliului de Administrație, permițând Consiliului să monitorizeze evoluțiile în domeniul sustenabilității și să asigure alinierea acestora la strategia generală de afaceri și la obiectivele pe termen lung ale Moldcell.

CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE

UN IDENTIFICATION NUMBER
ERNST & YOUNG
Signed.....
Date..... 30. APR. 2026



Nirvana Chaudhary
Președintele Consiliului de
Administrație Moldcell

Experiență profesională:

Nirvana Chaudhary este Director general al Chaudhary Group, Vice-președinte al Fundației Chaudhary și Președinte al Fundației Moldcell. Chaudhary are un palmares vast în funcțiile de nivel superior în cadrul CG Corp Global și în afara acestuia în domeniul bancar, alimentație, servicii financiare, investiții bancare, electrocasnice, dezvoltarea afacerilor internaționale și multe altele. Chaudhary este membru al Comitetului UN Global Compact High Level Steering al Platformei de acțiune, membru al Grupului de lucru High level Task Force pentru Guvernul Nepal Response to Disaster & Disease Control. Anterior, a activat în calitate de Consul onorific al Serbiei în Nepal, membru al Consiliului Comerțului al Ministerul Comerțului din Nepal, Consulatului general onorific al Maldivelor în Nepal și Consilier personal al Ministerului Industriilor.

Educație: Deține diplomă de la Universitatea de Management din Singapore, masterat în antreprenoriat de la London Business School, masterat în antreprenoriat MIT, SUA și MBA de la Universitatea Kathmandu.

Acțiuni în Moldcell: 0



Rahul Chaudhary
Membru al Consiliului de
Administrație Moldcell

Experiență profesională:

Rahul Chaudhary este Director Executiv al CG Corp Global, primul și unicul conglomerat multi-miliardar din Nepal. Conglomeratul cuprinde afaceri în diverse domenii de la livrarea rapidă a bunurilor (FMCG), turism, imobiliare, hidroenergie, telecomunicații, servicii financiare și bancare, educație. Rahul Chaudhary deține funcția de CEO al conglomeratului hotelier CG Corp Global, ceea ce înseamnă 141 hoteluri și stațiuni cu 8326 de chei în 91 destinații turistice din 12 țări din Asia de Sud-Est, India subcontinentală, Orientul Mijlociu, Africa de Est, America de Nord, colaborând cu 6 branduri hoteliere renumite. Pasionat de tehnologia financiară, este co-fondator al companiei Quint, magazin NFT Marketplace (Blockchain), care permite utilizatorilor din întreaga lume să-și obțină NFT-urile (jetoane nefungibile) personalizate concepute de profesioniști. Rahul Chaudhary a activat în cadrul Citibank de pe Wall Street, New York și Credit Suisse din Londra.

Educație: A absolvit Universitatea Miami din Ohio și a urmat programul PDP la Universitatea Cornell.

Acțiuni în Moldcell: 50%



Varun Chaudhary
Membru al Consiliului de
Administrație Moldcell

Experiență profesională:

Varun Chaudhary deține funcția de Director Executiv al CG Corp Global – un conglomerat multifuncțional de aproape 150 de ani prezent pe piața globală în diverse domenii.

În cadrul conglomeratului CG, Varun este responsabil de lansarea și dezvoltarea noilor produse ca strategie de extindere a brandului CG în India, dar și pe piața internațională. În portofoliul său profesional de administrare sunt incluse afaceri ca: Mega Food Park din Rajasthan, Industriile Agro CG, Restaurantele Quick Service, industria de ciment, dar și afaceri în domeniul imobiliar, biotehnologie și construcții.

Educație: Varun Chaudhary a absolvit Universitatea Americană din Dubai și deține titlul de MBA de la Universitatea Murdoch din Australia. Este implicat în numeroase acțiuni filantropice în cadrul Fundației Chaudhary și nu doar. De asemenea, deține titluri onorifice, premii, precum Antreprenorul Anului și Titlul universitar Honoris Causa.

Acțiuni în Moldcell: 50%

CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE



Sami Haavisto

Membru al Consiliului de Administrație
Moldcell

Experiență profesională:

Sami Haavisto este investitor, expert internațional și consilier de afaceri cu o vastă experiență profesională. Din anul 2020, este membru al Rețelei de Business Finnish Angel (FiBAN). Totodată, a activat în calitate de manager de proiecte ce țin de strategia în telecomunicații, Fuziuni și Achiziții în cadrul Grupului Chaudhary.

Sami Haavisto a devenit membru al Consiliului de Administrație și a ocupat funcții de top în diverse companii precum Telia Corporate Holdings, TeliaSonera Eurasia (Istanbul), Ncell, Telia Latvia, Megafon, Comitetul de Audit - LMT. A obținut experiență și expertiză profesională în negocieri ce țin de tranzacții, procese de preluare și integrare ale entităților juridice sau companii. Este expert în analiza financiară și controlul afacerii. De-a lungul carierei sale, a obținut o vastă experiență în activități financiare: raportare, revizuire și procese de prognoză, stabilirea obiectivelor, planificare strategică și analiză financiară, strângere de fonduri.

Educație: Sami Haavisto este absolvent al Școlii de Business și Administrarea Afacerilor Turku din Finlanda și deține un master în Științe Economice.

Acțiuni în Moldcell: 0



Ingrid Stenmark

Membru al Consiliului de Administrație
Moldcell

Experiență profesională:

Ingrid Stenmark este director non-executiv, investitor și consilier de afaceri în cadrul multor companii din Scandinavia și Europa. Cu o experiență de mai bine de 20 de ani în domeniul telecomunicațiilor, IT sau media, precum și Director al consiliului de administrație (Head of CEO) în cadrul celui mai mare operator de telecomunicații din Peninsula Scandinavă, compania Telia, până în iunie 2020.

Deține o vastă experiență internațională în funcții de top în companii cotate la bursă din Suedia, Turcia, Rusia și Kazakhstan. Pe parcursul anilor, a dobândit abilități extraordinare profesionale și de leadership. Astfel, a devenit expert internațional în Fuziuni & Achiziții, integrare, planificare strategică, politici și reglementare de business, dar și în domeniul sustenabilității.

Educație: Ingrid Stenmark este absolventa Universității din Stockholm, cu un master în Drept. De asemenea, a urmat Programul de Leadership de la Ruter Dam și este absolventa Programului Readiness în 2021.

Acțiuni în Moldcell: 0

ECHIPA DE CONDUCERE EXECUTIVĂ (ECE)

ESRS 2 – GOV-1: Rolul organelor administrative, de conducere și de supraveghere

Directorul General este responsabil pentru managementul general al Moldcell și raportează direct Consiliului de Administrație. Directorul General conduce implementarea strategiei companiei și asigură desfășurarea activităților operaționale în conformitate cu deciziile și orientările stabilite de Consiliu. Directorul General este responsabil pentru performanța operațională a companiei, rezultatele financiare și implementarea inițiativelor strategice aprobate de Consiliul de Administrație.

Directorul General este sprijinit de Echipa de Conducere Executivă (ECE), formată din membri ai conducerii de nivel superior responsabili de principalele funcții operaționale și strategice ale companiei. ECE include Directorul Financiar, Directorul Comercial, Directorul Tehnologic, Directorul Oameni și Comunicare, Directorul Vânzări Consumatori, Directorul Enterprise, Directorul Marketing, Directorul Servicii Financiare Mobile și Inovații de Business, precum și Directorul Afaceri Juridice. Împreună, acești executivi coordonează activitățile companiei la nivelul funcțiilor de business, tehnice și de suport, asigurând alinierea între prioritățile strategice și execuția operațională.

Echipa de Conducere Executivă este responsabilă pentru implementarea obiectivelor strategice aprobate de Consiliu și pentru asigurarea unei gestionări eficiente a resurselor companiei. Aceasta include supravegherea performanței financiare, dezvoltării comerciale, operațiunilor de rețea, serviciilor digitale, conformității de reglementare și managementului organizațional. ECE monitorizează, de asemenea, riscurile operaționale, inițiativele majore de transformare și evoluțiile semnificative de business care afectează compania.

ECE se întrunește lunar pentru a analiza performanța operațională și financiară a companiei și pentru a monitoriza progresul în raport cu obiectivele strategice. Aceste ședințe oferă un cadru pentru analizarea indicatorilor financiari și operaționali, a programelor majore de investiții, a inițiativelor de dezvoltare a rețelei, a performanței comerciale și a programelor de transformare. De asemenea, ECE analizează riscurile și provocările operaționale care pot influența performanța companiei și identifică acțiuni de management adecvate, atunci când este necesar.

Pentru a asigura claritatea proceselor de guvernare și de luare a deciziilor în cadrul organizației, CEO-ul a instituit un cadru de Delegare a Obligațiilor și Autorității (DoA). Acest cadru definește responsabilitățile și autoritatea decizională delegată membrilor Echipei de Conducere Executivă și clarifică rolurile și responsabilitățile diferitelor funcții de management din cadrul companiei. DoA susține practici de management coerente și asigură faptul că deciziile operaționale sunt adoptate în limitele cadrului de guvernare stabilit.

Directorul General este numit de Adunarea Generală a Acționarilor, la propunerea Consiliului de Administrație, pentru un mandat de până la trei ani.

Mandatul poate fi reînnoit pentru perioade suplimentare, în conformitate cu regulile de guvernare ale companiei. Directorul General acționează ca organ executiv al companiei și rămâne responsabil în fața Consiliului de Administrație și a acționarilor pentru managementul și performanța companiei.

Performanța operațională este monitorizată prin reuniuni periodice de analiză a activității, în cadrul cărora conducerea evaluează rezultatele financiare, indicatorii operaționali și progresul inițiativelor-cheie. Aceste analize includ evaluarea indicatorilor de performanță aferenți activităților comerciale, performanței rețelei, rezultatelor financiare și performanței organizaționale. Procesul de analiză permite Echipei de Conducere Executivă să monitorizeze implementarea inițiativelor strategice și să asigure alinierea între performanța operațională și obiectivele strategice ale companiei.

Indicatorii privind experiența clienților sunt, de asemenea, monitorizați în cadrul acestor analize operaționale. Indicatori precum Net Promoter Score (NPS) și indicatorii de calitate a serviciilor sunt analizați periodic pentru a evalua satisfacția clienților și pentru a identifica oportunități de îmbunătățire a serviciilor. Acești indicatori susțin procesul decizional al managementului și contribuie la menținerea alinierii performanței operaționale cu așteptările clienților.

Guvernarea sustenabilității

ESRS 2 – GOV-2

Aspectele de sustenabilitate sunt integrate în cadrul de guvernare al Moldcell prin mecanisme de supraveghere exercitate atât de Consiliul de Administrație, cât și de Echipa de Conducere Executivă. Consiliul aprobă strategia de sustenabilitate a companiei și principalele politici ESG și monitorizează progresul în raport cu prioritățile de mediu, sociale și de guvernare. Actualizările privind performanța de sustenabilitate sunt prezentate Consiliului ca parte a raportărilor periodice ale CEO-ului, permițând Consiliului să analizeze evoluțiile legate de riscurile de sustenabilitate, modificările de reglementare și inițiativele strategice privind performanța de mediu și socială.

Echipa de Conducere Executivă este responsabilă pentru implementarea strategiei de sustenabilitate aprobate de Consiliu și pentru supravegherea implementării operaționale a inițiativelor de sustenabilitate la nivelul întregii organizații. Aceasta include monitorizarea performanței de mediu, identificarea riscurilor legate de sustenabilitate și coordonarea programelor de sustenabilitate în cadrul operațiunilor companiei.

Inițiativele și indicatorii de performanță aferenți sustenabilității sunt analizați periodic în cadrul ședințelor de management, permițând conducerii să monitorizeze progresul și să asigure integrarea considerentelor de sustenabilitate în procesele decizionale operaționale și strategice. Prin aceste mecanisme de guvernare, Moldcell asigură abordarea aspectelor de sustenabilitate în cadrul structurii sale de management și integrarea acestora în procesele mai ample de planificare de business și management al riscurilor.



MOLDCELL ECHIPA DE CONDUCERE EXECUTIVĂ

Directoare Generală
Carolina Bugaian



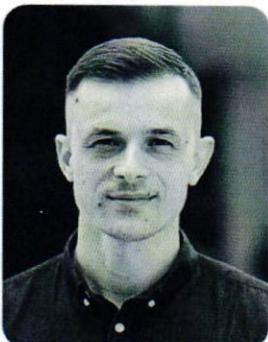
Liliana Cernenco
Directoare Financiară



Stela Chitoroaga
Directoare Comercială



Adela Dorofei
Directoare Tehnică



Gheorghe Hincu
Director Vânzări Consumatori



Ludmila Babiuc
Directoare Marketing



Andrei Parlicov
Director Clienți Corporativi



Natalia Mihalache
Directoare Juridică



Olga Pavlic
Directoare Servicii Financiare și
Inovare Business



Irina Strajescu
Directoare Oameni și Comunicare,
Moldcell; Directoare Executivă
Fundația Moldcell

MANAGEMENTUL RISCURILOR

ESRS 2 – IRO-1 | ESRS 2 – GOV-1

Moldcell a instituit un cadru structurat de management al riscurilor, conceput pentru a identifica, evalua, gestiona și monitoriza riscurile care pot afecta atingerea obiectivelor strategice ale companiei, performanța operațională și sustenabilitatea pe termen lung. Acest cadru acoperă riscuri de natură de business, financiară, operațională, tehnologică, de reglementare și riscuri legate de sustenabilitate și este integrat în procesele de guvernare, planificare și monitorizare a performanței ale companiei.

Managementul riscurilor este integrat în ciclul de planificare a afacerii și în procesele decizionale operaționale ale Moldcell. Riscurile sunt identificate și evaluate în mod regulat la nivelul întregii organizații și sunt consolidate în Universul de Riscuri al Moldcell, care reflectă cele mai relevante riscuri ce pot afecta activitățile, infrastructura, stabilitatea financiară, reputația sau continuitatea serviciilor companiei.

Identificarea și prioritizarea riscurilor se realizează în colaborare cu Echipa de Conducere Executivă și funcțiile operaționale relevante. Riscurile sunt evaluate în funcție de probabilitatea de apariție și impactul potențial asupra operațiunilor Moldcell, clienților, infrastructurii și performanței financiare. Sunt definite și implementate măsuri adecvate de diminuare a riscurilor, acolo unde este necesar, iar expunerea la risc este monitorizată în mod continuu.

Monitorizarea riscurilor face parte integrantă din procesele de analiză a performanței operaționale și strategice ale Moldcell. Actualizările privind riscurile sunt discutate în cadrul forurilor de management și al comitetelor relevante și sunt escaladate în structura de guvernare, atunci când este necesar. Această abordare integrată susține diminuarea proactivă a riscurilor și permite companiei să mențină reziliența operațională într-un mediu de telecomunicații în continuă evoluție. Secțiunea următoare prezintă principalele riscuri identificate în cadrul Universului de Riscuri al Moldcell, împreună cu impacturile potențiale și măsurile de diminuare.

Războiul la frontiera Republicii Moldova

Descriere: Conflictul în curs dintre Ucraina și Rusia. Risc perceput ridicat pentru instituțiile financiare în finanțarea proiectelor în Republica Moldova. Risc privind aprovizionarea cu gaze și energie electrică. Migrația populației.

Obiectiv: Protejarea activelor companiei și asigurarea continuității furnizării serviciilor. Identificarea surselor de finanțare pentru proiecte suplimentare.

Impact potențial: Declanșarea unui conflict armat în regiunea Odesa are potențialul de a genera un impact negativ semnificativ asupra operațiunilor Moldcell, inclusiv prin deteriorarea sau distrugerea infrastructurii, pierderea clienților și reducerea oportunităților de dezvoltare a unor noi proiecte.

Măsuri de diminuare:

- Moldcell dispune de acoperire completă de asigurare pentru activele sale, însă procesul de recuperare și reconstrucție a rețelei afectate poate necesita timp;
- Capacitatea rețelei a fost consolidată;
- Au fost pregătite un număr necesar de stații de bază mobile (RBS).

- Fluxurile de transmisie între operatorii din Republica Moldova au fost extinse.

Continuitatea alimentării cu energie electrică și prețul energiei

Descriere: În 2025, continuitatea alimentării cu energie electrică a rămas un risc critic pentru Moldcell, determinat de volatilitatea persistentă a sectorului energetic din Moldova, incertitudinile geopolitice și constrângerile care afectează importurile de energie și stabilitatea rețelei. Deși au fost evitate întreruperile de amploare, au persistat întreruperi de scurtă durată. Aceste condiții au fost amplificate de o creștere de aproximativ 60% a tarifelor la energie electrică comparativ cu media anului 2024, ceea ce a dus la o majorare semnificativă a costurilor anuale cu energia. Acest context a evidențiat importanța strategică a consolidării rezilienței rețelei și a asigurării continuității serviciilor în cadrul infrastructurii critice.

Obiectiv: Reducerea impactului potențial al întreruperilor de energie electrică de până la 3–4 ore prin înlocuirea sistemelor de backup pe baterii la mai multe locații critice ale rețelei mobile, care aveau anterior un timp foarte redus de autonomie (0–30 minute).

Impact potențial: Compania va trebui să absoarbă impactul financiar generat de veniturile neîncasate.

Măsuri de diminuare:

- Implementarea și promovarea măsurilor de economisire a energiei;
- Achiziționarea și instalarea bateriilor de urgență pentru principalele noduri de rețea;
- Achiziționarea de noi generatoare diesel;

Retenția talentelor și planificarea succesiunii

Descriere: Riscul pierderii forței de muncă competente în favoarea piețelor externe, în contextul unei situații politice și economice instabile la nivel național, a intensificat competiția pentru talente pe piața locală. Concurența pentru atragerea profesioniștilor a devenit mai agresivă, existând riscul pierderii angajaților ca urmare a ofertelor mai atractive disponibile pe piață.

Obiectiv: Creșterea nivelului de implicare și loialitate a angajaților-cheie față de companie în calitate de angajator. Asigurarea pregătirii pentru înlocuirea angajaților-cheie, în cazul în care acest lucru devine necesar. Creșterea nivelului de angajament al tuturor angajaților companiei.

Impact potențial: Procesele funcționale pot fi afectate semnificativ, având în vedere că pentru multe poziții specializate nu există succesori sau posibilități de înlocuire internă. Probabilitatea riscului poate fi redusă prin ajustarea nivelurilor salariale în concordanță cu piața, ceea ce implică costuri operaționale suplimentare (OPEX).

Măsuri de diminuare:

- Identificarea mai multor niveluri de succesiune și monitorizarea continuă a performanței, planurilor, nivelului de angajament și satisfacției angajaților-cheie, precum și adaptarea acțiunilor în funcție de riscurile identificate;
- Monitorizarea și revizuirea continuă a structurii de remunerare pentru pozițiile critice și a poziționării acestora în raport cu nivelurile salariale din piață;
- Consolidarea rolului managementului direct în motivarea, împuternicirea și recalificarea angajaților, în special a celor-cheie, prin implementarea de acțiuni proactive;

- Realizarea scorului de angajament al angajaților și implementarea planului de acțiuni.

Amenințări de securitate cibernetică

Descriere: Poziția strategică a Republicii Moldova, la granița cu o zonă de conflict activ, o expune constant riscului de atacuri cibernetice. Această vulnerabilitate sporită afectează sectorul telecomunicațiilor, expunând infrastructura esențială și datele sensibile ale clienților la riscuri. Pe măsură ce conectivitatea digitală devine tot mai integrată în viața cotidiană, protejarea sectorului telecom nu reprezintă doar o necesitate de business, ci și o prioritate de securitate națională. Măsurile preventive, combinate cu niveluri adecvate de pregătire, planificare a continuității, management al incidentelor și management al crizelor, sunt esențiale pentru evitarea consecințelor nedorite generate de incidente și perturbări.

Obiectiv: Asigurarea continuității operaționale în urma unui atac cibernetic prin implementarea sistemelor de backup și recuperare a datelor, a protocoalelor de răspuns la incidente și a infrastructurii redundante.

Impact potențial: Neîndeplinirea cerințelor și așteptărilor clienților în materie de securitate și calitate poate avea un impact negativ asupra activității companiei, generând costuri indirecte sub formă de sancțiuni, amenzi, penalități contractuale, afectarea reputației și/sau pierderea clienților (churn). Noile cerințe de securitate și de securitate națională pot influența modul de dezvoltare a infrastructurii și procesele operaționale, putând conduce la creșteri de costuri.

Măsuri de diminuare:

- Implementarea proceselor operaționale pentru asigurarea respectării cerințelor de securitate ale clienților și autorităților;
- Îmbunătățirea planificării continuității activității, a proceselor de management al incidentelor și al crizelor;
- Consolidarea nivelului de conștientizare și a culturii de securitate prin instruire;
- Implementarea unui cadru cuprinzător de management al riscurilor pentru identificarea proactivă și diminuarea vulnerabilităților potențiale în performanța operațională a serviciilor și platformelor critice, asigurând continuitatea și îmbunătățirea serviciilor.

Riscuri legate de lanțul de aprovizionare și gestionarea terților

Descriere: Rețeaua extinsă de furnizori, parteneri și clienți de care depinde Moldcell introduce potențiale riscuri de conformitate. În pofida existenței unor protocoale de due diligence, există posibilitatea ca aceste părți terțe să nu respecte standardele etice ale Moldcell, obligațiile legale sau cerințele de reglementare. În plus, riscul implicării terților în activități supuse sancțiunilor necesită o monitorizare atentă. Volatilitatea actuală a lanțurilor globale de aprovizionare impune o atenție sporită asupra anumitor linii de produse. De asemenea, provocările globale persistente, precum instabilitatea geopolitică, tendințele inflaționiste și atacurile cibernetice, reprezintă o amenințare continuă pentru securitatea lanțului de aprovizionare.

Obiectiv: Asigurarea continuității operaționale a lanțului

de aprovizionare și a relațiilor cu terți prin implementarea unor procese solide de due diligence, monitorizarea conformității contractuale și planificarea măsurilor de contingență, în vederea diminuării riscurilor asociate încălcărilor de reglementare, sancțiunilor și eșecurilor furnizorilor.

Impact potențial: Furnizorii și partenerii neconformi pot afecta reputația și stabilitatea operațională a Moldcell, iar încălcările regimurilor de sancțiuni pot genera penalități și prejudicii de imagine.

Măsuri de diminuare:

- Codul de Conduită al Furnizorilor Moldcell este inclus în contractele cu furnizorii;
- Este implementat un proces de due diligence al furnizorilor bazat pe risc;
- Sunt aplicate procese de screening și due diligence pentru furnizorii și partenerii cu risc ridicat.

Riscuri privind protecția datelor cu caracter personal

Descriere: Asigurarea protecției datelor cu caracter personal ale clienților și angajaților Moldcell este esențială pentru activitatea companiei. Volume semnificative de date sunt generate în cadrul serviciilor și rețelelor Moldcell, iar compania are responsabilitatea de a prelucra aceste date în conformitate cu legislația aplicabilă, protejându-le împotriva utilizării necorespunzătoare, pierderii, divulgării neautorizate sau deteriorării. Reglementările privind protecția datelor, inclusiv Regulamentul general privind protecția datelor (GDPR) și cerințele naționale, devin din ce în ce mai stricte, în timp ce evoluțiile tehnologice facilitează apariția unor soluții bazate pe cloud, eficiente și rentabile. Este necesară menținerea unui echilibru între aceste tendințe.

Obiectiv: Stabilirea și menținerea unor practici solide de protecție a datelor care să asigure conformitatea cu GDPR și cerințele naționale, reducând riscul de încălcare a securității datelor și de sancțiuni de reglementare, precum și consolidarea încrederii clienților și angajaților prin gestionarea transparentă și securizată a datelor.

Impact potențial: Problemele legate de conformitatea în materie de protecție a datelor sau încălcările securității datelor cu caracter personal pot conduce la încălcarea drepturilor persoanelor vizate. Nerespectarea legislației naționale și a GDPR poate genera sancțiuni financiare semnificative și pierderea încrederii.

Măsuri de diminuare:

- Revizuirea continuă a conformității cu cerințele naționale și GDPR;
- Implementarea de instrumente și procese pentru îmbunătățirea controlului și calității conformității privind protecția datelor;
- Instruire obligatorie pentru toți angajații în domeniul protecției datelor și al conștientizării aspectelor de confidențialitate;
- Monitorizarea continuă a modificărilor de reglementare și a evoluțiilor tehnologice și operaționale.

Riscuri de reglementare și de licențiere a spectrului

Descriere: Sectorul telecomunicațiilor este supus unei supravegheri de reglementare extinse la nivel național și internațional. Moldcell operează într-un cadru de

reglementare care include cerințe privind licențierea spectrului, reglementarea pieței telecomunicațiilor, reguli de protecție a consumatorilor, obligații privind protecția datelor și cadre de politici digitale în continuă evoluție. Modificările cerințelor de reglementare, ale procedurilor de alocare a spectrului sau ale obligațiilor de conformitate pot afecta flexibilitatea operațională și structura costurilor companiei. În plus, procesul continuu de aliniere a Republicii Moldova la cadrele de reglementare ale Uniunii Europene poate introduce noi cerințe de conformitate pentru operatorii de telecomunicații.

Obiectiv: Asigurarea conformității depline cu reglementările din domeniul telecomunicațiilor și menținerea accesului sigur la resursele de spectru necesare pentru dezvoltarea tehnologiilor mobile actuale și viitoare, inclusiv a serviciilor 5G.

Impact potențial: Modificările de reglementare, obligațiile suplimentare de conformitate sau rezultatele nefavorabile în procedurile de alocare a spectrului pot conduce la creșterea costurilor operaționale, pot afecta planurile de dezvoltare a rețelei sau pot limita capacitatea companiei de a extinde serviciile. Nerespectarea cerințelor de reglementare poate conduce la sancțiuni, restricții operaționale sau impact reputațional.

Măsuri de diminuare:

- Monitorizarea continuă a evoluțiilor de reglementare și a legislației din domeniul telecomunicațiilor;
- Implicarea activă în relația cu autoritățile naționale de reglementare și cu asociațiile din industrie;
- Participarea la consultări publice privind reglementarea telecomunicațiilor și alocarea spectrului;
- Implementarea proceselor interne de monitorizare a conformității pentru asigurarea respectării cerințelor de reglementare aplicabile.

GUVERNANȚA MANAGEMENTULUI RISCURILOR

ESRS 2 – GOV-1 | ESRS 2 – GOV-2

Managementul riscurilor la Moldcell este susținut de o structură de guvernare concepută pentru a asigura responsabilitate, transparență și supraveghere eficientă la nivelul întregii organizații. Cadrul integrează managementul riscurilor operaționale cu procesele de guvernare corporativă și aliniază supravegherea riscurilor la planificarea strategică și obiectivele de sustenabilitate ale companiei. Complexitatea universului de risc al companiei necesită o guvernare coordonată și responsabilități clar definite. În acest sens, Moldcell aplică o abordare de tip Governance, Risk and Compliance (GRC), care asigură identificarea, evaluarea și gestionarea riscurilor la diferite niveluri organizaționale. Responsabilitatea principală pentru gestionarea riscurilor revine managementului operațional. Fiecare lider de unitate de business este responsabil pentru identificarea, evaluarea și gestionarea riscurilor aferente activităților sale, inclusiv definirea măsurilor de mitigare, monitorizarea expunerii la risc și raportarea evoluțiilor relevante în cadrul mecanismelor interne de guvernare. În completarea responsabilității operaționale, funcții specializate oferă suport, metodologii și supraveghere pentru procesele de management al riscurilor. Acestea contribuie la identificarea riscurilor, aplicarea metodologiilor de evaluare, planificarea măsurilor de mitigare și monitorizarea riscurilor la nivel organizațional, asigurând atât responsabilitate operațională, cât și o

supraveghere centralizată a domeniilor critice. Responsabilitatea funcțională pentru managementul riscurilor este structurată pe trei domenii principale: Business și Financiar, Sustenabilitate, și IT și Securitate. Aceste domenii reflectă arile operaționale cheie în care pot apărea riscuri și permit monitorizarea sistematică a acestora.

Procesele de management al riscurilor sunt integrate în activitatea curentă și în forumurile de management ale companiei. Riscurile pentru care sunt definite acțiuni de mitigare sunt monitorizate continuu și discutate atât în cadrul ședințelor obișnuite de management, cât și în forumuri dedicate, precum proiecte, programe și comitete.

Rezultatele monitorizării riscurilor sunt raportate conform unor calendare stabilite către structurile relevante de guvernare. Informațiile provenite din evaluări de conformitate, audituri interne și externe, revizuri corporative, evaluări de reglementare și rapoarte de incidente sunt integrate în evaluarea riscurilor atunci când sunt identificate abateri de la standardele așteptate.

Echipa Business Assurance, parte a funcției Financiare, realizează evaluări periodice de risc și conformitate pentru a asigura alinierea cu cerințele de reglementare, politicile interne și standardele de guvernare corporativă. Supravegherea conformității acoperă respectarea legislației aplicabile, obligațiilor de reglementare, standardelor internaționale și politicilor interne.

În urma actualizării structurii de guvernare din 2024, prin care fostul Comitet de Guvernare, Risc, Etică și Conformitate (GREC) a fost transformat în Comitetul de Sustenabilitate, acesta a continuat să funcționeze în 2025 ca parte a cadrului de guvernare al Moldcell. Comitetul supraveghează riscurile legate de sustenabilitate, evoluțiile de reglementare și integrarea ESG în procesele de guvernare corporativă, reunindu-se cel puțin trimestrial pentru a analiza progresul și a monitoriza măsurile de mitigare și inițiativele de sustenabilitate.

Activitățile de management al riscurilor sunt susținute de procese continue de monitorizare, menite să asigure identificarea și gestionarea în timp util a riscurilor care pot afecta obiectivele strategice ale companiei. Managementul promovează o cultură organizațională orientată spre conștientizarea riscurilor, încurajând angajații să ia în considerare riscurile potențiale în procesul decizional.

Raportarea riscurilor este integrată în procesele de planificare și monitorizare a performanței. Riscurile sunt analizate în cadrul revizuirilor de business și sunt escaladate în cadrul organizației atunci când este necesar, asigurând discutarea periodică a riscurilor emergente și a măsurilor de mitigare la nivel de management.

Obiectivul cadrului de management al riscurilor este de a asigura gestionarea riscurilor în limitele apetitului de risc definit de companie, oferind totodată transparență și asigurare managementului, Consiliului de Administrație, autorităților de reglementare și altor părți interesate.

Informațiile generate prin activitățile de management al riscurilor și de asigurare sunt consolidate și raportate către structurile relevante de guvernare, inclusiv Comitetul de Sustenabilitate și Comitetul de Audit. Această abordare permite managementului să obțină o imagine de ansamblu asupra expunerii la risc, eficacității măsurilor de mitigare și rezilienței operaționale.

Prin această structură de guvernare, Moldcell urmărește consolidarea rezilienței operaționale, susținerea unui proces decizional informat și asigurarea sustenabilității pe termen lung a serviciilor și infrastructurii sale.

ADOPTAREA SUSTENABILITĂȚII

- Implicarea părților interesate
- Stabilirea materialității



IMPLICAREA PĂRȚILOR INTERESATE

SBM-2

Strategia de implicare a părților interesate a Moldcell se bazează pe transparență sporită și dialog constructiv, care contribuie la consolidarea încrederii și la identificarea priorităților de sustenabilitate ale părților interesate. Prin aceste interacțiuni sunt identificate aspecte semnificative și tendințe emergente, care sunt integrate în procesul de planificare strategică.

Grupurile semnificative de părți interesate au fost definite după cum urmează:

- **Clienți:** Încrederea și satisfacția acestora sunt esențiale. Nevoile lor sunt atent analizate, iar eforturile sunt orientate continuu spre depășirea așteptărilor și dezvoltarea unei loialități pe termen lung.
- **Angajați și potențiali angajați:** Recunoscuți ca motor al inovației și al excelenței operaționale, dezvoltarea și bunăstarea acestora reprezintă o prioritate.
- **Acționari:** Apreciați pentru încrederea și investițiile acordate, se urmărește o creștere sustenabilă care să genereze valoare pe termen lung, susținută de comunicare deschisă și transparență.
- **Furnizori și parteneri:** Colaborarea este bazată pe principii etice și echitabile, recunoscând rolul esențial al acestora în succesul comun.
- **Societate:** Se menține un angajament față de practici responsabile în comunitatea largă, prin implicare activă în inițiative locale care contribuie la un impact pozitiv de mediu și social.

Implicarea părților interesate este asigurată prin comunicare regulată, mecanisme structurate de colectare a feedback-ului, programe de dezvoltare profesională și inițiative de sustenabilitate. Informațiile colectate din aceste interacțiuni sunt analizate continuu în cadrul departamentelor și unităților de business relevante, iar concluziile principale sunt comunicate Consiliului de Administrație — cel puțin prin intermediul Echipei de Conducere Executivă — pentru a permite adoptarea de măsuri în timp util și ajustarea continuă a strategiei și modelului de afaceri. Interacțiunea cu clienții este realizată atât prin canale informale, cât și formale, inclusiv prin sondajul anual de satisfacție a clienților (NPS) și prin discuții în cadrul industriei, care permit identificarea riscurilor și oportunităților. În timp ce clienții așteaptă competențe de nivel înalt și expertiză specifică domeniului, angajații urmăresc dezvoltarea profesională, bunăstarea și o remunerație competitivă. Aceste așteptări diverse sunt integrate în deciziile strategice și operaționale zilnice, influențând domenii precum instruirea angajaților, inițiativele de diversitate, echitate și incluziune (DEI), metodele de livrare, eforturile de sustenabilitate, practicile de achiziții și parteneriatele strategice.

Fiecare grup de părți interesate are nevoi și perspective distincte, iar relațiile cu acestea pot genera atât impacturi pozitive, cât și negative. Sunt implementate măsuri proactive pentru colectarea opiniilor părților interesate, prin sondaje anuale

adresate angajaților și furnizorilor... procese de tip voice-of-customer și dialoguri... organizații ale societății civile... sindicate... Această abordare proactivă contribuie la evaluarea riscurilor din industrie și a impacturilor asupra angajaților și comunităților.

Moldcell este angajată în respectarea unui număr de orientări și inițiative internaționale privind anticorupția, responsabilitatea de mediu, drepturile omului și drepturile muncii, inclusiv:

- Declarația Universală a Drepturilor Omului a Organizației Națiunilor Unite
- Convențiile fundamentale ale Organizației Internaționale a Muncii (ILO)
- Liniile Directoare ale OCDE pentru Întreprinderile Multinaționale
- Pactul Global al Organizației Națiunilor Unite
- Principiile Directoare ale ONU privind Afacerile și Drepturile Omului
- Principiile privind Drepturile Copilului și Mediul de Afaceri

Aceste orientări constituie fundamentul Codului de Etică și Conduită al Moldcell. Cerințele stabilite prin acest Cod, care depășesc conformitatea legală și se aplică tuturor angajaților, definesc modul de interacțiune cu părțile interesate, asigurând cel mai înalt nivel de practici și comportamente etice în afaceri. În cadrul Moldcell, sunt instituite reglementări care guvernează comunicarea informațiilor către piețe și alte părți interesate, pentru a asigura faptul că informațiile publicate de companie sunt accesibile acestora, maximizând calitatea și eficiența comunicării. Mai jos sunt prezentate principalele publicații prin care sunt raportate activitățile noastre, contribuind la asigurarea unei comunicări clare și la consolidarea transparenței:

- Rapoarte trimestriale către autoritatea națională de reglementare, disponibile pentru consultare pe site-ul ANRCETI: <https://anrceti.md/>;
- Raportul consolidat al conducerii și publicațiile disponibile pe site-ul oficial Moldcell: www.moldcell.md;

Prin intermediul acestor canale sunt cultivate relații solide cu toate grupurile de părți interesate. Încrederea, colaborarea și succesul comun sunt promovate prin asigurarea faptului că fiecare voce este ascultată și că perspectivele diverse contribuie la procesul decizional strategic. Dialogul continuu — caracterizat prin ascultare activă și comunicare bidirecțională, incluzivă și adaptată diversității culturale — este menținut pentru a înțelege așteptările părților interesate, a identifica prioritățile și a consolida baza de încredere.

Acest dialog continuu face parte din activitatea zilnică și se bazează pe fiecare interacțiune pe care părțile interesate o au prin canalele dedicate. Monitorizarea constantă a principalelor canale de dialog cu părțile interesate relevante permite evaluarea impactului relațiilor și a angajamentului față de acestea. În acest mod, devine posibilă elaborarea unor planuri de acțiune care răspund nevoilor acestora, maximizând impacturile pozitive și diminuând eventualele efecte negative. Pagina următoare prezintă lista principalelor canale de comunicare cu părțile interesate.

Parte interesată	De ce ne implicăm	Punct de contact	Valoarea creată
Clienți	<ul style="list-style-type: none"> Creare de valoare și încredere Permite clienților să își atingă obiectivele Sprijină transformarea digitală și îmbunătățește infrastructura digitală pentru a dezvolta serviciile noastre de decarbonizare 	<ul style="list-style-type: none"> Implicare formală și informală prin relația cu clienții Centru de Apel Canale digitale Sondaj formal al relației (NPS) 	<ul style="list-style-type: none"> Asigură obligațiile contractuale și menține relații pozitive cu clienții Îmbunătățirea eficienței operaționale a clienților prin digitalizare
Angajații	<ul style="list-style-type: none"> Dezvoltare profesională Sentiment de incluziune Satisfacție și bunăstare la locul de muncă Comunicare clară 	<ul style="list-style-type: none"> Dialog privind performanța și dezvoltarea Sondaj privind implicarea angajaților Evenimente sociale Interacțiuni zilnice manager/coleg Colaborare cu universități Implicare cu sindicate și grupuri de interese 	<ul style="list-style-type: none"> Asigură avansarea în carieră și dezvoltarea abilităților Asigură bunăstarea angajaților, incluziunea și medii de lucru sigure
Furnizori și parteneri	<ul style="list-style-type: none"> Oportunități de venit și creștere Performanța în materie de sustenabilitate 	<ul style="list-style-type: none"> Implicare formală prin contracte Întâlniri, consultări Forumuri și asociații din industrie 	<ul style="list-style-type: none"> Asigură o livrare stabilă, conformitatea cu cerințele clienților Moldcell și îmbunătățește vizibilitatea lanțului valoric, inclusiv conduita etică și condiții de muncă echitabile
Aționari	<ul style="list-style-type: none"> Asigură o comunicare exactă și valoarea pentru acționari 	<ul style="list-style-type: none"> Implicare formală prin Adunarea Generală a Acționarilor 	<ul style="list-style-type: none"> Asigură un flux de informații adecvat și fiabil Asigură o rentabilitate financiară pozitivă printr-o creștere și o marjă puternice
Societate	<ul style="list-style-type: none"> Accesibilitate digitală și servicii digitale îmbunătățite 	<ul style="list-style-type: none"> Implicare cu reprezentanții comunității Alianțe și parteneriate pentru acțiuni colective Rețele sociale, interviuri și interacțiuni cu mass-media 	<ul style="list-style-type: none"> Asigură calitatea, accesibilitatea și sustenabilitatea operațiunilor Moldcell, în timp ce înțelege mai bine nevoile locale și minimizează impacturile asupra mediului.
Entități guvernamentale și autorități de reglementare	<ul style="list-style-type: none"> Desfășurarea operațiunilor noastre în conformitate cu cerințele de reglementare relevante este un principiu fundamental în desfășurarea activității noastre. Prin asigurarea conformității, menținem un dialog regulat și transparent cu autoritățile fiscale și alte autorități publice 	<ul style="list-style-type: none"> Implicare cu agenții și autorități locale, naționale și internaționale Asociații din industrie, alianțe pentru acțiuni colective și parteneriate strategice 	<ul style="list-style-type: none"> Asigură respectarea reglementărilor. Ajută la identificarea oportunităților de colaborare și inițiative pe agenda ESG și la promovarea reglementărilor către decarbonizarea la nivelul întregii industrii.

Date: 30. APR. 2026

EVALUAREA MATERIALITĂȚII

1. Procesul de dublă materialitate

1.1 Analiza contextului, surse interne și externe și părți interesate

Raportarea de sustenabilitate a Moldcell se bazează pe o evaluare structurată a aspectelor de sustenabilitate materiale, reflectând atât impacturile companiei asupra oamenilor și mediului, cât și riscurile și oportunitățile legate de sustenabilitate care pot influența performanța sa financiară în timp. Începând cu anul 2023, Moldcell a consolidat progresiv această evaluare, evoluând de la un exercițiu de materialitate axat pe impact către o perspectivă cuprinzătoare de dublă materialitate, în concordanță cu principiul conform căruia raportarea de sustenabilitate trebuie să se bazeze pe impacturi, riscuri și oportunități materiale.

Evaluarea materialității impactului realizată în anul 2023 a stabilit o bază solidă, validată de părțile interesate. În anul 2024, această bază a fost menținută și completată printr-o evaluare a materialității financiare, fundamentată pe structurile CAPEX și OPEX ale Moldcell, factorii de cost și ipotezele de planificare strategică. Această abordare reflectă logica descrisă în ESRS 1, conform căreia evaluarea impacturilor constituie punctul de plecare și poate genera în timp riscuri sau oportunități financiare.

Setul rezultat de teme de sustenabilitate materiale, identificat în urma evaluării dublei materialități din 2024, a fost menținut în mod consecvent pentru raportul de sustenabilitate aferent anului 2025, reflectând stabilitatea modelului de afaceri al Moldcell, a contextului operațional și a așteptărilor părților interesate și susținând comparabilitatea în timp.

Evaluarea se bazează pe concepte metodologice introduse de Standardele Europene de Raportare privind Sustenabilitatea (ESRS), utilizate ca cadru de referință, fără a revendica o aliniere formală. Aceste concepte au fost aplicate proporțional, ținând cont de nivelul de maturitate al raportării Moldcell și de caracterul voluntar al raportării.

Analiza contextului a combinat surse interne și externe. Sursele externe au inclus standardele ESRS în cadrul CSRD, evoluțiile globale în reglementarea ESG, repere sectoriale, standarde de raportare non-financiară precum GRI și SASB, Obiectivele de Dezvoltare Durabilă și ghidurile GSMA pentru sectorul telecomunicațiilor. Sursele interne au inclus modelul de afaceri al Moldcell, lanțul valoric, aria geografică națională de operare, obiectivele strategice, politicile, documentația operațională și informațiile privind managementul riscurilor.

Perspectivile părților interesate au fost integrate prin implicarea angajaților, clienților, furnizorilor, acționarilor și reprezentanților societății civile, prin intermediul canalelor existente de comunicare. Deși autoritățile de reglementare nu au fost implicate direct în evaluarea temelor de sustenabilitate materiale ale Moldcell, analiza a luat în considerare contextul mai larg de politici naționale, inclusiv parcursul de integrare europeană al Republicii Moldova și prioritățile aferente în domeniul reglementării și sustenabilității la nivel de țară. De asemenea, au fost avute în vedere orientări instituționale internaționale și

referințe sectoriale specifice, pentru a reflecta evoluția așteptărilor societale, de reglementare și de industrie relevante pentru sectorul telecomunicațiilor.

2. Identificarea și evaluarea impacturilor, riscurilor și oportunităților (IRO-1)

2.1 Evaluarea impacturilor

Impacturile materiale au fost identificate prin intermediul unor ateliere interne structurate, care au implicat managementul de top, membri independenți ai Consiliului de Administrație, reprezentanți ai acționarilor și experți din funcțiile-cheie. Evaluarea a luat în considerare atât impacturile actuale, cât și cele potențiale, pozitive și negative, atât la nivelul operațiunilor proprii ale Moldcell, cât și de-a lungul lanțului valoric, în amonte și în aval.

Evaluarea materialității impactului urmează principiul stabilit în ESRS 1, Capitolul 3, conform căruia evaluarea impacturilor constituie punctul de plecare al dublei materialități. Impacturile au fost evaluate pe baza judecății calitative a experților, susținută de documentația internă și perspectivele părților interesate, și analizate în mod consecvent utilizând următoarele dimensiuni descrise în ESRS 1:

- **Amplimea:** reflectă gravitatea impactului, inclusiv pierderile financiare potențiale, amenințările, impactul reputațional și nivelul de importanță atribuit de părțile interesate (clienți, angajați, furnizori, investitori și societate);
- **Aria de acoperire:** reflectă extinderea impactului, inclusiv numărul de persoane afectate sau amploarea daunelor asupra mediului, atât în cadrul operațiunilor proprii, cât și în lanțul valoric;
- **Iremediabilitatea:** reflectă măsura în care impacturile negative pot fi prevenite, atenuate sau remediate, inclusiv dacă părțile afectate pot fi repuse în exercitarea drepturilor lor;
- **Probabilitatea:** reflectă probabilitatea producerii impactului;
- **Orizontul de timp:** diferențiază între efecte pe termen scurt, mediu și lung.

Pragurile calitative au fost aplicate în mod consecvent pentru toate temele analizate. În conformitate cu ghidul de aplicare ESRS, nu a fost utilizată în mod sistematic o scorare cantitativă, întrucât aceasta nu ar furniza, în această etapă de maturitate a raportării, informații suplimentare relevante pentru procesul decizional.

2.2 Identificarea riscurilor și oportunităților

Riscurile și oportunitățile au fost identificate prin analiza modului în care impacturile legate de sustenabilitate pot genera efecte financiare în timp, în conformitate cu conceptele de materialitate financiară descrise în ESRS 1, Capitolul 3. Analiza a avut în vedere structura costurilor Moldcell, planificarea CAPEX și OPEX, dependențele operaționale, expunerea reputațională și obiectivele strategice ale companiei.

În scopul acestei evaluări, orizonturile de timp au fost definite după cum urmează: termen scurt (până la un an), termen mediu (între unu și cinci ani) și termen lung (peste cinci ani). Probabilitatea apariției riscurilor și oportunităților financiare a fost evaluată utilizând o scală calitativă a probabilității, cuprinsă între 25% (mai probabil să nu se producă), 50% (probabilitate egală), 75% (mai probabil să se producă) și 100% (eveniment actual)

sau aproape cert). Valoarea probabilității a fost determinată pe baza judecății experților. Magnitudinea riscurilor și oportunităților a fost evaluată în funcție de efectele financiare și/sau reputaționale potențiale, inclusiv impactul asupra veniturilor, costurilor și EBITDA.

Identificarea și evaluarea impacturilor, riscurilor și oportunităților au fost realizate într-o manieră integrată, asigurând o înțelegere coerentă a modului în care impacturile de sustenabilitate pot genera în timp riscuri sau oportunități financiare. Rezultatele evaluării au fost analizate și validate de către Echipa de Conducere Executivă și Consiliul de Administrație, asigurând un nivel adecvat de supraveghere la nivel de guvernanta.

3. Evaluarea detaliată a impacturilor, riscurilor și oportunităților materiale

Tabelul prezentat în acest capitol oferă o imagine de ansamblu consolidată a evaluării detaliate realizate de Moldcell privind impacturile, riscurile și oportunitățile materiale. Acesta prezintă în mod transparent modul în care fiecare temă de sustenabilitate materială a fost evaluată, inclusiv ipotezele de bază referitoare la amploare, arie de acoperire, probabilitate, iremediabilitate, orizonturi de timp și acoperirea lanțului valoric.

Această evaluare detaliată susține concluziile procesului de dublă materialitate descris anterior și fundamentează selecția informațiilor de sustenabilitate incluse în acest raport, în conformitate cu logica de raportare prevăzută în ESRS 2 IRO-2.

Pe măsură ce nivelul de maturitate al Moldcell în domeniul sustenabilității evoluează, evaluarea dublei materialități va continua să ghideze deciziile și acțiunile strategice, asigurând că abordarea companiei rămâne adaptată riscurilor emergente, oportunităților și așteptărilor părților interesate.

4. Rezultatele evaluării materialității

Ca urmare a evaluării combinate a materialității impactului și a materialității financiare, Moldcell a identificat un set concentrat de teme de mediu, sociale și de guvernanta ca fiind materiale pentru perioada de raportare 2025. Aceste teme reprezintă domenii în care compania are impacturi semnificative asupra oamenilor sau mediului și/sau în care riscurile și oportunitățile legate de sustenabilitate pot influența performanța financiară pe termen scurt, mediu și lung.

Teme materiale identificate:

E1 – Schimbări climatice

E5 – Utilizarea resurselor și economia circulară

S1 – Forța de muncă proprie

S2 – Lucrătorii din lanțul valoric

S3 – Comunități afectate

S4 – Consumatori și utilizatori finali

G1 – Conduita în afaceri

Următoarele teme au fost evaluate, dar considerate nemateriale în contextul modelului de afaceri și al amprentei operaționale ale Moldcell în sectorul telecomunicațiilor:

E2 – Poluare, întrucât activitățile de bază nu implică

în mod direct poluare semnificativă a aerului, apei sau solului;

E3 – Apă și resurse marine, din cauza dependenței limitate de resursele de apă în operațiunile principale;

E4 – Biodiversitate și ecosisteme, întrucât sectorul telecom nu contribuie în mod direct la pierderi semnificative de biodiversitate la scară largă.

Aceste teme vor continua să fie monitorizate și reevaluate periodic, ținând cont de eventuale modificări ale operațiunilor, tehnologiilor, cadrului de reglementare și așteptărilor părților interesate.

5. Revizuire și îmbunătățire continuă

Evaluarea dublei materialități va fi revizuită anual, reflectând evoluția bunelor practici, noile orientări, dezvoltările de reglementare, feedback-ul părților interesate și schimbările organizaționale. Această abordare susține îmbunătățirea continuă, comparabilitatea în timp și relevanța permanentă a raportării de sustenabilitate a Moldcell.

Evaluarea dublei materialități a Moldcell a fost realizată luând în considerare conceptele metodologice și recomandările de bună practică prevăzute în Standardele Europene de Raportare privind Sustenabilitatea, recunoscând în același timp caracterul voluntar al raportării companiei. Evaluarea a fost efectuată pe baza informațiilor interne disponibile, a contribuțiilor părților interesate și a judecății experților, pornind de la identificarea și evaluarea impacturilor și continuând cu analiza riscurilor și oportunităților aferente.

Evaluarea impacturilor, riscurilor și oportunităților s-a bazat pe criterii calitative, inclusiv amploare, arie de acoperire, probabilitate, iremediabilitate și orizonturi de timp, aplicate în mod consecvent pentru toate temele. Reperetele sectoriale și ghidurile externe au fost utilizate ca referințe contextuale, iar selecția finală a temelor materiale reflectă specificul Moldcell, modelul de afaceri și prioritățile strategice ale companiei. Această abordare oferă o bază solidă și justificabilă pentru determinarea informațiilor de sustenabilitate incluse în raport și susține comparabilitatea, transparența și îmbunătățirea continuă în timp.

6. Reziliența modelului de afaceri și relevanța strategică (SBM-3)

Evaluarea dublei materialități evidențiază o legătură clară între impacturile, riscurile și oportunitățile materiale ale Moldcell și reziliența modelului său de afaceri. Temele de mediu influențează fiabilitatea rețelei, costurile operaționale și planificarea infrastructurii pe termen lung. Temele sociale influențează stabilitatea forței de muncă, robustețea lanțului de aprovizionare, încrederea clienților și incluziunea digitală. Temele de guvernanta susțin conduita etică, conformitatea și reziliența organizațională.

Prin identificarea și gestionarea acestor teme materiale, Moldcell își consolidează capacitatea de a anticipa riscurile, de a valorifica oportunitățile și de a adapta strategia într-un mediu tehnologic și de reglementare în continuă evoluție. Evaluarea dublei materialități reprezintă, astfel, atât o bază pentru raportare, cât și un instrument strategic care susține crearea de valoare pe termen lung.

EVALUAREA DUBLEI MATERIALITĂȚI

Dubla Materialitate	Materialitatea Impactului	Materialitatea Financiară	Principalele IRO (Impact, Riscuri și Oportunități)	Probabilitatea	Materialitatea Impactului			Locația în lanțul valoric	
					Scop	Scară	Remediabilitatea		
Mediu (E)	E1 – Schimbări Climatice	Foarte Înalt	Termen mediu și lung	<p>I (-): Emisii de gaze cu efect de seră generate de consumul de energie în cadrul operațiunilor proprii și de-a lungul lanțului valoric;</p> <p>I (+): Facilitarea decarbonizării clienților prin soluții digitale;</p> <p>R: Riscuri fizice legate de schimbările climatice care afectează reziliența rețelei;</p> <p>R: Nerespectarea așteptărilor părților interesate privind sustenabilitatea;</p> <p>R: Riscuri de tranziție și reputaționale;</p> <p>R: Expunerea la volatilitatea prețurilor energiei;</p> <p>O: Soluții digitale care susțin reducerea emisiilor, eficiența energetică și reziliența climatică.</p>	75-100%	Concentrat spre Răspândit	Minim spre Înalt	Dificil spre Foarte Dificil	Amonte, Operațiunile proprii, Aval
	E5 – Economia Circulară	Înalt	Termen scurt, mediu și lung	<p>I (-): Consum de resurse asociat infrastructurii de rețea și dispozitivelor;</p> <p>I (-): Generarea de deșeuri de-a lungul ciclului de viață al produselor;</p> <p>I (+): Impacturi pozitive prin reutilizare și reciclare;</p> <p>R: Utilizare ineficientă a resurselor și creșterea costurilor materialelor;</p> <p>R: Produse cu durată de viață limitată sau cu posibilități reduse de reparare;</p> <p>O: Extinderea practicilor circulare, a recondiționării și a unei gestionări îmbunătățite a deșeurilor.</p>	75-100%	Răspândit	Minim spre Înalt	Dificil spre Foarte Dificil	Amonte, Operațiunile proprii, Aval
Social (S)	S1 – Forța de Muncă Proprie	Mediu	Termen scurt, mediu și lung	<p>I (-): Impacturi asupra bunăstării angajaților și sănătății și securității în muncă generate de volumul de muncă;</p> <p>I (+): Recrutare incluzivă și aranjamente de muncă flexibile, care susțin diversitatea și echilibrul dintre viața profesională și cea personală;</p> <p>R: Compromiterea capacității de inovare din cauza lipsei diversității și a deficitului de competențe;</p> <p>R: Creșterea fluctuației de personal ca urmare a inegalităților salariale și a practicilor de muncă inechitabile;</p> <p>R: Risc de epuizare profesională (burnout) generat de volumul excesiv de muncă;</p> <p>R: Incidente de sănătate și securitate în muncă;</p> <p>R: Retenția talentelor;</p> <p>O: Creșterea productivității, a capacității de inovare și a atractivității ca angajator.</p>	75-100%	Concentrat	Minim spre Înalt	Remediabil	Operațiunile proprii
	S2 – Angajați în Lanțul Valoric	Înalt	Termen scurt, mediu și lung	<p>I (-): Condițiile de muncă și sănătatea și securitatea în muncă în lanțul de aprovizionare;</p> <p>R: Program de lucru necontrolat și condiții de muncă nesigure la nivelul furnizorilor;</p> <p>R: Neasigurarea unor condiții de muncă sigure și respectarea drepturilor omului, ceea ce poate conduce la accidente de muncă, probleme de sănătate și încălcări etice;</p> <p>R: Contribuție indirectă la riscuri de muncă infantilă sau muncă forțată prin lanțul de aprovizionare al echipamentelor și dispozitivelor electronice, în special în cazul materiilor prime provenite din zone afectate de conflict sau cu risc ridicat, necesitând procese riguroase de due diligence;</p> <p>R: Riscuri legate de drepturile omului, reputaționale și de conformitate în cazul în care standardele furnizorilor nu sunt respectate;</p> <p>O: Consolidarea relațiilor cu furnizorii prin procese de due diligence și implicare activă.</p>	75-100%	Răspândit	Mediu spre Înalt	Remediabil spre dificil de remediat	Amonte

EVALUAREA DUBLEI MATERIALITĂȚI

Dubla Materialitate	Materialitatea Impactului	Materialitatea Financiară	Principalele IRO (Impact, Riscuri și Oportunități)	Probabilitatea	Materialitatea Impactului			Locația în Lanțul Valorice	
					Scop	Scară	Remediabilitatea		
Social (S)	S3 – Comunitățile Afectate	Mediu spre Înalt	Termen scurt, mediu și lung	I (-): Lacune privind accesul sau accesibilitatea financiară. Disparitățile în calitatea serviciilor între zonele urbane și rurale reprezintă o provocare pentru accesul digital echitabil; I (+): Conectivitate și incluziune digitală; R: Nemulțumiri sociale și riscuri reputaționale generate de disparitățile de servicii și problemele de accesibilitate financiară; R: Creșterea accesului la tehnologie expune copiii la riscuri online, precum grooming, hărțuire sau expunere la conținut violent; O: Inițiative de incluziune digitală care stimulează activitatea online și reduc cererea de suport din partea clienților.	75-100%	Răspândit	Minim spre Înalt	Remediabil spre dificil de remediat	Operațiunile proprii, Aval
	S4 – Consumatori și Utilizatori finali	Foarte Înalt	Termen scurt, mediu și lung	I (+): Conectivitate fiabilă; I (-): Breșe de securitate a datelor, atacuri cibernetice sau întreruperi ale serviciilor; R: Riscuri legate de securitatea cibernetică, confidențialitatea datelor și continuitatea serviciilor, care pot afecta încrederea clienților și conformitatea; R: Posibile întreruperi ale serviciilor care pot afecta sectoare critice; O: Diferențiere prin protecția solidă a datelor, protocoale eficiente de securitate cibernetică și calitatea serviciilor.	75-100%	Concentrat spre Răspândit	Înalt	Foarte dificil	Operațiunile proprii, Aval
Governanță (G)	G1 – Conduita în Afaceri	Foarte Înalt	Termen scurt, mediu și lung	I (-): Impacturi negative asupra societății și instituțiilor generate de conduita neetică sau corupție, inclusiv reducerea încrederii publice și slăbirea standardelor de guvernanță; I (-): Impacturi adverse asupra accesului la informație și libertății de exprimare, precum și alocarea ineficientă a resurselor, ca urmare a conduitei necorespunzătoare sau a influențelor externe nejustificate; I (+): Guvernare internă solidă; R: Riscuri juridice, reputaționale și operaționale generate de neconformitate; R: Riscul unor provocări etice și de guvernare rezultate din presiuni externe legate de controlul conținutului și accesul la informație; O: Consolidarea rolului Moldcell ca furnizor de infrastructură digitală de încredere prin promovarea libertății de exprimare și aplicarea unor principii etice clare și a unor cadre solide de guvernare.	75-100%	Răspândit	Minim spre Înalt	Dificil spre Foarte Dificil	Amonite, Operațiunile proprii, Aval

Amplas
3.0. APR. 2026

E1.

SCHIMBĂRI CLIMATICE

SCHIMBĂRI CLIMATICE

ESRS 2 (GOV-1, SBM-1, SBM-3, GDR-P, GDR-A, GDR-M, GDR-T) și ESRS E1 (E1-1 până la E1-11)

Guvernanță (ESRS 2 GOV-1; ESRS)

Schimbările climatice au fost identificate formal ca temă materială atât din perspectiva impactului, cât și a materialității financiare, în urma evaluării dublei materialități realizate de companie. Ca urmare, supravegherea aspectelor legate de climă a fost integrată în cadrul de guvernanță al companiei.

Responsabilitatea pentru supravegherea riscurilor, impacturilor și oportunităților legate de schimbările climatice a fost atribuită Comitetului de Sustenabilitate, care raportează direct Consiliului de Administrație. Comitetul de Sustenabilitate este format din conducerea executivă de nivel superior, inclusiv Directorul General, Directorul Tehnologic, Directorul Financiar, Ofițerul de Conformitate și alți reprezentanți seniori. Prin această structură, aspectele legate de climă sunt aduse la cel mai înalt nivel de supraveghere corporativă.

Performanța climatică, inclusiv tendințele consumului de energie, emisiile de gaze cu efect de seră, reziliența infrastructurii și expunerea la volatilitatea prețurilor energiei electrice, este analizată trimestrial. Discuțiile au loc în cadrul Comitetului de Sustenabilitate și sunt ulterior raportate Consiliului de Administrație. Acest mecanism de guvernanță asigură integrarea considerentelor legate de schimbările climatice în discuțiile strategice și în procesele de luare a deciziilor operaționale.

La data raportării, indicatorii-cheie de performanță legați de schimbările climatice nu sunt încă corelați formal cu schemele de remunerare ale conducerii executive. Supravegherea este realizată, astfel, prin mecanisme de revizuire la nivel de guvernanță și monitorizare strategică, decât prin stimulente financiare bazate pe performanță.

Strategie și interacțiunea cu modelul de afaceri (ESRS 2 SBM-1, SBM-3; ESRS E1-11)2

Operațiunile de infrastructură din sectorul telecomunicațiilor sunt, în mod inerent, intensive din punct de vedere energetic, ca urmare a funcționării continue a rețelei, a cerințelor de transmisie a datelor și a operării facilităților tehnice. Modelul de afaceri al Moldcell se bazează pe infrastructura de rețea mobilă, centre de date, sisteme de transmisie și alte active tehnice aferente, toate necesitând o alimentare continuă cu energie electrică. Consumul de energie electrică reprezintă aproximativ 30% din totalul cheltuielilor operaționale ale companiei, generând astfel o expunere semnificativă la volatilitatea prețurilor energiei electrice.

Contextul energetic național

Peisajul securității energetice din Republica Moldova este caracterizat de o dependență ridicată de importurile de gaze și produse petroliere. Alimentarea cu energie electrică este interconectată cu Ucraina și integrată în sistemul ENTSO-E prin intermediul României. Infrastructura învechită și investițiile limitate în eficiența energetică au contribuit, în mod istoric, la ineficiențe sistemice. Sectorul energetic este

responsabil pentru aproximativ 70% din emisiile naționale de gaze cu efect de seră.

În aprilie 2024, a fost adoptată Legea nr. 74 privind acțiunea climatică, prin care Republica Moldova s-a angajat să atingă neutralitatea climatică până în anul 2050 și să se alinieze obiectivelor Pactului Verde European. În pofida acestor progrese de reglementare, sectorul telecomunicațiilor continuă să opereze într-un sistem energetic expus incertitudinilor geopolitice și de aprovizionare la nivel regional, inclusiv dinamica tranzitului de gaze și dependența de importurile de energie electrică. Acești factori de context sunt considerați relevanți pentru expunerea Moldcell la riscurile de tranziție.

Riscuri fizice legate de schimbările climatice

Expunerea la riscuri fizice asociate schimbărilor climatice a fost identificată în legătură cu evenimente meteorologice acute și tendințe climatice pe termen lung care pot afecta activele de telecomunicații și continuitatea serviciilor. Creșterea frecvenței și intensității valurilor de căldură poate exercita o presiune suplimentară asupra sistemelor de răcire din spațiile tehnice și din centrele de date, putând conduce la costuri mai ridicate de mentenanță sau la degradarea accelerată a echipamentelor.

Episoadele de vânt puternic și condițiile de furtună pot afecta turnurile de telecomunicații, locațiile instalate pe acoperișuri și structurile antenelor, crescând riscul de deteriorare fizică și de întreruperi temporare ale serviciilor. Precipitațiile ridicate și inundațiile localizate pot afecta anumite instalații tehnice, sistemele de alimentare cu energie și accesul la locații pentru activități de reparație și mentenanță.

În plus, întreruperile alimentării cu energie electrică și evenimentele legate de calitatea energiei, inclusiv cele asociate cu descărcările electrice și fenomenele meteorologice extreme, pot contribui la apariția întreruperilor de serviciu și a pierderilor de conectivitate. Aceste riscuri fizice pot conduce la creșterea cheltuielilor operaționale, la costuri de reparație sau înlocuire a activelor și la întreruperi temporare ale serviciilor. În cazul unor evenimente meteorologice severe, pot apărea întreruperi ale alimentării cu energie și pierderi de conectivitate.

Prin urmare, reziliența infrastructurii, planificarea redundanței și mentenanța preventivă rămân considerații operaționale esențiale.

Riscuri de tranziție

Riscurile de tranziție au fost identificate în principal în legătură cu prețul energiei electrice și cu așteptările privind operațiunile cu emisii reduse de carbon și eficiența energetică. Creșterea prețurilor energiei electrice reprezintă un risc financiar direct, având în vedere ponderea semnificativă a energiei electrice în totalul cheltuielilor operaționale. De asemenea, pot fi necesare investiții de capital în timp pentru îmbunătățirea eficienței energetice și pentru consolidarea rezilienței rețelelor și a operațiunilor centrelor de date.

Investiții de capital pentru tranziția către surse regenerabile pot fi necesare în viitor, în cazul în care compania va decide să adopte surse de energie regenerabilă sau să continue modernizarea infrastructurii energetice.

Alte considerații legate de tranziție includ evoluția așteptărilor din partea actorilor din industrie privind eficiența energetică a centrelor de date și a operațiunilor de rețea, precum și așteptările mai largi privind reziliența organizațională și performanța în materie de sustenabilitate. Aspectele reputaționale asociate performanței climatice sunt, de asemenea, recunoscute ca fiind din ce în ce mai relevante în sectorul telecomunicațiilor.

La data raportării, nu a fost realizată o analiză formală de scenarii climatice și nici o modelare financiară cuantificată pe termen lung. Cu toate acestea, expunerea la prețurile energiei electrice și reziliența infrastructurii rămân considerații strategice esențiale în cadrul discuțiilor de management.

Managementul impacturilor, riscurilor și oportunităților (ESRS E1-2; ESRS 2 GDR-P și GDR-A)

Politici privind schimbările climatice (ESRS E1-2)

Managementul riscurilor legate de schimbările climatice este susținut de Politica de Mediu și Politica de Management al Energiei ale companiei. Aceste politici se aplică operațiunilor proprii și aspectelor relevante ale lanțului valoric. Îmbunătățirea eficienței energetice, gestionarea responsabilă a resurselor și reducerea impactului asupra mediului sunt abordate în mod explicit în cadrul acestor politici.

Politicele sunt aprobate la nivel intern și sunt implementate în cadrul locațiilor operaționale, facilităților tehnice și infrastructurii de rețea. Monitorizarea implementării politicilor este realizată prin procese interne de analiză operațională și prin supravegherea exercitată de Comitetul de Sustenabilitate.

În perioada de raportare, au continuat pregătirile pentru certificarea ISO 14001 (Sistem de Management de Mediu) și ISO 50001 (Sistem de Management al Energiei), certificarea fiind planificată pentru anul 2026. În anul 2025, operațiunile au fost desfășurate în conformitate cu proceduri interne de mediu și management al energiei. Energia este recunoscută ca unul dintre cele mai semnificative aspecte de mediu ale companiei, datorită legăturii sale directe atât cu emisiile, cât și cu costurile operaționale.

Acțiuni implementate pentru gestionarea impacturilor climatice (ESRS E1-3; ESRS 2 GDR-A)

Acțiunile legate de schimbările climatice implementate în perioada de raportare au fost orientate în principal către reducerea intensității energetice operaționale, modernizarea infrastructurii și consolidarea rezilienței rețelei. Având în vedere expunerea materială la consumul de energie electrică, eforturile de diminuare s-au concentrat pe îmbunătățirea eficienței energetice, mai degrabă decât pe transformarea mixului energetic.

Măsuri de eficiență energetică au fost implementate la nivelul facilităților tehnice, infrastructurii de rețea și sistemelor de transmisie. La locația CN HQ2, în sala serverelor, unitățile de climatizare Denco, vechi de 18 ani, au fost înlocuite cu unități noi Vertiv PDX P1033. Modernizarea echipamentelor de răcire a generat economii estimate de energie electrică de aproximativ 10% pentru această instalație.

În paralel, a fost implementat un sistem de separare a culoarelor reci (cold aisle containment) pentru rack-urile IT, au fost instalate panouri de obturare (blanking panels) și au fost optimizate setările de temperatură. Aceste măsuri au generat economii suplimentare estimate de aproximativ 10% în configurația relevantă, reducând intensitatea energetică totală a mediului din sala serverelor.

În anul 2025, Moldcell a continuat implementarea măsurilor de eficiență energetică în cadrul rețelei de acces radio (Radio Access Network – RAN), dezvoltând optimizările bazate pe inteligență artificială implementate în anii anteriori. Aceste măsuri vizează ajustarea dinamică a capacității rețelei pentru a reduce consumul de energie la nivelul locațiilor LTE, menținând în același timp calitatea serviciilor și fiabilitatea operațională.

Pe baza evaluărilor ingineresti și a monitorizării operaționale inițiale, aceste măsuri sunt estimate să genereze economii de energie de până la aproximativ 10% per nod. Estimările interne preliminare indică un potențial de economisire medie a energiei de aproximativ 11,09% la nivelul locațiilor optimizate; cu toate acestea, aceste valori sunt supuse validării și consolidării finale.

La data raportării, compania se află în proces de rafinare a limitelor de măsurare și a metodologiei de colectare a datelor, în vederea diferențierii consumului de energie între componentele rețelei, centrele de date, birouri și infrastructura de retail.

Indicatorii finali verificați privind consumul de energie și economiile aferente vor fi publicați după finalizarea procesului de validare a datelor și definirea limitelor de raportare.

Modernizarea echipamentelor eficiente energetic a continuat prin înlocuirea sistematică a stațiilor de bază mai vechi (seriile RBS2xxx și RBS3xxx) cu echipamente moderne din seria RBS 6xxx, care oferă performanțe energetice îmbunătățite. Au fost implementate sisteme multimod de stații de bază wireless, bazate pe tehnologii Software Defined Node (SDN) și Software Defined Radio (SDR), pentru a permite alocarea dinamică a spectrului și suportul mai multor standarde în cadrul sistemelor BTS și radio. Configurațiile de tip Distributed Base Station și Baseband Pool separă unitățile de bandă de bază (Baseband Units) de unitățile radio la distanță (Remote Radio Units), permițând implementări flexibile și partajarea resurselor de bandă de bază, îmbunătățind astfel eficiența utilizării resurselor.

Au fost implementate funcționalități suplimentare inteligente de economisire a energiei, inclusiv dezactivarea straturilor de capacitate neutilizate din rețelele 3G și 4G în intervalele de trafic redus (01:00–06:00). Mecanisme dinamice de economisire a energiei, bazate pe analiza performanței rețelei, au fost testate pentru a opri automat celulele inactive pe parcursul întregii zile. Au fost instalate contoare inteligente și software de monitorizare pentru urmărirea consumului de energie electrică la nivelul locațiilor, iar capacitățile de acces la distanță au fost introduse pentru verificarea în timp real a alarmelor și defecțiunilor. Modernizarea infrastructurii de transmisie legacy a continuat. Echipamentele de transmisie SDH au fost migrate către tehnologii

Ethernet optice, care oferă o eficiență energetică superioară. Unitățile radio pentru legăturile de tip microwave au fost înlocuite cu echipamente de generație nouă, reducând consumul de energie cu aproximativ 25% și crescând simultan capacitatea de bandă. A fost implementat controlul automat al puterii de transmisie (Automatic Transmission Power Control – ATPC), pentru reducerea consumului de energie în condiții meteorologice favorabile.

Extinderea infrastructurii de fibră optică a continuat la nivel național, pentru a înlocui cablurile de cupru și legăturile de tip microwave. Rețelele de fibră optică necesită mai puține amplificatoare și repetitoare și sunt imune la interferențe electromagnetice, ceea ce conduce la un consum mai redus de energie comparativ cu sistemele electrice tradiționale. Se estimează că rețelele de fibră optică pot reduce emisiile de carbon cu până la 40% în comparație cu sistemele bazate pe cupru. Toate circuitele electrice de lungă distanță au fost migrate către conexiuni pe fibră optică, iar legăturile de tip microwave sunt dezafectate după migrarea traficului.

Reducerea consumului de energie a fost susținută, de asemenea, prin dezafectarea rețelelor legacy în cadrul proiectului în curs de eliminare a tehnologiei 3G (3G Sunset). Locațiile sunt modernizate prin instalarea de unități radio la distanță de exterior (Remote Radio Units) care utilizează răcire pasivă, eliminând astfel necesitatea camerelor tehnice interioare și a sistemelor de climatizare aferente. Sunt implementate sisteme inteligente de control climatic, bazate pe mecanisme de schimb de căldură, pentru baterii și echipamente tehnice, în vederea optimizării reglării temperaturii și reducerii necesarului de răcire.

Măsurile de reziliență a infrastructurii au fost consolidate pentru a răspunde riscurilor fizice legate de schimbările climatice. Sistemele de backup pe baterii sunt instalate în locații selectate pentru a reduce impactul întreruperilor de energie și al fenomenelor meteorologice extreme, inclusiv valuri de căldură, episoade de vânt puternic și precipitații abundente. Sunt achiziționate baterii cu durată de viață extinsă pentru a reduce frecvența înlocuirii și pentru a minimiza generarea de deșeurii. Generatoarele diesel sunt utilizate exclusiv în situații de urgență la nivelul HUB-urilor de transmisie. Sunt implementate acorduri de partajare a rețelei cu alți operatori, pentru a reduce duplicarea infrastructurii și consumul asociat de resurse.

Colaborarea strategică cu Ericsson susține implementarea soluțiilor avansate de management al energiei și optimizarea performanței rețelei.

În paralel, implementarea rețelei 5G a fost realizată utilizând echipamente certificate la nivel european, conforme cu standarde stricte de securitate. Arhitectura rețelei integrează protocoale de transmisie eficiente energetic și tehnologii de comunicație cu consum redus de energie, inclusiv NB-IoT și LTE-M. Tehnici avansate de management al rețelei, precum network slicing și alocarea dinamică a resurselor, permit ajustarea consumului de energie în funcție de cererea în timp real. Implementarea inițială a utilizat benzile de spectru existente 3G/4G și a inclus modernizarea rețelei de fibră optică, instalarea de noi antene și upgrade-ul unităților radio. Deși implementarea 5G îmbunătățește în principal

conectivitatea și performanța datelor, eficiența spectrală îmbunătățită și optimizarea alocării resurselor pot contribui la reducerea consumului de energie per unitate de date transmise.

În perioada de raportare nu a fost implementată achiziția de energie regenerabilă și nici generarea de energie regenerabilă la nivelul locațiilor. Prin urmare, acțiunile de diminuare a impactului climatic s-au concentrat pe îmbunătățirea eficienței energetice operaționale și pe modernizarea infrastructurii.

Indicatori și performanță (ESRS E1-7; ESRS E1-8; ESRS 2 GDR-M)

Consumul total de energie în anul de raportare a fost de 29677 MWh. Din acest total, consumul de energie electrică a reprezentat 27459 MWh. Consumul de energie este asociat în principal operațiunilor de rețea, activității centrelor de date și operării facilităților tehnice. Energia electrică este achiziționată din rețeaua convențională, iar pentru anul 2025 nu este raportată nicio pondere de energie regenerabilă. Emisiile totale de gaze cu efect de seră (Scope 1, 2 și 3 cumulate) au fost de 43788.71 tCO₂e. Emisiile Scope 1 au fost de 948.01 tCO₂e și sunt asociate în principal consumului de combustibili. Emisiile Scope 2 au fost de 12619.41 tCO₂e și reflectă consumul de energie electrică. Emisiile Scope 3 au fost de 30221.3 tCO₂e și sunt legate de activitățile din lanțul valoric și din amonte.

Emisiile Scope 2 reprezintă o pondere semnificativă din totalul emisiilor, ca urmare a dependenței companiei de energia electrică. Emisiile Scope 3 constituie cea mai mare pondere din totalul emisiilor, reflectând impacturile din lanțul valoric. În perioada de raportare nu au fost aplicate mecanisme de eliminare a carbonului și nici mecanisme interne de stabilire a prețului carbonului.

Ținte și planificarea tranziției (ESRS E1-1; ESRS E1-6; ESRS 2 GDR-T)

La data de 31 decembrie 2025, nu a fost adoptat un plan formal de tranziție climatică aliniat la o traiectorie de 1,5°C. Nu a fost asumat niciun angajament în cadrul inițiativei Science-Based Targets (SBTi). De asemenea, nu au fost aprobate formal ținte cantitative de reducere a emisiilor de gaze cu efect de seră în perioada de raportare.

Îmbunătățirile legate de climă au fost implementate în principal prin măsuri operaționale de eficiență energetică, mai degrabă decât prin stabilirea unor ținte structurate de decarbonizare pe termen lung. Fezabilitatea utilizării surselor de energie regenerabilă și planificarea viitoare a reducerii emisiilor continuă să fie evaluate. Absența unor ținte formale reflectă stadiul actual de maturitate al dezvoltării strategiei climatice. Structurile de guvernare și procesele de măsurare a emisiilor sunt deja instituite, constituind o bază pentru definirea unor potențiale ținte în viitor.

Efectele financiare ale schimbărilor climatice (ESRS E1-11)

Costurile cu energia electrică reprezintă aproximativ 30% din totalul cheltuielilor operaționale. În consecință, fluctuațiile prețurilor energiei electrice pot afecta în mod semnificativ performanța financiară. Creșterea tarifelor la energie electrică poate conduce la majorarea costurilor operaționale și la presiuni

EVALUAREA EMISIILOR

ESRS E1-8

30. APR. 2026

asupra marjelor.

Riscuri fizice și impact asupra infrastructurii

Riscurile fizice legate de schimbările climatice, inclusiv valurile de căldură, episoadele de vânt puternic și precipitațiile ridicate, pot conduce la deteriorarea infrastructurii, creșterea costurilor de mentenanță și întreruperi temporare ale serviciilor. În cazuri severe, pot apărea pierderi de active sau costuri de înlocuire. Întreruperile de energie și pierderile de conectivitate sunt considerate implicații operaționale potențiale ale fenomenelor meteorologice extreme.

Acoperirea rețelei și reziliența infrastructurii

Pentru a diminua impacturile financiare potențiale generate de riscurile fizice, măsurile de reziliență sunt integrate în planificarea rețelei și în modernizarea infrastructurii. Sistemele de backup pe baterii sunt instalate în locații selectate, iar generatoarele diesel sunt menținute pentru utilizare exclusiv în situații de urgență la nivelul HUB-urilor de transmisie. Redundanța rețelei este susținută printr-o arhitectură multistrat, care include tehnologii 2G, 3G, 4G și 5G, permițând comutarea între straturile de rețea în cazul unor defecțiuni locale ale infrastructurii. La data raportării, acoperirea geografică 4G a atins 98,00%, iar acoperirea populației 98,95%, pe baza modelării de propagare SPM la -115 dBm. Acoperirea geografică 3G a atins 93,60%, iar acoperirea populației 98,12% (SPM -106 dBm), în timp ce acoperirea geografică 2G a atins 98,00%, iar acoperirea populației 97,29% (Okumura-Hata -92 dBm). Menținerea unui nivel ridicat de acoperire a populației pe mai multe straturi tehnologice contribuie la continuitatea serviciilor în cazul unor întreruperi localizate, reducând astfel probabilitatea pierderilor de conectivitate la scară largă și impactul financiar asociat. Aproximativ 90% dintre locațiile radio funcționează ca locații multi-tehnologie, permițând comutarea între standarde în cazul unor defecțiuni parțiale ale echipamentelor sau ale sistemelor de transmisie. Această configurație structurală sporește capacitatea de adaptare în cazul fenomenelor meteorologice extreme. Reziliența sistemelor de transmisie este consolidată printr-o rețea națională redundantă de fibră optică, care oferă multiple rute de trafic. Migrarea traficului de pe legăturile de tip microwave către infrastructura pe fibră optică reduce expunerea activelor de transmisie aeriană la riscurile generate de vânt și îmbunătățește stabilitatea în fața perturbărilor de mediu. Un gateway de bandă largă de mare capacitate susține redistribuirea traficului și reduce dependența de rute unice de transmisie, limitând astfel impactul financiar al unor defecțiuni locale ale infrastructurii.

Considerații privind evaluarea financiară a riscurilor

Aceste caracteristici structurale contribuie în mod cumulativ la reducerea probabilității și severității pierderilor financiare generate de fenomene meteorologice extreme. La data raportării, nu a fost realizată o analiză de scenarii cuantificate și nici o modelare financiară a impacturilor climatice pe termen lung. Cu toate acestea, expunerea la volatilitatea prețurilor energiei electrice și riscurile legate de reziliența infrastructurii sunt recunoscute ca fiind considerații materiale din punct de vedere financiar.

În continuarea secțiunii privind strategia și inițiativele de eficiență energetică, Moldcell prezintă performanța sa de mediu prin raportarea emisiilor de gaze cu efect de seră (GHG), în conformitate cu cerințele ESRS E1-8 – Gross scop 1, 2, 3 GHG emissions. Această secțiune are ca obiectiv furnizarea unei imagini cantitative și metodologice asupra emisiilor generate de activitățile companiei, în vederea evaluării impactului climatic și a fundamentării deciziilor de management. În conformitate cu cerințele standardului ESRS E1, raportarea acoperă emisiile directe și indirecte generate de operațiunile proprii și, acolo unde este relevant, de-a lungul lanțului valoric, pentru a asigura o prezentare fidelă a impactului climatic al organizației.

Amprenta de carbon a Moldcell este calculată utilizând metodologia definită de GHG Protocol – Corporate Accounting and Reporting Standard, iar procesul de calcul și validare este realizat cu sprijinul unui partener extern specializat. Metodologia aplicată include utilizarea factorilor de emisie recunoscuți internațional, aplicarea ipotezelor documentate în cazurile în care datele primare nu sunt disponibile, delimitarea clară a limitelor organizaționale și operaționale și utilizarea unor surse sectoriale relevante pentru estimarea emisiilor, inclusiv ghiduri specifice industriei telecom. Această abordare este în linie cu cerințele ESRS privind utilizarea unor metrici bazate pe informații relevante, verificabile și susținute de ipoteze rezonabile.

În conformitate cu GHG Protocol, Moldcell clasifică emisiile GHG în emisii directe (Scop 1) și emisii indirecte (Scop 2 și Scop 3). Emisiile de Scop 1 includ toate emisiile generate din surse aflate sub controlul direct al companiei, cum ar fi consumul de combustibili pentru flota operațională, utilizarea generatoarelor de energie și emisiile fugitive provenite din echipamentele de răcire și aer condiționat. Aceste emisii sunt direct legate de activitățile operaționale zilnice și se încadrează în limitele organizaționale ale companiei.

Emisiile de Scop 2 reflectă emisiile indirecte asociate consumului de energie electrică achiziționată pentru desfășurarea activităților. În conformitate cu bunele practici internaționale, acestea sunt raportate utilizând atât metoda bazată pe locație, care reflectă intensitatea medie a emisiilor din rețeaua electrică, cât și metoda bazată pe piață, care ia în considerare caracteristicile contractuale ale energiei achiziționate. În anul de raportare 2025, din cauza lipsei datelor specifice furnizorilor și a absenței instrumentelor de achiziție a energiei regenerabile pe piața locală, metoda bazată pe piață utilizează același factor de emisie ca metoda bazată pe locație, ceea ce conduce la valori identice ale emisiilor raportate. Această abordare este documentată și utilizată ca proxy până la disponibilitatea unor date mai granularizate.

Emisiile de Scop 2 reprezintă componenta dominantă a amprentei de carbon a Moldcell, fiind direct corelate cu consumul de energie electrică. Peste 94% din energia consumată este utilizată pentru operarea rețelei de telecomunicații, iar restul este asociat centrelor de date, sediilor administrative și rețelei de retail. În anul 2025, consumul total de energie aferent

Scopului 1 și Scopului 2 a fost de **29677 MWh**. În perioada de raportare, energia electrică utilizată provine exclusiv din surse convenționale, ceea ce influențează în mod direct nivelul emisiilor raportate.

În conformitate cu principiile ESRS privind prezentarea fidelă și completă, Moldcell recunoaște existența unor limitări legate de disponibilitatea datelor, inclusiv lipsa informațiilor specifice furnizorilor de energie, absența instrumentelor contractuale pentru achiziția de energie regenerabilă și utilizarea factorilor de emisie medii la nivel național. Aceste limitări sunt documentate și nu afectează consistența metodologică a raportării, dar pot influența nivelul de detaliu al estimărilor.

Reducerea emisiilor asociate consumului de energie reprezintă o direcție strategică pentru Moldcell, fiind susținută prin măsuri de eficiență energetică, optimizarea consumului prin tehnologii avansate și evaluarea opțiunilor de tranziție către surse de energie regenerabilă. În prezent, compania nu utilizează energie regenerabilă și nu a stabilit încă ținte cantitative de reducere a emisiilor GHG, aceste elemente fiind în curs de dezvoltare și urmând a fi integrate în cadrul viitoarelor planuri de tranziție climatică.

Surse de combustibil	2022	2023	2024	2025
Electricitate	24918	31259	24268	26,008
Motorină	398	435	651	284
Benzină	1310	1582	1595	1,498
Gaze naturale	656	343	407	436
Total, MWh	27282	33619	26921	29677

Pentru a asigura coerența și comparabilitatea raportării consumului de energie, anul de referință rămâne 2022, caracterizat printr-un nivel relativ stabil al tarifelor la energie electrică, spre deosebire de volatilitatea semnificativă înregistrată în 2023. Această abordare permite o evaluare mai realistă a consumului operațional, independent de variațiile de preț. În anul 2023, raportarea consumului de energie a fost afectată de limitări legate de disponibilitatea datelor privind consumul fizic de energie, generate de diferențele în practicile de facturare ale furnizorilor. În aceste condiții, estimarea consumului s-a realizat prin aplicarea unui tarif mediu asupra cheltuielilor totale cu energia, în lipsa unor citiri consolidate ale contoarelor. În perioada 2024–2025, metodologia de estimare a fost menținută pentru asigurarea consistenței în raportare. Totuși, în anul 2025, aplicarea acestei metodologii a fost redusă semnificativ, ca urmare a îmbunătățirii disponibilității datelor privind consumul efectiv de energie. Astfel, raportarea se bazează într-o măsură considerabil mai mare pe consumul real de energie, contribuind la creșterea acurateței și fiabilității datelor.

Deși compania a continuat extinderea infrastructurii de rețea, inclusiv prin creșterea numărului de locații operaționale, consumul total de energie a crescut cu aproximativ 10% în 2025 față de 2024. În acest context, creșterea consumului este corelată cu extinderea operațională; cu toate acestea, pe baza

datelor disponibile, implementarea măsurilor de eficiență energetică a contribuit la limitarea creșterii consumului care ar fi fost în mod normal așteptată să fie semnificativ mai mare în absența acestor măsuri. Această evoluție este corelată cu implementarea măsurilor de eficiență energetică, inclusiv optimizarea rețelei RAN și utilizarea soluțiilor bazate pe inteligență artificială, care au generat economii de până la 10% per site în locațiile unde au fost implementate. Pe baza datelor disponibile, aceste măsuri au contribuit la limitarea creșterii consumului asociate extinderii operaționale. Cu toate acestea, evaluarea performanței energetice rămâne supusă limitărilor privind granularitatea datelor, iar compania continuă demersurile de îmbunătățire a calității acestora, inclusiv prin colaborarea cu furnizorii de energie pentru obținerea unor date mai detaliate.

Scop 3 include toate celelalte emisiile indirecte de GES care apar de-a lungul lanțului valoric al companiei, cum ar fi emisiile din extracția și producția materialelor și serviciilor achiziționate, activități externalizate, utilizarea vehiculelor care nu sunt deținute sau controlate de companie, eliminarea deșeurilor și utilizarea produselor vândute. În timp ce emisiile Scop 1 și Scop 2 sunt calculate și raportate separat – așa cum prevede GHG Protocol – Scop 3 este tot mai des recunoscut ca fiind cea mai relevantă categorie de emisii pentru multe industrii, inclusiv cea a telecomunicațiilor. Mai mult, includerea emisiilor Scop 3 este considerată o bună practică și este necesară pentru stabilirea țintelor științifice de reducere a emisiilor (Science-Based Targets – SBTs).

La Moldcell, emisiile aferente Scopului 3 continuă să reprezinte o componentă semnificativă a amprentei totale de carbon. În 2025, acestea au constituit 68,85% din totalul emisiilor de GES, comparativ cu 62% în 2024 și 46% în 2023. Această evoluție nu indică o creștere a activităților operaționale, ci reflectă în principal îmbunătățirea progresivă a acurateței, granularității și acoperirii datelor aferente lanțului valoric. Creșterea valorii absolute a emisiilor Scop 3, de la 20574.4 tCO₂e în 2024 la 30221.3 tCO₂e în 2025, este determinată în principal de extinderea limitelor de raportare în conformitate cu metodologia GHG Protocol și cerințele de transparență privind emisiile indirecte. Această abordare reflectă angajamentul companiei de a îmbunătăți în mod continuu calitatea datelor și de a asigura o reprezentare fidelă a impactului climatic în lanțul valoric. Această evoluție este în conformitate cu valorile de referință din industrie, unde emisiile Scop 3 reprezintă de obicei 70–80% din amprenta totală de carbon pentru companiile de telecomunicații. Moldcell recunoaște această diferență și își asumă angajamentul de a rafina și extinde raportarea Scop 3 în anii următori. Principalele categorii care contribuie la emisiile Scop 3 în 2024 sunt „bunuri și servicii achiziționate” și „bunuri de capital”, care însumează aproximativ 45.3% din totalul emisiilor de Scop 3, conform standardului GHG Protocol – Corporate Value Chain Accounting and Reporting Standard. De asemenea, un contributor semnificativ este Categoria 11: Utilizarea produselor vândute, care reprezintă aproximativ 29.7% din totalul emisiilor de Scop 3. Acest lucru reflectă impactul consumului de energie asociat cu dispozitivele electronice vândute către clienți. Capacitatea Moldcell de a influența direct marii

furnizori este limitată, în principal din cauza dimensiunii companiei; cu toate acestea, compania recunoaște provocările comune la nivelul întregului sector telecom. Moldcell consideră că o cooperare sectorială extinsă este necesară pentru a facilita obținerea unor reduceri semnificative ale emisiilor generate de-a lungul lanțului valoric. În același timp, Moldcell derulează inițiative de creștere a gradului de conștientizare privind beneficiile utilizării echipamentelor recondiționate, cu scopul de a prelungi durata de viață a produselor și de a contribui la reducerea emisiilor asociate producției și eliminării acestora.

Inventarul de date, factorii de emisie și ipotezele utilizate pentru calculul emisiilor de gaze cu efect de seră sunt aliniate la metodologia GHG Protocol. Selectarea factorilor de emisie și a ipotezelor a urmat o abordare conservatoare, în vederea asigurării unei reprezentări prudente a emisiilor. Dacă nu se specifică altfel, toate valorile sunt exprimate în tone metrice echivalent dioxid de carbon (tCO₂e). În situațiile în care datele de activitate nu au fost disponibile, Moldcell a utilizat estimări și extrapolări bazate pe informații rezonabile. Compania recunoaște că procesul de cuantificare a emisiilor implică un anumit grad de incertitudine, determinat de limitările datelor și de utilizarea factorilor de emisie generici. Calculul emisiilor a fost realizat în conformitate cu GHG Protocol, utilizând metoda controlului operațional. Pe baza datelor disponibile, emisiile totale de GES raportate pentru anul 2025 sunt estimate la 43788.7 tCO₂e. Prezentul raport oferă o imagine de ansamblu asupra emisiilor operaționale aferente anului calendaristic 2025, pe baza datelor raportate la momentul elaborării.

Priorități viitoare: Îmbunătățirea preciziei și transparenței datelor Scop 3

În linie cu angajamentul său de a îmbunătăți calitatea raportării de mediu, Moldcell continuă și în anul 2025 demersurile de creștere a acurateței și transparenței datelor aferente emisiilor de tip Scop 3. Compania acordă o atenție sporită identificării, alocării și gestionării emisiilor de-a lungul lanțului valoric, în conformitate cu cerințele GHG Protocol.

O prioritate relevantă o reprezintă îmbunătățirea estimării emisiilor aferente Categoriei 11 – Utilizarea produselor vândute, care constituie o componentă semnificativă a emisiilor Scop 3. Moldcell tratează acest proces ca un obiectiv progresiv, pe termen mediu și lung, și își propune să îmbunătățească gradual calitatea datelor prin explorarea posibilității de a obține informații privind consumul de energie electrică la nivel de dispozitiv direct de la furnizori, precum și prin utilizarea fișelor tehnice ale produselor pentru rafinarea estimărilor de consum și a factorilor de emisie. Implementarea acestor măsuri depinde de disponibilitatea datelor și de consolidarea relațiilor de colaborare cu furnizorii.

În paralel, Moldcell continuă în 2025 eforturile de creștere a granularității datelor pentru categoriile Scop 3 cu impact ridicat, în special „Bunuri și servicii achiziționate” și „Bunuri de capital”. În acest sens, compania urmărește solicitarea de informații specifice privind emisiile direct de la furnizori, acolo unde este posibil, precum și implicarea furnizorilor-cheie într-un dialog structurat și transparent privind reducerea emisiilor din lanțul valoric. Aceste acțiuni sunt menite

să sprijine o mai bună reflectare a impactului real al activităților companiei și să contribuie la fundamentarea deciziilor privind achizițiile și gestionarea ciclului de viață al produselor.

Emisiile de gaze cu efect de seră (GES)

(tone de CO₂e)

	2024	2025
Emisii GES Scop 1	804	948.01
• Combustie staționară	127	85.25
• Combustie mobilă	493.8	618.22
• Pierderi de agenți frigorifici	183.3	244.5
Emisii GES Scop 2 din electricitatea achiziționată (metodă bazată pe locație/piață)	11762.7	12619.4
Total emisii GES Scop 1, Scop 2 (metodă bazată pe locație/piață)	12567	13567.4
Emisii Scop 3, defalcate pe surse (tone CO₂e)		
Bunuri și servicii achiziționate & bunuri de capital	9719.8	13706.4
Activități legate de combustibil și energie	3734.4	5871.5
Transport și distribuție în amonte	121.2	147.55
Deșeuri generate în cadrul operațiunilor	64.3	281.84
Călătorii de afaceri	50.5	144.44
Naveta angajaților	369	363.36
Active închiriate în aval	997.8	703.85
Utilizarea produselor vândute	5508.5	8992.7
Tratarea la sfârșitul ciclului de viață a produselor vândute	9	9.67
Emisii GES Scope 3	20574.4	30221.3
Total emisii GES (Scop 1, Scop 2 și Scop 3)	33141.1	43788.7

Intensitatea energetică raportată la traficul de date reprezintă un indicator operațional relevant pentru monitorizarea eficienței energetice a rețelei, în contextul creșterii continue a consumului de date. În anul de raportare, în absența unor măsurători directe complete la nivelul tuturor componentelor de rețea, estimarea emisiilor asociate transmiterii datelor a fost realizată utilizând factori proxy din industrie, în conformitate cu principiile GHG Protocol privind utilizarea datelor secundare atunci când datele primare nu sunt disponibile. Compania recunoaște limitările asociate utilizării acestor estimări și își propune, în perioadele următoare, să îmbunătățească acuratețea datelor prin dezvoltarea unor metodologii interne bazate pe măsurători directe ale consumului energetic asociat traficului de date, în vederea consolidării calității raportării și a comparabilității indicatorilor în timp.

Intensitatea energetică 2025

Trafic de date (kWh/GB de date) 0.2

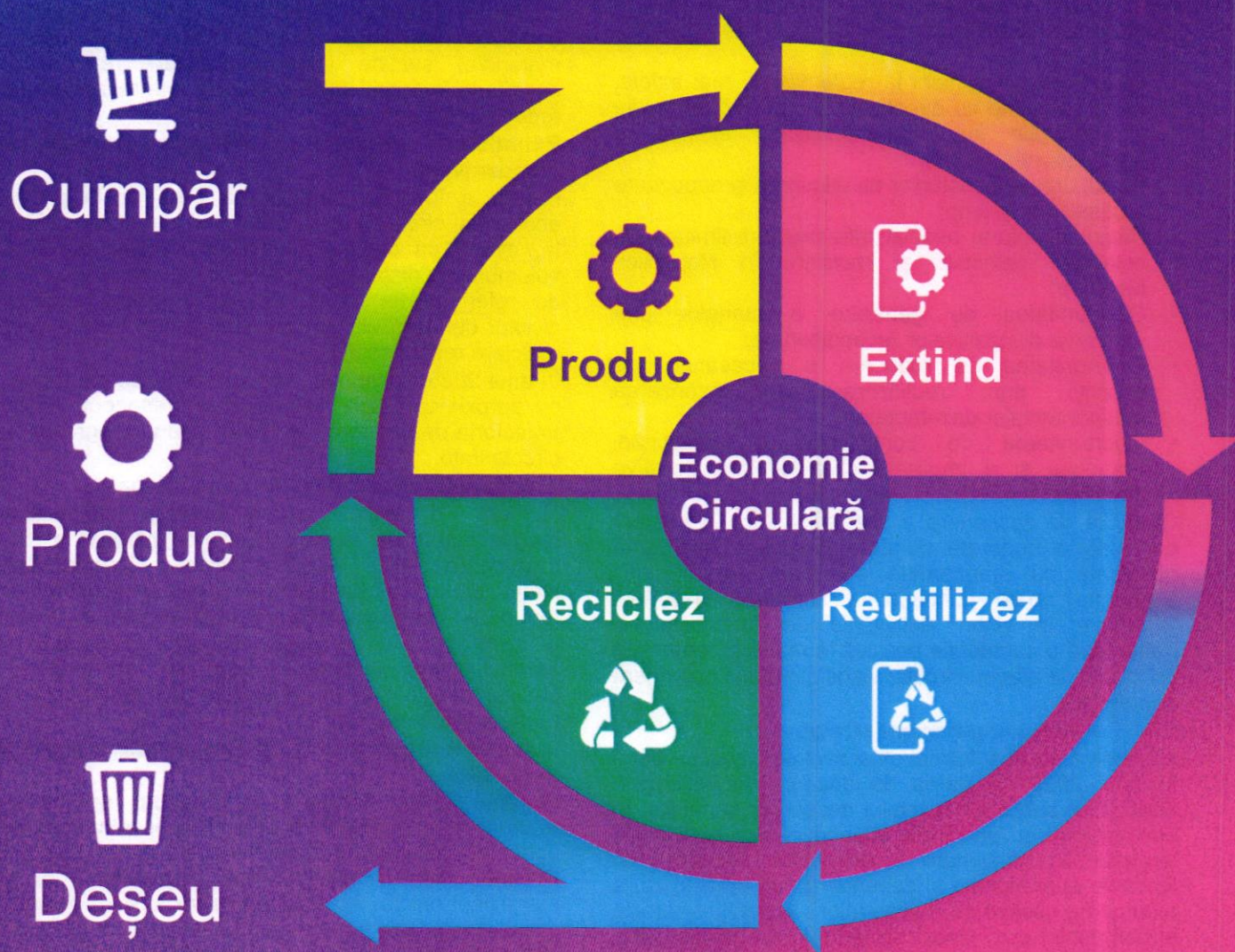
Intensitatea emisiilor 2025

Trafic de date (kgCO₂e/GB de date) 0.3

E5.

30. APR. 2026

CIRCULARITATEA



Utilizarea resurselor și economia circulară

(ESRS E5-1 - E5-5; ESRS 2 IRO-1; ESRS 2 SBM-3)

Natura impacturilor, riscurilor și oportunităților

Evoluțiile tehnologice rapide și schimbările în comportamentul clienților contribuie la scurtarea ciclurilor de viață ale echipamentelor de rețea, crescând fluxurile de materiale și generarea de deșeuri. Deșeurile electronice (e-waste) reprezintă unul dintre fluxurile de deșeuri cu cea mai rapidă creștere la nivel global. Tranziția de la un model economic liniar la unul circular, caracterizat prin utilizarea eficientă a resurselor, extinderea ciclurilor de viață ale produselor și reducerea dependenței de eliminarea deșeurilor prin depozitare, este considerată esențială în contextul mai larg al atenuării schimbărilor climatice și al gestionării sustenabile a resurselor. În cadrul operațiunilor Moldcell, fluxurile de resurse includ în principal echipamente de infrastructură de rețea, dispozitive destinate clienților, precum smartphone-uri și cartele SIM, precum și materiale utilizate în activitățile de construcție și mentenanță a rețelei. Aceste fluxuri generează fluxuri de deșeuri în aval, care includ categorii de deșeuri periculoase și nepericuloase. Au fost identificate următoarele riscuri și oportunități legate de economia circulară:

- Riscul asociat alinierii la reglementări mai stricte, în conformitate cu directivele UE privind deșeurile și cerințele de responsabilitate extinsă a producătorului (EPR);
- Riscul creșterii costurilor de eliminare și depozitare a deșeurilor în timp;
- Riscul structural asociat infrastructurii limitate de colectare selectivă și reciclare în Republica Moldova;
- Oportunitatea de generare a marjelor prin vânzarea dispozitivelor recondiționate;
- Oportunitatea de reducere a necesarului de achiziții prin reutilizarea și revânzarea echipamentelor dezafectate;
- Oportunitatea de consolidare a poziționării brandului și a implicării clienților prin inițiative circulare.

Costurile de gestionare a deșeurilor sunt în prezent considerate moderate; cu toate acestea, convergența anticipată cu standardele de mediu ale Uniunii Europene poate conduce la creșterea expunerii financiare în viitor. Activitățile de recondiționare generează o contribuție pozitivă la marjă și reprezintă un model de afaceri circular viabil din punct de vedere comercial.

E5-1 Politici și angajament strategic

Moldcell a aprobat formal obiectivul de a reduce până în anul 2035 cantitatea de deșeuri eliminate prin depozitare sub 5% din totalul deșeurilor generate, în conformitate cu principiile economiei circulare și ale ierarhiei de gestionare a deșeurilor, recunoscând limitările operaționale și dependența de infrastructura externă de gestionare a deșeurilor. Accentul strategic al companiei este plasat pe ierarhia de gestionare a deșeurilor: prevenire, reducere, reutilizare, reciclare și, ca ultimă opțiune, eliminare. Deșeurile sunt recunoscute ca un aspect de mediu esențial, iar obiectivele de circularitate sunt integrate în managementul operațional, evidența deșeurilor și cadrul de parteneriate.

E5-2 Acțiuni și inițiative de circularitate

În conformitate cu acest obiectiv și angajamentul privind ierarhia deșeurilor, Moldcell a implementat și extins o serie de inițiative operaționale și orientate către clienți, menite să prevină generarea de deșeuri, să extindă ciclul de viață al produselor și să crească ratele de colectare și reciclare. Pentru a reduce generarea de deșeuri la nivelul operațiunilor sale, Moldcell a consolidat practicile de colectare și separare pentru fluxurile de deșeuri periculoase și nepericuloase. Sistemele de colectare selectivă au fost îmbunătățite în sediul central și în locațiile de retail, iar parteneri autorizați pentru gestionarea deșeurilor sunt implicați pentru a asigura tratarea și reciclarea corespunzătoare. Aceste acțiuni sunt în desfășurare și contribuie la îmbunătățirea treptată a performanței de deviere de la depozitare, deși dependența de depozitare a deșeurilor rămâne influențată de constrângerile infrastructurii externe.

Extinderea ciclului de viață al echipamentelor

Echipamentele de rețea dezafectate sunt prioritizate pentru reutilizare și revânzare, acolo unde acest lucru este fezabil din punct de vedere tehnic. Reciclarea este aplicată ca opțiune finală în cazurile în care reutilizarea nu este posibilă, reducând astfel eliminarea la depozitare. Această abordare diminuează fluxul de materiale, susține eficiența utilizării resurselor și contribuie la optimizarea costurilor prin revânzarea sau redeployarea activelor.

Extinderea programului Trade-In și colectarea dispozitivelor

Pentru a încuraja participarea clienților la practicile economiei circulare, Moldcell a extins programul Trade-In, având ca obiectiv o creștere anuală de 50% a volumului de dispozitive colectate, comparativ cu nivelul de referință din 2023. Inițiativa vizează extinderea ciclului de viață al dispozitivelor prin recondiționare și reciclare responsabilă.

În anul 2025, volumul de dispozitive colectate a crescut cu aproximativ 47% față de anul precedent, atingând traiectoria de creștere stabilită în cadrul programului de circularitate.

Promovarea dispozitivelor recondiționate

Moldcell a extins comercializarea dispozitivelor recondiționate de înaltă calitate prin parteneriat cu un furnizor specializat. Această inițiativă răspunde cererii pieței pentru alternative accesibile și contribuie la reducerea necesarului de producție de dispozitive noi și a extracției de resurse asociate. Activitățile de recondiționare contribuie atât la obiectivele de circularitate, cât și la generarea de marjă în cadrul portofoliului comercial.

Îmbunătățirea accesibilității procesului de predare a deșeurilor

În anul 2025, Moldcell a continuat să faciliteze returnarea responsabilă a dispozitivelor prin menținerea opțiunilor de preluare și livrare direct pentru clienții din Chișinău care achiziționează dispozitive noi prin magazinul online. Această abordare susține colectarea dispozitivelor uzate la momentul înlocuirii, contribuind la îmbunătățirea gestionării fluxurilor de deșeuri electronice.

Clienții pot preda dispozitivele electronice vechi la livrarea produselor noi, utilizând rețeaua logistică existentă. Această inițiativă reduce barierele de eliminare și susține creșterea ratelor de colectare.

Creșterea volumelor de colectare a deșeurilor electronice și implicarea clienților

Eforturile de creștere a volumelor de colectare a deșeurilor electronice au fost inițiate în anul 2024 și au continuat pe parcursul anului 2025. În noiembrie 2024, au fost instalate recipiente dedicate pentru colectarea deșeurilor electronice în toate cele 52 de locații de retail, oferind clienților puncte accesibile pentru predarea dispozitivelor electronice de mici dimensiuni. Dispozitivele colectate sunt transferate către parteneri autorizați pentru reciclare, în vederea tratării corespunzătoare.

Inițiativa a fost susținută de o campanie de informare dedicată, menită să crească gradul de conștientizare al clienților privind eliminarea responsabilă a deșeurilor electronice și opțiunile disponibile de colectare. Pe parcursul anului 2025 — primul an complet după instalarea recipientelor de colectare în rețeaua de retail — aceste măsuri au fost menținute în funcțiune integrală. În cursul anului, au fost colectate aproximativ 0,574 tone (574 kilograme) de deșeuri electronice de mici dimensiuni prin punctele de colectare din retail. Deși volumele colectate rămân reduse în raport cu numărul total de dispozitive aflate în circulație pe piață, nivelul de conștientizare și participare al clienților a înregistrat o îmbunătățire treptată, reflectând stadiul incipient al adoptării comportamentelor circulare în context local. Inițiativele de economie circulară sunt implementate în principal prin parteneriate operaționale și nu necesită, în prezent, investiții de capital semnificative. Infrastructura pentru colectarea deșeurilor electronice este asigurată prin colaborarea cu organizații colective autorizate și operatori de gestionare a deșeurilor. Resursele operaționale sunt alocate din bugetele existente pentru a susține activitățile de informare, coordonare logistică și raportare.

E5-4 Fluxuri de Resurse de Intrare care contribuie la generarea de deșeuri includ:

- Echipamente de rețea
- Echipamente destinate clienților
- Activități de construcție și mentenanță a rețelei
- Hârtie de birou și materiale de ambalare

Procedurile de evidență a deșeurilor sunt aplicate pentru echipamentele de rețea și materialele aferente activităților de construcție. Deși criteriile de sustenabilitate sau conținut reciclat nu sunt încă integrate în specificațiile de achiziție, Moldcell monitorizează ponderea dispozitivelor recondiționate față de cele noi comercializate și promovează activ modele de utilizare circulare.

Influența asupra ambalajelor este limitată, întrucât acestea sunt controlate de furnizori. Cu toate acestea, ambalajele suplimentare din operațiunile de retail au fost reduse prin utilizarea materialelor pe bază de hârtie. Inițiativele de digitalizare, inclusiv promovarea utilizării semnăturii electronice în cadrul serviciilor, contribuie la reducerea consumului de hârtie și a utilizării resurselor.

E5-5 Fluxuri de Resurse de Leșire (deșeuri)

Deșeurile sunt recunoscute ca un aspect de mediu esențial în cadrul operațiunilor Moldcell. Amprenta de deșeuri a companiei rezultă în principal din trei arii

operaționale: activități de birou, operațiuni de retail și activități de construcție și mentenanță a rețelei.

Principalele fluxuri de deșeuri

Informațiile privind deșeurile sunt derivate din două fluxuri de date distincte, reflectând natura operațiunilor Moldcell și cerințele de reglementare aplicabile. Deșeurile nepericuloase sunt generate predominant din activitățile de birou și retail și constau în principal din deșeuri mixte reziduale, hârtie și carton, ambalaje din plastic și cantități reduse de lemn și alte materiale.

Deșeurile periculoase provin în principal din activitățile de construcție și mentenanță a rețelei și constau în principal din:

- echipamente și componente electronice scoase din uz;
- baterii plumb-acid utilizate ca surse de alimentare de rezervă pentru stațiile radio de bază;
- alte deșeuri electrice și electronice generate în cadrul proiectelor de modernizare.

Generarea de deșeuri

În anul 2025, cantitatea totală de deșeuri generate din activitățile sediului central și ale operațiunilor de retail a fost de 566,65 tone, conform raportării interne aliniată cu EMPOLDEP19, raport obligatoriu către Serviciul Fiscal de Stat al Republicii Moldova. Metodologia aplicată în 2025 a fost aliniată cerințelor acestui sistem de raportare, pentru a asigura coerența între informațiile de sustenabilitate și obligațiile de raportare de mediu prevăzute de legislație.

Creșterea raportată față de anul 2024 este determinată în principal de modificări metodologice și operaționale în abordarea de estimare, și nu de o creștere efectivă a volumului de deșeuri generate. În primul rând, coeficientul de conversie utilizat pentru estimarea cantităților de deșeuri din volum în greutate a fost actualizat de la aproximativ 0,1 tone/m³ în 2024 la 0,4 tone/m³ în 2025, pentru a se alinia metodologiei utilizate în raportarea EMPOLDEP19. În al doilea rând, la nivelul sediului central, cantitățile de deșeuri sunt estimate pe baza programelor de colectare. În anul 2024, frecvența colectării a fost semnificativ mai redusă în perioada ianuarie–octombrie, urmată de o tranziție în lunile noiembrie–decembrie către un program cu frecvență mai ridicată, asociat introducerii colectării separate a deșeurilor. În anul 2025, acest program de colectare cu frecvență ridicată a fost aplicat în mod consecvent pe parcursul întregului an, ceea ce a condus la un volum estimat mai mare de deșeuri.

Ca urmare a acestor modificări metodologice și operaționale, datele pentru anul 2025 nu sunt direct comparabile cu cele din 2024. În scopuri de comparabilitate, aplicarea coeficientului de conversie din 2025 (0,4 tone/m³) asupra datelor din 2024 conduce la un volum estimat total de deșeuri de aproximativ 505 tone, indicând o creștere moderată de aproximativ 12%, determinată în principal de aplicarea pe întreg anul a programelor actualizate de colectare la sediul central. Datele raportate agregă toate fluxurile de deșeuri ca deșeuri reziduale și nu diferențiază între fracțiile de deșeuri (de exemplu, hârtie, plastic), inclusiv în situațiile în care colectarea separată este implementată la nivel operațional.

Începând cu sfârșitul anului 2024, Moldcell a implementat practici de colectare separată la sediul central din Chișinău, inclusiv recipiente dedicate și programe de colectare pentru hârtie și plastic. Cu toate acestea, aceste fluxuri de deșeuri nu sunt în prezent reflectate separat în datele raportate, deoarece cadrul actual de raportare statutară și formatele de transmitere a datelor sunt concepute pentru a capta volume agregate de deșeuri și nu permit încă o defalcare detaliată pe fracții de deșeuri.

Pe baza programului de colectare implementat la sediul central în anul 2025, Moldcell estimează că aproximativ 56 tone de deșeuri au fost colectate separat sub formă de hârtie și plastic, reprezentând aproximativ 20% din totalul deșeurilor generate la sediul central. Această estimare este derivată din programele operaționale de colectare și din ipoteze de conversie aliniate și este prezentată exclusiv ca o estimare operațională orientativă. Aceasta nu este direct comparabilă și nu ajustează volumul oficial de deșeuri raportat conform metodologiei aliniate EMPOLDEP19. Compania analizează posibilități de îmbunătățire a metodologiei interne de măsurare a deșeurilor, în vederea alinierii mai bune a datelor raportate cu fluxurile reale de deșeuri și pentru a susține o monitorizare mai precisă a performanței privind devierea de la depozitare și economia circulară în perioadele de raportare viitoare.

Profilul de tratare și deviere a deșeurilor

Informațiile privind tratarea și devierea deșeurilor se bazează pe date oficiale furnizate de organizația colectivă autorizată de conformitate Asociația Patronală „Moldcontrol” și de operatorii autorizați de gestionare a deșeurilor. Reciclarea hârtiei și cartonului a totalizat 5,62 tone în anul 2025, conform datelor raportate prin Moldcontrol. Moldcell continuă să acorde prioritate reducerii consumului de hârtie prin inițiative de digitalizare, inclusiv extinderea utilizării semnăturii electronice și a documentației digitale, ca măsură structurală pentru reducerea generării viitoare de deșeuri. Deșeurile periculoase, inclusiv deșeurile electronice și bateriile, sunt transferate către operatori autorizați în conformitate cu cerințele legale naționale. În anul 2025, cantitatea totală de deșeuri periculoase a fost de 12,58 tone, iar procedurile adecvate de gestionare au fost aplicate pe baza documentației furnizate de partenerii autorizați de gestionare a deșeurilor. În anul 2024, toate deșeurile electronice provenite din rețeaua radio a Moldcell au fost reciclate integral. În cazurile în care deșeurile electronice sunt tratate în afara Republicii Moldova, confirmarea reciclării este primită de la partenerii autorizați după finalizarea procesării. Prin urmare, procentele finale de reciclare pot fi raportate cu un decalaj temporal.

Surse de date și abordarea de măsurare

Informațiile privind deșeurile sunt colectate pe baza documentației și rapoartelor primite de la operatorii autorizați de gestionare a deșeurilor și de la organizația colectivă autorizată care operează în cadrul sistemului de Responsabilitate Extinsă a Producătorului (EPR) în Republica Moldova, respectiv Asociația Patronală „Moldcontrol”. Moldcontrol deține o autorizație de mediu valabilă și, prin transferul responsabilității extinse a producătorului, își asumă obligațiile legale ale producătorilor pentru anumite

categorii de echipamente electrice și electronice, baterii și acumulatori, ambalaje, anvelope și vehicule scoase din uz. În calitate de sistem colectiv, Moldcontrol asigură trasabilitatea proceselor de gestionare a deșeurilor — inclusiv colectare, transport, stocare, tratare, reciclare și eliminare în condiții de siguranță pentru mediu — prin intermediul rețelei sale de operatori economici autorizați.

Datele privind cantitățile de deșeuri și metodele de tratare sunt furnizate Moldcell de către Moldcontrol și alți furnizori autorizați de servicii de gestionare a deșeurilor, pe baza evidențelor de colectare, documentelor de transfer și confirmărilor de tratare. În anumite cazuri, în special atunci când deșeurile sunt agregate sau tratate colectiv, cantitățile raportate pot include estimări realizate de operatorii autorizați, în conformitate cu metodologiile lor interne de măsurare.

Deșeurile electronice colectate prin operațiunile Moldcell sunt transferate către instalații autorizate de tratare, inclusiv către instalații situate în afara Republicii Moldova, acolo unde există infrastructură adecvată de reciclare. Deoarece tratarea poate avea loc transfrontalier, confirmarea finală a ratelor de reciclare este primită cu un anumit decalaj temporal. Moldcell se bazează pe documentația oficială și raportările statistice furnizate de Moldcontrol și partenerii săi autorizați și nu efectuează verificări fizice directe ale operațiunilor de reciclare din aval.

Evoluția raportării și transparența datelor

Includerea în raportul curent a datelor privind deșeurile din retail aferente anului 2024, care anterior nu erau disponibile, împreună cu implementarea colectării selective extinse începând cu sfârșitul anului 2024, a contribuit la anumite variații de la un an la altul ale datelor raportate privind deșeurile. Aceste modificări reflectă o îmbunătățire a transparenței datelor și o extindere a sferei de raportare, și nu o deteriorare semnificativă a performanței în domeniul gestionării deșeurilor.

Tipuri de deșeuri (tone)	2024	2025
Total deșeuri generate	146	579.23
Total deșeuri nepericuloase	133.8	566.65
Total deșeuri periculoase	12.2	12.58
Deșeuri periculoase (tone)	2024	2025
Total deșeuri periculoase	12.2	12.58
i. Baterii și acumulatori	4.4	0.53
ii. Deșeuri electronice	7.8	12.05
Total deșeuri periculoase reciclate	12.2	Notă*
Deșeuri nepericuloase (tone)	2024	2025
Total deșeuri nepericuloase	133.8	566.65
i. Deșeuri reziduale – sediu	56.82	273.26
ii. Deșeuri reziduale - retail	69.5	293.38
iii. Hârtie și carton reciclat	5.45	5.62
iv. Plastic reciclat	1.67	0.072
v. Lemn reciclat	0.35	0.35

* Notă: Procentul de deșeuri electronice reciclate va fi publicat în 2026, întrucât datele complete pentru anul 2025 sunt încă în curs de colectare.

Performanța privind devierea deșeurilor este influențată de infrastructura limitată de colectare selectivă și reciclare din Republica Moldova. Deși Moldcell colaborează cu operatori autorizați și organizații de conformitate, capacitatea sa de a influența dezvoltarea infrastructurii naționale este limitată. Acest aspect este recunoscut ca o constrângere structurală care afectează progresul către obiectivul de reducere a deșeurilor.

30 APR 2026

S1.

FORȚA DE MUNCĂ PROPRIE



Promovarea Diversității, Incluziunii și Bunăstării ca Angajator Responsabil

Moldcell recunoaște angajații ca un grup esențial de părți interesate și acordă prioritate managementului responsabil al forței de muncă, ca parte a strategiei sale generale de sustenabilitate. Compania se concentrează pe menținerea unui mediu de lucru care susține bunăstarea angajaților, dezvoltarea profesională și practici de angajare echitabile. În anii 2024 și 2025, Moldcell a continuat implementarea inițiativelor menite să consolideze implicarea angajaților, dezvoltarea talentelor și bunăstarea acestora, adaptând în același timp structura organizațională la programele în curs de transformare digitală și eficiență operațională. Cu excepția cazurilor în care se indică altfel, indicatorii privind forța de muncă sunt prezentați separat pentru Moldcell Group (MCG) și Moldcell SA (MCSA). Datele privind forța de muncă includ angajații cu contracte individuale de muncă directe cu entitățile respective. Personalul externalizat și contractorii sunt raportați separat și nu sunt incluși în efectivele de personal.

Politici privind forța de muncă proprie (ESRS S1-1)

Moldcell se angajează să respecte drepturile omului recunoscute la nivel internațional și să asigure practici responsabile de angajare în cadrul operațiunilor sale. Compania își aliniază practicile de management al forței de muncă la cadre recunoscute internațional, inclusiv Declarația Universală a Drepturilor Omului și Standardele Fundamentale ale Muncii ale Organizației Internaționale a Muncii (ILO). Considerentele privind drepturile omului sunt integrate în practicile de guvernare și operaționale ale Moldcell printr-un set de politici interne aplicabile tuturor angajaților. Principalele politici care guvernează managementul forței de muncă includ:

- **Politica de Resurse Umane (People Policy)**, care stabilește cadrul pentru relațiile cu angajații, valorile corporative și cultura organizațională;
- **Codul de Etică / Codul de Conduită**, care definește standardele de comportament responsabil și conduită etică în afaceri;
- **Politica de nediscriminare**, care interzice discriminarea pe criterii de gen, vârstă, etnie, religie, dizabilitate sau alte caracteristici protejate;
- **Politica de remunerare**, care stabilește principiile pentru o compensare echitabilă și competitivă a angajaților;
- **Politicile privind sănătatea, securitatea și bunăstarea în muncă**, care reglementează siguranța la locul de muncă și inițiativa de bunăstare a angajaților;
- **Codul de Conduită al Furnizorilor**, care extinde principiile privind drepturile muncii și drepturile omului către furnizori și parteneri de afaceri.

Aceste politici se aplică tuturor angajaților și constituie fundamentul cadrului de management al forței de muncă al Moldcell. Implementarea este susținută prin proceduri interne, mecanisme de comunicare cu angajații și revizuirii periodice ale politicilor.

Guvernanța forței de muncă

În anul 2024, Moldcell a consolidat guvernarea aspectelor legate de forța de muncă prin

transformarea Comitetului People în Comitetul de Nominalizare, Remunerare și ESG (NRE). Comitetul NRE supraveghează aspectele strategice legate de forța de muncă, inclusiv: **30. APR. 2025**

- managementul talentelor și dezvoltarea leadership-ului;
- cadrul de remunerare și structurile de stimulente;
- inițiativa de diversitate și incluziune;
- strategiile de implicare și retenție a angajaților.

Comitetul își desfășoară activitatea cu sprijinul funcției People and Communication, care coordonează implementarea politicilor și inițiativelor privind forța de muncă la nivelul întregii organizații.

Caracteristicile angajaților (ESRS S1-6)

În anul 2025, Moldcell Group a continuat să acorde prioritate managementului responsabil al forței de muncă, adaptând în același timp structura organizațională la nevoile operaționale în evoluție.

În perioada 2023–2025, compania a implementat o serie de inițiative de transformare digitală și eficiență operațională, inclusiv introducerea proceselor automatizate, îmbunătățirea canalelor digitale pentru clienți și optimizarea proceselor interne. Aceste inițiative au contribuit la evoluția structurii forței de muncă. Ca urmare, numărul total de angajați ai Moldcell Group a scăzut de la 377 în 2023 la 362 în 2024 și la 340 în 2025. La nivelul Moldcell SA, numărul de angajați a scăzut de la 314 în 2023 la 290 în 2024 și la 265 în 2025. Evoluția forței de muncă reflectă optimizarea organizațională asociată cu creșterea gradului de digitalizare și automatizare a proceselor, și nu o dependență crescută de forță de muncă externă. Numărul personalului externalizat a rămas stabil în perioada de raportare, la 131 de persoane. Forța de muncă a Moldcell Group este compusă în principal din angajați rezidenți în Republica Moldova. La data raportării, toți angajații sunt rezidenți ai Republicii Moldova, iar compania nu angajează personal expatriat.

	MCG	MCSA
2023	377	314
2024	362	290
2025	340	265

Din perspectiva structurii pe vârste, angajații cu vârsta cuprinsă între 30 și sub 50 de ani reprezintă cea mai mare pondere a forței de muncă, reflectând prezența semnificativă a profesioniștilor aflați la mijlocul carierei în cadrul organizației.

Numărul total de angajați	MCG	MCSA
După tipul angajării		
Permanent	303	229
Temporar	32	31
Part-time	5	5
După gen		
Femei	175	159
Bărbați	165	106
< 30	57	33
După vârstă		
30 - 50	259	214
>50	24	18
Diversitatea de gen în management		
Femei	23	22
Bărbați	32	22

Recrutarea și fluctuația angajaților (ESRS S1)

Moldcell își propune să atragă și să rețină profesioniști calificați, susținând în același timp mobilitatea forței de muncă și dezvoltarea carierei.

Compania monitorizează rata fluctuației de personal și tendințele de recrutare pentru a evalua stabilitatea forței de muncă și pentru a identifica oportunități de îmbunătățire a implicării și retenției angajaților.

Rata fluctuației angajaților la nivelul Moldcell Group a crescut ușor la 10,8% în 2025 (2024: 10,6%), iar pentru Moldcell SA rata fluctuației a crescut la 13% în 2025 (2024: 11%).

Dinamica fluctuației este influențată în principal de mobilitatea angajaților din cadrul departamentului Retail, unde pozițiile reprezintă, de regulă, roluri de nivel entry-level, ocupate de angajați tineri aflați la începutul carierei profesionale. Aceste poziții sunt caracterizate de o mobilitate mai ridicată a forței de muncă, pe măsură ce angajații se orientează către alte oportunități profesionale.

În plus, rolurile din Retail includ componente de remunerare bazate pe performanță, corelate cu stimulentele de vânzări, practică uzuală în sectorul telecomunicațiilor, care contribuie la creșterea mobilității forței de muncă în aceste poziții.

Ponderea angajaților din domeniul tehnologic în rândul noilor recruți a atins 65,2% în anul 2024, reflectând semnificarea recrutării de specialiști tehnici necesari pentru susținerea dezvoltării capacităților digitale și ICT.

Numărul total de angajați		MCG	MCSA
Angajați recent	După gen		
	Bărbați	9	3
	Femei	10	6
	< 30	9	3
După vârstă	30 - 50	10	6
	> 50	0	0

Fluctuația de personal		MCG	MCSA
Fluctuația	După gen		
	Bărbați	23	19
	Femei	17	17
	> 30	14	10
După vârstă	30 - 50	26	26
	< 50	0	0

Fluctuația voluntară		77.5	77.7
Rata internă de anunțare a candidaților (%)		100	100

Implicarea forței de muncă și relațiile angajat-management (ESRS S1-2)

Moldcell recunoaște că relațiile constructive dintre angajați și management contribuie la un mediu de lucru stabil și productiv. Perspectivele angajaților sunt luate în considerare prin canale interne de comunicare, discuții de performanță și inițiative de implicare care facilitează dialogul între angajați, manageri și funcția People and Communication. Aceste mecanisme sprijină identificarea preocupărilor la locul de muncă și contribuie la îmbunătățirea continuă a politicilor și practicilor privind forța de muncă. Moldcell urmărește menținerea unui mediu de lucru bazat pe respect reciproc, conduită etică și tratament echitabil al angajaților.

Libertatea de asociere și negocierea colectivă (ESRS S1-8)

Moldcell recunoaște importanța dialogului constructiv între angajați și management și respectă principiile libertății de asociere și ale negocierii colective, în conformitate cu convențiile Organizației Internaționale a Muncii (ILO). Angajații au dreptul de a se organiza, de a adera la sindicate și de a participa în structuri de reprezentare colectivă, fără teama de discriminare sau represalii. În cadrul Moldcell este în vigoare un contract colectiv de muncă (CCM), care reglementează aspecte legate de condițiile de muncă, drepturile și obligațiile angajaților, precum și dialogul social între reprezentanții angajaților și management.

Contractul colectiv de muncă se aplică întregii forțe de muncă a companiei, iar angajații pot adera în mod voluntar la organizația sindicală care îi reprezintă. Ca urmare, 100% dintre angajați sunt acoperiți de prevederile contractului colectiv de muncă, indiferent de statutul de membru de sindicat. Compania menține canale deschise de comunicare cu reprezentanții angajaților și încurajează dialogul pe teme legate de condițiile de muncă, practicile de remunerare și bunăstarea la locul de muncă. Relațiile dintre angajați și management se bazează pe principii de respect reciproc, transparență și conduită etică, susținând un mediu de lucru colaborativ la nivelul întregii organizații.

În situațiile în care schimbările organizaționale pot afecta angajații, Moldcell aplică proceduri interne stabilite și asigură perioade de preaviz în conformitate cu legislația muncii aplicabilă și politicile interne. În cadrul Moldcell Group, aproximativ 6,1% dintre angajați aparțin unor categorii ocupaționale care pot fi eligibile pentru reprezentare sindicală conform legislației naționale, în timp ce ponderea echivalentă pentru Moldcell SA este de 5,5%. Compania menține canale directe de comunicare cu angajații pentru a aborda aspectele legate de mediul de lucru și pentru a susține relații constructive între angajați și management.

Practici privind tranziția forței de muncă

Moldcell urmărește să gestioneze schimbările organizaționale într-un mod responsabil și transparent. În situațiile în care sunt necesare ajustări ale forței de muncă, angajaților afectați li se acordă perioade de preaviz în conformitate cu legislația muncii și procedurile interne ale companiei.

În cadrul acestor practici, Moldcell oferă angajaților afectați un preaviz de două luni, pentru a sprijini planificarea tranziției și identificarea unor noi oportunități profesionale.

Remunerare echitabilă (ESRS S1-10)

La nivelul Moldcell Group (MCG), nivelurile de remunerare ale angajaților depășesc salariul minim legal din Republica Moldova, care a fost de 6.300 MDL în perioada de raportare. Această practică se aplică tuturor categoriilor de angajați.

În cadrul forței de muncă a Grupului, personalul de vânzări reprezintă 18,42% din totalul angajaților. La nivelul Moldcell SA (MCSA), personalul de vânzări reprezintă 24,6% din totalul angajaților. Remunerarea pentru rolurile de vânzări este compusă dintr-un salariu fix de bază și o componentă variabilă bazată pe performanță, corelată cu rezultatele individuale de

vânzări. Componenta variabilă reflectă caracterul orientat spre performanță al acestor roluri în sectorul telecomunicațiilor și poate reprezenta o pondere semnificativă din remunerația totală, în funcție de performanța individuală. În cadrul personalului de vânzări, salariul fix de bază reprezintă aproximativ 27% din remunerația totală, iar restul este constituit din stimulente variabile corelate cu performanța individuală.

Această structură de remunerare este concepută pentru a asigura conformitatea cu cerințele legale privind salariile, oferind în același timp stimulente bazate pe performanță, aliniate obiectivelor comerciale ale organizației. În situațiile în care informațiile privind remunerarea implică date sensibile din punct de vedere comercial sau personal, anumite detalii nu sunt divulgate public, pentru a respecta obligațiile de confidențialitate și cerințele privind protecția datelor cu caracter personal.

Raportul de remunerare

Moldcell prezintă raportul dintre remunerația persoanei cel mai bine plătite și remunerația totală mediană a tuturor angajaților (cu excluderea persoanei cel mai bine plătite). Raportul pentru Moldcell Group (MCG) în perioada de raportare 2025 este de 1,33, iar pentru Moldcell SA (MCSA) este de 1,49. Remunerația totală anuală este calculată ca sumă a salariului de bază, a nivelului țintă al plăților pentru stimulentele pe termen scurt (STI) și a nivelului țintă al stimulentele de vânzări, acolo unde este aplicabil. Calculul se bazează pe 340 de angajați, reprezentând totalul forței de muncă a Moldcell Group (MCG) la sfârșitul anului 2025, și pe 265 de angajați pentru Moldcell SA (MCSA). Remunerația mediană este determinată prin media remunerațiilor totale ale celor doi angajați situați la mijlocul distribuției remunerațiilor. Din motive de confidențialitate, informațiile referitoare la remunerația Directorului General (CEO) nu sunt disponibile public. Cheltuielile de remunerare ale conducerii Moldcell pentru anul 2025 sunt detaliate și pot fi consultate în situațiile financiare anuale auditate pentru anul 2025.

Diferența de remunerare pe criteriu de gen (ESRS S1-16)

Moldcell se angajează să aplice principiul remunerării egale pentru muncă egală sau muncă de valoare egală, indiferent de gen. Practicile de remunerare sunt reglementate de Politica de remunerare a companiei, care stabilește criteriile obiective pentru determinarea remunerației angajaților, inclusiv complexitatea rolului, competențele profesionale, nivelul de responsabilitate și performanța individuală.

Începând cu anul 2023, Moldcell a consolidat monitorizarea indicatorilor privind egalitatea remunerării, ca parte a alinierii la standardele internaționale de raportare în domeniul sustenabilității. Compania a început să urmărească în mod sistematic indicatori-cheie de remunerare, inclusiv diferența de remunerare între femei și bărbați (gender pay gap) și raportul dintre remunerația celui mai bine plătit angajat și remunerația mediană a angajaților. Acești indicatori susțin monitorizarea internă a echității salariale și transparența practicilor de remunerare. Deși forța de muncă a Moldcell Group

(MCG) este compusă într-o proporție mai mare din femei (51,5%), iar cea a Moldcell SA (MCSA) în proporție de 60,0%, diferența de remunerare între femei și bărbați necesită o analiză mai aprofundată dincolo de această observație inițială. Diferențele de experiență, educație și roluri profesionale între genuri pot genera un fenomen cunoscut sub denumirea de bias compozițional. Aceasta înseamnă că diferențele nu indică neapărat discriminare directă de gen, ci mai degrabă diferențe structurale în distribuția rolurilor. Structura de gen a forței de muncă variază în funcție de categoriile profesionale, cu o reprezentare mai mare a bărbaților în rolurile tehnice și o reprezentare mai mare a femeilor în funcțiile de suport și administrative.

Diferența de remunerare între femei și bărbați la Moldcell este calculată ca diferența procentuală între nivelul mediu de remunerare al angajaților de sex feminin și cel al angajaților de sex masculin, raportată la remunerația medie a bărbaților. Analiza include salariul de bază, stimulentele pe termen scurt și stimulentele de vânzări la nivelul țintă pentru angajații eligibili.

- **Stimulente pe termen scurt:** acordate în mod egal tuturor angajaților din anumite grade ocupaționale;
- **Stimulente de vânzări:** disponibile pentru toți angajații din roluri de vânzări;
- **Stimulente pe termen lung:** nu sunt incluse în calculul diferenței de remunerare între genuri.

Diferențele de remunerare între genuri pot reflecta parțial structura forței de muncă pe funcții și categorii profesionale. Prin urmare, Moldcell analizează atât indicatorii de diversitate a forței de muncă, cât și datele de remunerare în evaluarea echității salariale.

Pentru perioada curentă de raportare, diferența de remunerare între femei și bărbați pentru Moldcell Group (MCG) este de 1%, similară cu anul precedent, iar pentru Moldcell SA (MCSA) este de 7%, de asemenea în linie cu perioada de raportare anterioară. Aceste rezultate indică o structură de remunerare relativ echilibrată la nivelul organizației, evidențiind totodată zone în care diferențele structurale ale forței de muncă pot influența distribuția generală a remunerației.

Moldcell aplică un prag intern de monitorizare de 5% pentru diferența de remunerare între genuri la nivel de Grup. Acest prag reprezintă nivelul maxim acceptabil utilizat pentru identificarea eventualelor diferențe de remunerare care necesită analize suplimentare. Menținerea diferenței de remunerare în acest interval permite companiei să monitorizeze diferențele structurale în compoziția forței de muncă, inclusiv variațiile între roluri, niveluri de experiență și reprezentarea genurilor în funcțiile tehnice, comerciale și de suport. Moldcell efectuează revizuirile periodice ale remunerației pentru a identifica eventuale diferențe salariale și pentru a asigura alinierea cu politicile interne și cu nivelurile de remunerare de pe piață. Compania aplică mai multe măsuri pentru susținerea echității salariale, inclusiv:

- revizuirea nivelurilor de remunerare în cadrul acelorași grade ocupaționale pentru a identifica diferențe nejustificate;

- aplicarea unui sistem de clasificare a rolurilor care stabilește intervale salariale în funcție de complexitatea rolului și competențele necesare;
- alinierea reperelor salariale interne cu studii de piață externe, inclusiv date furnizate de Mercer și PwC.

În situațiile în care sunt identificate diferențe care nu pot fi justificate prin criterii obiective, precum responsabilitatea rolului, experiența sau performanța, pot fi implementate ajustări corective în cadrul procesului de revizuire salarială.

Moldcell intenționează să integreze în continuare monitorizarea diferenței de remunerare între genuri în procesul anual de revizuire salarială. Acest proces va include o analiză detaliată a diferențelor de remunerare pe grade ocupaționale și categorii profesionale.

Obiectivul acestei abordări este de a asigura evaluarea eventualelor diferențe în contextul rolurilor, nivelurilor de experiență și structurii organizaționale, menținând în același timp un management responsabil și sustenabil al remunerației.

Măsuri pentru abordarea diferențelor de remunerare între genuri

Moldcell implementează următoarele inițiative pentru reducerea diferențelor de remunerare bazate pe gen:

- consolidarea oportunităților de leadership pentru femei, prin recrutare, promovare și retenție;
- reducerea segregării de gen în rolurile tehnice și comerciale, prin recrutarea și dezvoltarea competențelor femeilor în domeniile tehnologiei, IT și comercial;
- corectarea diferențelor salariale nejustificate pentru angajații aflați în roluri similare, printr-un proces structurat de ajustare.

Diversitate (ESRS S1-9)

Moldcell promovează diversitatea și incluziunea la nivelul forței de muncă și al structurilor de conducere. Compania recunoaște că perspectivele diverse contribuie la inovare, la îmbunătățirea procesului decizional și la consolidarea rezilienței organizaționale. Femeile sunt puternic reprezentate în pozițiile de conducere. În cadrul Moldcell, femeile reprezintă 80% din echipa de conducere executivă (Executive Leadership Team).

Conducerea companiei este, de asemenea, strâns conectată la contextul local. Toți membrii managementului superior provin din Republica Moldova, susținând dezvoltarea competențelor de leadership la nivel local și asigurând alinierea cu mediul economic și social al țării.

Moldcell susține diversitatea și incluziunea prin inițiative interne, parteneriate și activități de conștientizare menite să promoveze egalitatea de șanse și dezvoltarea profesională.

Compania sprijină, de asemenea, inițiative dedicate consolidării rolului femeilor, prin parteneriate cu organizații externe și prin participarea la inițiative internaționale, precum Women's Empowerment Principles (Principiile ONU privind abilitarea femeilor – WEPs).

Diversitatea	MCG	MCSA
Femei angajate	175	159
Femei în Consiliul de Administrație	1	1
Femei în funcții de conducere	23	22
Femei directoare	7	8
Femei în funcții de conducere la nivel mediu	15	14
Femei angajate sub 35 de ani	6	4
Persoane cu dizabilități în personal	5	5
Tineri – sub 30 de ani	57	33

Sănătate și securitate în muncă (ESRS S1-14)

Sistemul de management al sănătății și securității în muncă

Moldcell menține un sistem de management al sănătății și securității în muncă (SSM), în conformitate cu legislația aplicabilă din Republica Moldova, inclusiv Legea nr. 186/2008 și cerințele de reglementare aferente. Sistemul se aplică pentru 100% dintre angajați și este conceput pentru a identifica, evalua și gestiona riscurile la locul de muncă, pentru a asigura condiții de muncă sigure și pentru a preveni accidentele de muncă și îmbolnăvirile profesionale. Cadrul este susținut de politici și proceduri interne, inclusiv Declarația privind sănătatea și securitatea în muncă, Manualul SSM și instrucțiuni operaționale relevante.

Identificarea pericolelor, evaluarea riscurilor și managementul incidentelor

Moldcell efectuează evaluări periodice ale riscurilor cel puțin anual și în cazul producerii unor incidente sau al modificărilor operaționale. Identificarea și evaluarea riscurilor sunt realizate de personal certificat și sunt revizuite de managerii responsabili. Sunt implementate proceduri pentru identificarea sistematică a pericolelor la locul de muncă, evaluarea și reducerea riscurilor, precum și investigarea incidentelor și accidentelor de muncă. Angajații sunt informați cu privire la procedurile de raportare a incidentelor și accidentelor. În anul 2024, a fost înregistrat un accident de muncă în incinta Moldcell. În urma incidentului, cauzele principale au fost analizate, riscurile la locul de muncă au fost reevaluate, iar măsurile de prevenire și protecție au fost actualizate. Constatările relevante au fost integrate în programele de instruire a angajaților. Procesele de investigare a incidentelor sunt desfășurate în conformitate cu legislația aplicabilă. În anul 2025, nu au fost înregistrate decese și nici accidente de muncă.

Servicii de sănătate ocupațională

Serviciile de sănătate ocupațională sunt asigurate prin personal intern certificat și furnizori externi de servicii medicale. Toți angajații beneficiază de asigurare medicală voluntară și de controale medicale periodice efectuate cel puțin o dată la doi ani, în timpul programului de lucru și fără costuri pentru angajați. Informațiile privind sănătatea sunt comunicate prin canale interne, inclusiv sesiuni de informare și materiale informative.

Participarea, consultarea și comunicarea cu angajații

Moldcell menține canale de comunicare care permit angajaților să raporteze preocupări și incidente legate de sănătate și securitate. Angajații sunt informați cu privire la procedurile SSM și sunt încurajați să contribuie la identificarea și reducerea riscurilor la locul de muncă prin mecanisme continue de comunicare și feedback.

Instruirea angajaților privind sănătatea și securitatea în muncă

Toți angajații beneficiază de instruire obligatorie în domeniul sănătății și securității în muncă, inclusiv instruire la angajare, instruire periodică de actualizare și instruire specifică privind siguranța electrică și răspunsul în situații de urgență. Sunt implementate măsuri de pregătire pentru situații de urgență, inclusiv echipe instruite pentru intervenție și exerciții periodice organizate în colaborare cu autoritățile relevante. Activitățile de instruire sunt desfășurate în timpul programului de lucru și sunt aliniate cerințelor legale.

Angajați acoperiți de sistemul de management SSM

Toți angajații Moldcell sunt acoperiți de sistemul de management al sănătății și securității în muncă. Cerințele privind sănătatea și securitatea sunt comunicate și contractorilor prin ghiduri interne și documentație relevantă.

Prevenirea și reducerea impacturilor în lanțul valoric

Moldcell promovează standarde de sănătate și securitate în cadrul lanțului său de aprovizionare prin Codul de Conduită al Furnizorilor, care include cerințe privind sănătatea și securitatea în muncă. Furnizorii sunt așteptați să respecte cerințele legale și de siguranță aplicabile și să implementeze practici adecvate de management al riscurilor.

Absenteism

Moldcell monitorizează absenteismul angajaților ca indicator relevant pentru sănătatea forței de muncă. Absenteismul include absențele cauzate de boală și alte condiții legate de sănătate și exclude absențele planificate, cum ar fi concediul anual sau concediul parental. În perioada de raportare, rata absenteismului pentru Moldcell Group (MCG) a fost de 1,57%, comparativ cu 1,12% în 2024, iar pentru Moldcell SA (MCSA) a fost de 2,01%, comparativ cu 1,27% în 2024. Variațiile în absenteism sunt influențate de starea generală de sănătate și de alți factori pe termen scurt și sunt monitorizate pentru a sprijini planificarea forței de muncă.

Rata de absenteism	MCG	MCSA
Numărul de ore de absenteism (bărbați)	1736	1600
Numărul de ore de absenteism (femei)	8992	8952
Total zile absente	1341	1319
Total zile lucrătoare (2025)	252	252
Rata de absenteism (%)	1.57%	1.98%
Rata bolilor profesionale (bărbați)	0	0
Rata bolilor profesionale (femei)	0	0

Echilibrul între viața profesională și cea personală și bunăstarea angajaților (ESRS S1-15)

Abordarea privind bunăstarea angajaților

Moldcell promovează bunăstarea angajaților prin inițiative care susțin dimensiunile fizice, mentale și sociale ale activității profesionale. Abordarea companiei include flexibilitatea la locul de muncă, accesul la beneficii legate de sănătate și programe menite să susțină implicarea angajaților și echilibrul între viața profesională și cea personală. În anul 2025, Moldcell a continuat implementarea modelului de muncă hibrid, care presupune patru zile de lucru la birou și o zi de lucru la distanță. Acest model este conceput pentru a susține flexibilitatea, menținând în același timp colaborarea și eficiența operațională. Angajații beneficiază de asigurare medicală voluntară, oferită prin mai multe opțiuni de acoperire, facilitând accesul la servicii medicale și susținând prevenția în domeniul sănătății.

Inițiative de implicare și bunăstare a angajaților

Moldcell susține implicarea angajaților prin inițiative interne menite să consolideze conexiunile sociale și să promoveze un mediu de lucru pozitiv. Angajații sunt încurajați să participe la comunități și activități interne, inclusiv grupuri bazate pe interese comune, precum parenting, sport și inițiative culturale. Aceste activități contribuie la creșterea implicării angajaților și susțin schimbul informal de cunoștințe în cadrul organizației.

În perioada de raportare, compania a organizat o gamă variată de evenimente și inițiative interne, inclusiv activități de team-building, participări sportive, inițiative de voluntariat și evenimente dedicate familiilor. Aceste activități au ca scop susținerea implicării angajaților și contribuie la dezvoltarea unei culturi organizaționale colaborative.

Integrarea noilor angajați

Moldcell sprijină integrarea noilor angajați prin programe structurate de onboarding. Noii angajați participă la sesiuni de inducție care includ prezentarea politicilor companiei, a structurii organizaționale și a unor teme-cheie, precum sănătatea și securitatea în muncă, etica și conformitatea. Aceste inițiative au ca obiectiv facilitarea integrării și asigurarea alinierii cu valorile organizaționale.

Măsuri privind echilibrul între viața profesională și cea personală

Moldcell implementează politici și practici menite să sprijine angajații în echilibrarea responsabilităților profesionale și personale. Acestea includ aranjamente flexibile de lucru, scheme de concedii în conformitate cu legislația muncii și măsuri interne suplimentare destinate sprijinirii angajaților cu responsabilități familiale. Angajații beneficiază de concediu parental și de concedii legate de îngrijirea copilului, în conformitate cu legislația aplicabilă. Compania monitorizează utilizarea acestor tipuri de concedii prin date interne de resurse umane, astfel cum sunt prezentate în tabelul de mai jos. Aceste măsuri sunt disponibile pentru toți angajații și sunt concepute pentru a susține echilibrul între viața profesională și cea personală pe parcursul diferitelor etape de viață.

Concediu de Maternitate/Paternitate și concediu parental	MCG	MCSA
Numărul total de angajați care au avut dreptul la concediu parental	100%	100%
Numărul total de angajați care au luat concediu parental:		
• Bărbați	7	6
• Femei	7	7
Numărul total de angajați care s-au reintegrat la muncă după încheierea concediului parental:	7	6
• Bărbați	2	2
• Femei		
Numărul total de angajați care s-au reintegrat la muncă după încheierea concediului parental și care erau încă angajați ai Moldcell la 12 luni de la revenire	Toți/Toate se întorc la lucru după concediul parental	
Rata de reintegrare la muncă a angajaților care își iau concediu parental	100%	100%
Rata de retenție pentru angajații care au luat concediu parental în ultimele 12 luni	100%	100%

Implicare socială și în comunitate

Inițiativele de bunăstare a angajaților se extind și la activități care implică familiile acestora și participarea în comunitate. Programe precum activități de voluntariat și campanii de donații sunt organizate cu participarea angajaților și contribuie la consolidarea relațiilor sociale atât în interiorul, cât și în afara organizației. Participarea la inițiative comunitare și sociale este voluntară și reflectă abordarea generală a companiei privind implicarea angajaților și responsabilitatea socială.

Rezultate și monitorizare

Bunăstarea și implicarea angajaților sunt monitorizate prin sondaje interne și indicatori de resurse umane. În anul 2025, scorul de implicare a angajaților (Employee Engagement Score) a atins 84,6%, comparativ cu 82% în 2024. Acest indicator reflectă percepția angajaților asupra mediului de lucru, inclusiv aspecte legate de bunăstare, echilibrul între viața profesională și cea personală și cultura organizațională.

Compania monitorizează, de asemenea, utilizarea schemelor de concedii, inclusiv concediul parental, precum și participarea la inițiative interne, pentru a susține planificarea forței de muncă și îmbunătățirea continuă a măsurilor privind bunăstarea angajaților. În anul 2025, Moldcell a fost recunoscută în cadrul

studiului Employer Brand Perception Survey realizat de AXA Management Consulting, clasându-se printre angajatorii de top din Republica Moldova, pe baza feedback-ului angajaților și a percepției pieței. Această evaluare externă oferă o perspectivă suplimentară asupra experienței angajaților și completează indicatorii interni, precum scorul de implicare a angajaților.

Formare și dezvoltarea competențelor (ESRS S1-13)

Moldcell consideră formarea și dezvoltarea profesională a angajaților ca fiind o componentă esențială a sustenabilității forței de muncă și a rezilienței organizaționale. Compania susține învățarea continuă pentru a permite angajaților să se adapteze la evoluțiile tehnologice, transformarea digitală și schimbările în așteptările clienților. Inițiativele de formare și dezvoltare sunt concepute pentru a consolida atât competențele tehnice, cât și pe cele comportamentale, sprijinind angajații în rolurile actuale și pregătindu-i pentru nevoile organizaționale viitoare.

În anul 2024, Moldcell a desemnat anul drept „Customer Orientation Focus Year”, consolidând angajamentul organizației de a dezvolta competențele de experiență a clienților (Customer Experience – CX) la nivelul întregii forțe de muncă. Acest focus a fost continuat și în 2025, prin programe de formare orientate spre dezvoltarea competențelor angajaților în interacțiunea cu clienții, comunicare și calitatea serviciilor. Pentru susținerea acestui obiectiv, Moldcell a extins utilizarea platformelor de învățare digitală, oferind angajaților acces la module de formare individuală (self-paced) și sesiuni de instruire susținute de experți, disponibile în diferite locații și funcții.

Programele de formare au acoperit o gamă largă de teme, susținând atât dezvoltarea profesională, cât și cerințele operaționale. Acestea au inclus: experiența clientului și cultura orientată către client, inteligența emoțională în interacțiunile cu clienții, ascultarea activă și empatia în livrarea serviciilor, comunicarea asertivă și dialogul profesional, reziliența emoțională și managementul stresului, vânzările consultative și relaționarea cu clienții, precum și tehnici de persuasiune și principii de comunicare comportamentală.

În paralel, angajații au participat la programe de formare în domenii digitale, tehnice și de conformitate. Acestea au inclus utilizarea inteligenței artificiale în procesele de afaceri, instrumente digitale și automatizare, luarea deciziilor bazate pe date și optimizarea fluxurilor digitale de lucru, alături de instruirii obligatorii precum sănătatea și securitatea în muncă, securitatea informației și cibernetică, precum și etica și conformitatea. Inițiative de învățare specializate, precum „Understanding Learner-Centered and Outcome-Based Training Design”, au fost, de asemenea, implementate în perioada de raportare. Datorită includerii programelor de formare obligatorii aplicabile la nivelul întregii organizații, participarea la formare este asigurată pentru majoritatea angajaților în perioada de raportare, în special pentru temele reglementate și cele legate de conformitate.

Aceste activități de formare sprijină adaptarea angajaților la evoluțiile tehnologice și la cerințele de afaceri în schimbare. Moldcell susține, de asemenea, reconversia profesională și mobilitatea internă a angajaților prin programe de dezvoltare, inclusiv mentorat, platforme interne de învățare și ateliere practice. Aceste inițiative sunt deosebit de relevante în contextul digitalizării și al transformării proceselor, care pot conduce la modificări ale cerințelor de competențe în diferite funcții.

Investiții în formare

În anul 2025, cheltuielile pentru formare au fost de 670.795 MDL pentru Moldcell Group (MCG) și 574.660 MDL pentru Moldcell SA (MCSA). Aceasta reprezintă o scădere față de anul 2024, când cheltuielile pentru formare au fost de 1,9 milioane MDL pentru MCG și 1,5 milioane MDL pentru MCSA.

Variația reflectă intensitatea mai ridicată a programelor de formare implementate în 2024 în cadrul „Customer Orientation Focus Year”, precum și o tranziție în 2025 către utilizarea crescută a programelor de formare interne și a platformelor digitale de învățare. Această abordare a redus dependența de furnizori externi de formare, menținând în același timp accesul angajaților la oportunități de învățare.

Necesitățile de formare sunt identificate prin procesul anual de evaluare a performanței și prin planificarea capacităților organizaționale, asigurând alinierea între dezvoltarea angajaților și cerințele de afaceri în evoluție.

Indicatori de formare

Performanța în domeniul formării este monitorizată anual prin indicatori cantitativi, inclusiv numărul mediu de ore de formare per angajat și numărul total de ore de formare desfășurate la nivelul organizației. Acești indicatori sunt analizați suplimentar pe categorii de angajați și pe gen și sunt prezentați în tabelul de mai jos.

Indicatori de formare pe an per angajat	MCG	MCSA
Număr mediu de ore de formare pe an per angajat	49	43
Numărul total de ore de formare oferite angajaților	14150	13102
Ore de formare pentru managementul superior (bărbați)	102	84
Ore de formare pentru managementul superior (femei)	348	320
Ore de formare pentru managementul de mijloc (bărbați)	598	518
Ore de formare pentru managementul de mijloc (femei)	712	650
Ore de formare pentru alți profesioniști (bărbați)	5988	5702
Ore de formare pentru alți profesioniști (femei)	6402	5828

Evaluarea performanței și dezvoltarea profesională

Moldcell aplică un proces structurat de evaluare a performanței, care acoperă toți angajații. Procesul se bazează pe ghiduri și instrumente comune și sprijină evaluarea performanței, identificarea nevoilor de dezvoltare și planificarea evoluției profesionale.

Procesul include stabilirea obiectivelor aliniate la obiectivele organizaționale, oferirea de feedback periodic pe parcursul anului și o discuție formală de evaluare anuală a performanței. Angajații completează, de asemenea, o autoevaluare, contribuind la un proces de evaluare bidirecțional.

Pe baza rezultatelor evaluării, sunt definite planuri individuale de dezvoltare, care pot include formare, mentorat sau alte acțiuni de dezvoltare. Acest proces susține dezvoltarea profesională continuă și alinierea între competențele individuale și nevoile organizaționale.

Procentul angajaților care participă la procesul de evaluare a performanței (2025 - %)		MCG	MCSA
După gen		47.6%	26.0%
	Femei	52.4%	74.0%
După categoria profesională	Management superior	4.8%	8.1%
	Management mijlociu	17.6%	17.9%
	Alți profesioniști	67.6%	74%
Total		55.3%	42.7%

În anul 2025, Moldcell Group (MCG) a înregistrat o rată de acoperire a evaluării performanței de 55,3% dintre angajați, iar pentru Moldcell SA (MCSA) rata a fost de 42,7% dintre angajați. Aceste valori reflectă angajații incluși în ciclul formal anual de evaluare a performanței. Restul angajaților, în principal cei din roluri de vânzări, cu remunerare variabilă corelată cu performanța în raport cu obiective predefinite, sunt supuși unor evaluări lunare ale performanței. Aceste evaluări asigură monitorizarea continuă a performanței, alinierea la obiective și furnizarea de feedback în timp util pe parcursul anului.

Moldcell aplică o abordare structurată de management al performanței la nivelul întregii organizații, combinând evaluările anuale formale cu monitorizarea continuă a performanței, acolo unde este relevant. Procesul sprijină identificarea nevoilor de dezvoltare, alinierea obiectivelor individuale și organizaționale și definirea acțiunilor adecvate de dezvoltare.

Compania continuă să revizuiască și să îmbunătățească practicile de management al performanței pentru a asigura coerența, transparența și relevanța acestora, susținând atât dezvoltarea angajaților, cât și eficiența organizațională.

30 APR. 2026

S2.

ANGAJAȚI ÎN LANȚUL VALORIC



moldcell CG

Codul de conduită al furnizorilor

(ESRS S2-1 — Politici privind lucrătorii din lanțul valoric)

Moldcell recunoaște că condițiile de muncă din lanțul său de aprovizionare pot afecta lucrătorii angajați de furnizori, subcontractori și prestatori de servicii implicați în livrarea produselor și serviciilor. Compania se bazează pe o rețea globală de furnizori, inclusiv furnizori de echipamente de rețea, contractori pentru servicii de teren, companii de logistică, furnizori de transport și alți parteneri tehnologici și de servicii. Ca urmare, lucrătorii angajați în cadrul acestor organizații reprezintă o componentă importantă a lanțului valoric extins al companiei. Pentru a aborda potențialele impacturi asupra lucrătorilor din lanțul valoric, Moldcell a instituit un Cod de conduită al furnizorilor, care stabilește așteptările față de furnizori în ceea ce privește conduita responsabilă în afaceri și respectarea drepturilor omului și a standardelor de muncă. Codul stabilește cerințe minime pe care furnizorii trebuie să le respecte în furnizarea de produse sau servicii către Moldcell.

Codul de conduită al furnizorilor acoperă domeniile cheie relevante pentru protecția lucrătorilor din lanțul valoric, inclusiv:

- respectarea drepturilor muncii și a condițiilor de muncă echitabile, inclusiv existența contractelor de muncă scrise, respectarea reglementărilor privind salariile și timpul de lucru și interzicerea discriminării, muncii copiilor și muncii forțate;
- asigurarea unor condiții de muncă sigure și sănătoase, inclusiv identificarea și reducerea riscurilor ocupaționale;
- respectarea drepturilor omului, inclusiv libertatea de exprimare și protecția datelor cu caracter personal în gestionarea informațiilor despre angajați;
- implementarea sistemelor de management și a proceselor de conformitate, inclusiv controale interne, mecanisme de raportare și proceduri de remediere;
- respectarea cerințelor privind prevenirea corupției și a mitei, inclusiv controale privind cadourile, ospitalitatea și conflictele de interese.

Codul de conduită al furnizorilor este aliniat cu cadre recunoscute la nivel internațional, inclusiv Declarația Universală a Drepturilor Omului, Convențiile fundamentale ale Organizației Internaționale a Muncii (ILO), Ghidurile OCDE pentru întreprinderi multinaționale, Pactul Global al ONU, Principiile directoare ale ONU privind afacerile și drepturile omului și Principiile privind drepturile copilului și mediul de afaceri. Practici de due diligence și aprovizionare responsabilă ale Moldcell sunt susținute de un set de politici interne care definesc așteptările privind conduita etică, standardele de muncă și conformitatea în relațiile cu furnizorii.

Principalele politici care susțin acest cadru includ:

- **Politica de achiziții**, care stabilește principiile pentru practici de achiziții corecte, transparente și responsabile, inclusiv criteriile de evaluare a furnizorilor și proceduri de achiziție;
- **Politica de due diligence**, care definește procedurile pentru evaluarea integrității furnizorilor, expunerii la sancțiuni și riscurilor de conformitate

în procesele de onboarding și evaluare a furnizorilor;

- **Ethical Compass**, care oferă orientări pentru luarea deciziilor etice și conduita responsabilă în interacțiunile cu furnizorii și alți parteneri;
- **Codul de conduită al furnizorilor**, care stabilește așteptările privind practicile de muncă, protecția drepturilor omului, responsabilitatea de mediu și comportamentul etic în afaceri în cadrul lanțului de aprovizionare.

Aceste politici sunt aplicate în cadrul proceselor de onboarding și management contractual al furnizorilor și fac parte din documentația pe care furnizorii trebuie să o accepte la inițierea unei relații comerciale cu Moldcell. Furnizorii sunt obligați să respecte principiile prevăzute în Codul de conduită al furnizorilor și sunt așteptați să aplice standarde similare în propriile lanțuri de aprovizionare. Conformitatea cu aceste cerințe este formalizată prin angajamente contractuale în procesul de onboarding al furnizorilor. Deși Codul de conduită al furnizorilor stabilește așteptări privind practicile de muncă și protecția drepturilor omului, Moldcell recunoaște că supravegherea directă a condițiilor de muncă în toate operațiunile furnizorilor este limitată. Prin urmare, compania se bazează pe angajamente contractuale și procese de due diligence pentru a promova practici responsabile în cadrul lanțului său valoric.

Riscurile potențiale care pot afecta lucrătorii din lanțul valoric includ:

- munca copiilor sau munca forțată;
- discriminarea în practicile de angajare;
- riscuri privind sănătatea și securitatea în mediile operaționale;
- remunerare inadecvată sau practici de compensare necorespunzătoare;
- program de lucru excesiv.

Aceste riscuri pot apărea în special în mediile de producție sau în cazul furnizorilor care operează în regiuni sau sectoare în care nivelul de protecție a muncii și mecanismele de aplicare pot varia. Pentru a sprijini raportarea și remedierea potențialelor încălcări, canalul de avertizare de integritate (whistleblowing) al Moldcell este accesibil angajaților și părților externe, inclusiv furnizorilor și lucrătorilor din lanțul valoric. Sesizările privind posibile încălcări ale Codului de etică și conduită sau ale Codului de conduită al furnizorilor pot fi raportate prin acest mecanism și sunt analizate în conformitate cu procedurile interne de conformitate.

whistleblowing@moldcell.md

Procesul de due diligence

(ESRS S2-2 — Procese de implicare a lucrătorilor din lanțul valoric și evaluarea impacturilor)

Moldcell aplică un proces de evaluare a furnizorilor bazat pe risc, conceput pentru a identifica și a reduce riscurile potențiale de conformitate și integritate în cadrul lanțului valoric. Acest proces face parte din cadrul mai larg de due diligence al companiei și sprijină identificarea riscurilor legate de conduita în afaceri, conformitatea cu reglementările și aprovizionarea responsabilă. În etapa inițială a procesului de evaluare a furnizorilor, este realizată o evaluare preliminară a riscurilor (up-front risk assessment), cu scopul de a identifica indicatori de risc ridicat înainte de inițierea colaborării cu furnizorul.

Acești indicatori includ furnizori care operează în țări asociate cu riscuri ridicate privind corupția și mita, precum și furnizori care ar putea avea acces la infrastructura de rețea a Moldcell sau la date cu caracter personal sensibile. Ca parte a acestei etape de screening, sunt efectuate verificări privind sancțiunile atât pentru entitatea furnizorului, cât și pentru directorul general (CEO) al acestuia. Acest control a fost introdus în anul 2024 pentru a consolida identificarea riscurilor de conformitate în procesul de onboarding și evaluare a furnizorilor și a fost menținut în perioada de raportare 2025.

Scopul acestei etape este identificarea timpurie a potențialelor semnale de risc (red flags) legate de neconformitate, expunere la sancțiuni sau alți indicatori de risc ridicat, înainte ca furnizorul să avanseze în procesul complet de due diligence. Screeningul include verificări în liste de sancțiuni și alte surse publice de informații privind conformitatea, pentru a asigura alinierea la cerințele de reglementare relevante. Furnizorii identificați cu un profil de risc mai ridicat în etapa inițială sunt supuși unei evaluări detaliate de due diligence. Aceasta poate include completarea unui chestionar de autoevaluare de către furnizor și proceduri suplimentare de verificare, precum identificarea beneficiarilor reali (UBO – ultimate beneficial ownership) și verificări suplimentare privind sancțiunile.

În urma finalizării evaluării detaliate, furnizorii sunt clasificați în funcție de nivelul de risc, de regulă în categorii precum risc scăzut, mediu sau ridicat. În cazul în care sunt identificate riscuri semnificative de conformitate sau integritate, furnizorii pot fi excluși din procesul de selecție.

Furnizorii cu risc ridicat pot fi escaladați către Comitetul de Sustenabilitate, care acoperă și aspecte legate de guvernanta, risc, etică și conformitate (GREC). Comitetul analizează cazurile relevante și asigură supravegherea evoluțiilor legate de riscurile din lanțul de aprovizionare. Consiliul de Administrație primește actualizări trimestriale din partea Comitetului de Sustenabilitate, susținând transparența și supravegherea riscurilor semnificative asociate furnizorilor. Evaluarea furnizorilor ia în considerare mai multe dimensiuni de risc, inclusiv expunerea la riscuri de corupție și mită, structura de guvernanta și management, riscurile legate de protecția datelor și securitatea informației, precum și conformitatea cu sancțiunile.

Pentru susținerea acestor evaluări, Moldcell utilizează instrumente externe de screening, inclusiv Dow Jones Risk & Compliance Service prin Factiva, care permite verificarea periodică a informațiilor despre furnizori în baze de date globale privind conformitatea și media negativă, pentru identificarea riscurilor etice sau de corupție. Prin acest proces de evaluare bazat pe risc, Moldcell urmărește identificarea timpurie a riscurilor asociate furnizorilor și reducerea probabilității de a colabora cu parteneri care pot prezenta riscuri semnificative de conformitate sau integritate.

Implicarea lucrătorilor din lanțul valoric

(ESRS S2-2 — Procese de implicare a lucrătorilor din lanțul valoric și evaluarea impacturilor)

Implicarea Moldcell cu lucrătorii din lanțul valoric este realizată în principal prin procesele de

management al furnizorilor și prin aranjamentele contractuale cu furnizorii și partenerii de afaceri. Așteptările privind drepturile muncii, drepturile omului, sănătatea și securitatea în muncă și conduita responsabilă în afaceri sunt comunicate prin Codul de conduită al furnizorilor și sunt integrate în procesele de onboarding și due diligence ale furnizorilor. Moldcell nu interacționează în mod direct, în prezent, cu lucrătorii angajați de furnizori sau subcontractori. Implicarea este realizată prin structurile de management ale furnizorilor și prin angajamente contractuale care obligă furnizorii să respecte Codul de conduită al furnizorilor și cerințele legale și de reglementare aplicabile.

Eventualele preocupări legate de respectarea Codului de conduită al furnizorilor pot fi raportate prin canalul de avertizare de integritate (whistleblowing) al Moldcell, care este accesibil angajaților și părților externe, inclusiv furnizorilor și altor actori din lanțul valoric. Sesizările transmise prin acest mecanism sunt analizate în conformitate cu procedurile interne de conformitate ale companiei. Compania recunoaște că nivelul limitat de implicare directă cu lucrătorii din lanțul valoric poate reduce vizibilitatea asupra anumitor condiții de muncă din cadrul operațiunilor furnizorilor. Moldcell continuă să analizeze oportunități de consolidare a supravegherii și dialogului cu furnizorii, în limitele resurselor disponibile și ale priorităților operaționale.

Identificarea impacturilor potențiale asupra lucrătorilor din lanțul valoric

(ESRS S2-2 — Procese de identificare a impacturilor asupra lucrătorilor din lanțul valoric)

În cadrul procesului de due diligence și evaluare a furnizorilor, Moldcell ia în considerare și riscurile potențiale care pot afecta lucrătorii angajați de furnizori și subcontractori. Aceste riscuri pot include aspecte legate de drepturile muncii, sănătatea și securitatea în muncă, condițiile de lucru, discriminarea și utilizarea muncii copiilor sau a muncii forțate în operațiunile furnizorilor. Deși Moldcell nu realizează în prezent evaluări directe ale condițiilor de muncă în cadrul facilităților furnizorilor, compania urmărește identificarea indicatorilor de risc prin procesele de screening al furnizorilor, angajamentele contractuale privind respectarea Codului de conduită al furnizorilor și analiza informațiilor disponibile public. În cazul în care sunt identificate potențiale riscuri de conformitate sau integritate, furnizorii pot fi supuși unor evaluări suplimentare de due diligence sau li se poate solicita implementarea unor măsuri de remediere.

Guvernanta și supraveghere

(ESRS S2-3 — Guvernanta impacturilor asupra lucrătorilor din lanțul valoric)

Activitățile de aprovizionare responsabilă sunt coordonate de funcția de Achiziții din cadrul departamentului Financiar. Procesele de due diligence și evaluare a riscurilor furnizorilor sunt realizate ca parte a procedurilor de achiziții și conformitate. În anul 2024, rolurile de Ofițer Etică și Conformitate și Ofițer Due Diligence au fost consolidate temporar în cadrul rolului de Sustainability Officer. În 2025, aceste responsabilități au fost redistribuite între funcțiile relevante, fiind reinstaurat rolul de Ofițer Due Diligence, iar Sustainability Officer

a rămas responsabil pentru guvernanta sustenabilității și raportarea ESG. Supravegherea aprovizionării responsabile și a riscurilor asociate furnizorilor este asigurată prin structurile interne de guvernanta, inclusiv prin raportarea către Comitetul de Sustenabilitate. Acest comitet analizează evoluțiile riscurilor legate de relațiile cu furnizorii și conduita responsabilă în afaceri.

Reziliența și continuitatea lanțului de aprovizionare

(ESRS S2-4 — Acțiuni)

Abordarea Moldcell privind managementul lanțului de aprovizionare include și evaluarea riscurilor operaționale care pot afecta continuitatea furnizorilor și stabilitatea forței de muncă din lanțul valoric. Sectorul telecomunicațiilor a fost afectat în ultimii ani de perturbări în lanțul de aprovizionare, în special în contextul deficitului de semiconductori, care a influențat disponibilitatea echipamentelor de rețea și a dispozitivelor. Pentru a reduce expunerea la aceste riscuri, Moldcell implementează măsuri precum diversificarea bazei de furnizori și îmbunătățirea proceselor interne de planificare, inclusiv prognozarea, managementul stocurilor și planificarea de continuitate. Aceste măsuri au ca scop menținerea continuității operațiunilor și susținerea unor relații stabile cu furnizorii.

Integrarea cu managementul riscurilor

(ESRS S2-4 — Acțiuni pentru abordarea impacturilor asupra lucrătorilor din lanțul valoric)

Riscurile potențiale legate de drepturile muncii, condițiile de muncă, sănătatea și securitatea în muncă și conduita etică în cadrul lanțului de aprovizionare sunt integrate în procesele mai largi de due diligence și management al riscurilor ale Moldcell.

Aceste riscuri sunt identificate și evaluate prin proceduri de evaluare a furnizorilor, screening de sancțiuni și analiza informațiilor publice disponibile, în cadrul proceselor de onboarding și evaluare periodică a furnizorilor. Riscurile asociate furnizorilor, inclusiv cele care pot afecta lucrătorii din lanțul valoric, sunt monitorizate în cadrul sistemului de guvernanta și conformitate al companiei. Constatările relevante rezultate din evaluările de due diligence pot fi escaladate către structurile interne de guvernanta, inclusiv către Comitetul de Sustenabilitate, unde sunt analizate riscurile semnificative de conformitate sau integritate. Prin integrarea proceselor de due diligence, a controalelor de conformitate și a managementului riscurilor, Moldcell urmărește identificarea și reducerea impacturilor negative potențiale din lanțul valoric, menținând în același timp relații responsabile cu furnizorii.

Cerințe pentru furnizori

Furnizorii Moldcell trebuie să respecte cerințele stabilite în Codul de conduită al furnizorilor. În plus, furnizorii care gestionează date personale sau sensibile trebuie să respecte cerințele de securitate și confidențialitate prevăzute în Directiva de securitate pentru furnizori (Supplier Security Directive) a Moldcell. Furnizorii sunt așteptați să aplice aceste cerințe și în propriile lanțuri de aprovizionare.

Respectarea Codului de conduită al furnizorilor și, după caz, a Directivei de securitate pentru furnizori este obligatorie. Subcontractorii sunt supuși verificărilor privind sancțiunile și screening-ul media negativă în cadrul procesului de due diligence. Furnizorii sunt evaluați în funcție de țările în care operează și de jurisdicția de înregistrare, cu un accent deosebit pe regiunile cu risc ridicat. Sursele publice și screening-ul media negativă sunt utilizate pentru identificarea potențialelor riscuri etice. Compania menține o bază echilibrată de furnizori pentru a asigura concurența, eficiența costurilor și performanța, reducând în același timp sarcinile administrative. Licitările competitive reprezintă o practică standard. Numărul furnizorilor activi este gestionat activ, iar noi furnizori sunt introduși doar dacă oferă condiții mai bune sau acoperă lacune existente.

Neconformitatea furnizorilor

În perioada de raportare, un singur furnizor a fost respins în etapa finală a procesului de due diligence. Acest rezultat reflectă eficiența mecanismelor de filtrare consolidate implementate în etapa inițială de evaluare a riscurilor. Factorii declanșatori de risc ridicat — precum implicarea în țări cu risc ridicat din perspectiva anticorupției, riscurile asociate accesului la infrastructura de rețea sau la date sensibile, precum și verificările de sancțiuni introduse în 2024 — sunt identificați în faza incipientă a procesului de evaluare. Ca urmare, furnizorii care prezintă doar probleme juridice izolate sau expunere limitată în media negativă nu sunt automat respinși, ci sunt supuși unor evaluări suplimentare pentru determinarea profilului de risc global. În cazul în care sunt confirmate riscuri semnificative de integritate sau conformitate, furnizorii trebuie să implementeze măsuri de remediere sau să se angajeze într-un plan de remediere. Această abordare structurată contribuie la minimizarea ratei de respingere a furnizorilor și la dezvoltarea unui ecosistem de parteneriate etice, conforme și sustenabile în cadrul lanțului valoric.

	2024	2025
Valoarea achizițiilor atribuite	1.182 mdl. MDL	1.325 mdl. MDL
Furnizori cărora li s-au atribuit contracte	380	364
% Achiziții realizate local	54.9	54.5
Furnizori identificați în urma analizei companiei ca prezentând riscuri de sustenabilitate	21	241
Furnizori blocați din cauza problemelor de integritate/ sancțiuni, riscurilor de sustenabilitate sau neconformități	1	1

domus
Date: 30. APR. 2026

S3.

COMUNITĂȚILE AFECTATE



COMUNITĂȚI AFECTATE

ESRS 2 SBM-3, S3-1, S3-2

În 2025, Moldcell și Fundația Moldcell au implementat inițiative care contribuie la reducerea barierelor cu care se confruntă comunitățile vulnerabile și insuficient deservite, cu accent pe incluziunea digitală, accesul la servicii și participarea socială. Aceste activități fac parte din strategia companiei privind gestionarea impacturilor asupra comunităților afectate, în conformitate cu cerințele ESRS S3, care impun raportarea modului în care organizațiile abordează impacturile asupra oamenilor și comunităților.

Moldcell abordează impacturile asupra comunităților afectate printr-o combinație de inițiative directe și integrarea considerațiilor sociale în procesele sale operaționale. Compania urmărește să contribuie la reducerea inegalităților digitale și la extinderea accesului la servicii prin programe de incluziune, educație și sprijin pentru grupuri vulnerabile, în concordanță cu rolul său de furnizor de infrastructură digitală esențială.

Inițiativele au fost realizate prin parteneriate cu organizații internaționale, autorități publice, instituții academice și organizații ale societății civile, inclusiv Fondul Națiunilor Unite pentru Populație (UNFPA), Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare (UNDP), Organizația Internațională pentru Migrațiune (IOM), Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare, Uniunea Europeană, e-Governance Academy, Ministerul Muncii și Protecției Sociale, Ministerul Educației și Cercetării, Universitatea de Stat din Moldova, Universitatea Tehnică a Moldovei, Universitatea de Stat „Alecă Russo” din Bălți, precum și organizații comunitare locale. Activitățile au vizat grupuri specifice care întâmpină bariere în accesul la servicii digitale și participarea socială, inclusiv persoane în vârstă, tineri, persoane cu dizabilități, comunități rurale și grupuri vulnerabile social. Interacțiunea cu aceste grupuri a fost realizată prin programe structurate, sesiuni de instruire și inițiative comunitare, reflectând cerința de a evidenția modul în care perspectivele și nevoile comunităților afectate sunt luate în considerare în procesul decizional și în activitățile companiei.

Incluziunea digitală (ESRS S3-3)

În 2025, Fundația Moldcell a implementat inițiative de incluziune digitală menite să îmbunătățească accesul la conectivitate, dispozitive și competențe digitale pentru comunitățile insuficient deservite, în conformitate cu cerințele ESRS S3 privind acțiunile și resursele dedicate gestionării impacturilor asupra comunităților afectate.

O inițiativă-cheie a fost proiectul „Consolidarea coeziunii sociale în Moldova prin dialog și implicare comunitară”, implementat de UNFPA și UNDP, cu finanțare din partea Agenției Elvețiene pentru Dezvoltare și Cooperare. Proiectul a acoperit 13 comunități, inclusiv localități de pe ambele maluri ale Nistrului și din UTA Găgăuzia, implicând peste 3.300 de participanți, inclusiv tineri, persoane în vârstă, autorități locale și reprezentanți ai societății civile.

Activitățile au inclus dezvoltarea competențelor digitale, dialog intergenerațional și sesiuni de implicare comunitară.

În cadrul contribuției sale, Fundația Moldcell a sprijinit accesul participanților la conectivitate și dispozitive. Un total de 450 de persoane au primit cartele SIM cu internet și minute gratuite pentru o perioadă de un an, iar 550 de persoane în vârstă au beneficiat de telefoane inteligente. Dintre acestea, 50 de persoane din două centre de îngrijire au avut pentru prima dată acces la dispozitive digitale. Aceste acțiuni au facilitat accesul la comunicare, servicii digitale și învățare online.

Programul a inclus și o componentă de dezvoltare a capacității la nivel comunitar. În fiecare dintre cele 13 localități, voluntari locali și tineri au fost instruiți pentru a susține sesiuni de incluziune digitală, Fundația Moldcell facilitând instruirea inițială și sprijinind dezvoltarea capacității locale de implementare.

Pentru a susține implicarea comunitară pe termen lung, în 2025 au fost create două Centre Comunitare Intergeneraționale, la Comrat (iulie) și Dondușeni (septembrie). Aceste centre funcționează ca spații permanente pentru învățare digitală și interacțiune între generații. Fundația Moldcell a contribuit la dotarea acestora prin donarea a câte 5 laptopuri pentru fiecare centru.

Acțiuni suplimentare de incluziune digitală au fost realizate prin inițiative dedicate. În cadrul concursului național „UE & Bunicii mei”, au fost oferite telefoane mobile bunicilor și tablete nepoților, sprijinind utilizarea intergenerațională a tehnologiilor digitale în rândul participanților din regiunile de nord, centru și sud ale Moldovei. Fundația Moldcell a donat, de asemenea, 10 telefoane inteligente membrilor Uniunii Pensionarilor din Republica Moldova, însoțite de sesiuni practice de instruire pentru utilizarea acestora.

Accesibilitatea serviciilor pentru persoanele cu dizabilități a fost susținută prin continuarea programului de abonamente accesibile. În 2025, Fundația Moldcell a acoperit 50% din costul abonamentului pentru o perioadă de un an pentru utilizatorii cu deficiențe de auz și vedere, facilitând accesul acestora la servicii de telecomunicații.

Universitatea Vârstei a Treia (U3A), cofondată de Fundația Moldcell împreună cu UNFPA și parteneri academici, și-a continuat extinderea în 2025. Promoția 2024–2025 a inclus 100 de absolvenți în Chișinău, 62 în Bălți și 20 în Cahul. Un nou program a fost lansat la Fălești, unde fiecare participant a primit un telefon inteligent. În octombrie 2025, noul an academic a început cu peste 150 de persoane în vârstă înscrise în Chișinău, Bălți și Cahul. Programul a introdus și participarea online pentru persoanele cu dizabilități și pentru cele din mediul rural și a fost desfășurat atât în limba română, cât și în limba rusă.

În februarie 2025, a fost creat un spațiu digital dedicat participanților U3A în cadrul Universității de Stat din Moldova. Fundația Moldcell a contribuit în calitate de partener fondator și a donat 4 tablete pentru susținerea activităților de instruire digitală. Spațiul oferă acces la dispozitive, resurse educaționale și un mediu structurat de învățare pentru participanți.

Educație & Createch (ESRS S3-3)

În 2025, Moldcell și Fundația Moldcell au implementat un set de inițiative care au susținut accesul la educație, dezvoltarea competențelor digitale și participarea în industriile creative, vizând diverse grupuri, inclusiv copii din medii vulnerabile, profesori, elevi de liceu, studenți și tineri profesioniști. Aceste acțiuni reflectă abordarea companiei privind gestionarea impacturilor asupra comunităților afectate prin educație și dezvoltarea competențelor, în conformitate cu cerințele de raportare ESRS S3.

La Glodeni, Fundația Moldcell a sprijinit accesul la educație pentru copiii din familiile vulnerabile social prin oferirea de rechizite școlare. Peste 50 de copii au primit ghiozdane complet echipate cu materialele necesare pentru participarea la activitățile școlare.

Fundația a contribuit, de asemenea, la dezvoltarea capacității în sistemul educațional prin programul „Model School”, implementat în parteneriat cu Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova. În cadrul acestei inițiative, Fundația Moldcell a organizat atelierul „Creating Space for Creativity”, un program de formare de trei zile la care au participat aproximativ 300 de profesori de tehnologie, arte vizuale și muzică din întreaga țară. Sesiunile au vizat integrarea creativității și tehnologiei în activitățile didactice și au introdus metode și instrumente practice de predare. Atelierul face parte din conceptul Creative Lab, un model educațional destinat implementării în școlile renovate în cadrul programului „Model School”.

Accesul la instrumente digitale pentru educație a fost susținut și prin programul „Am semnat să fiu student”, implementat de Moldcell și Fundația Moldcell. Programul a inclus sesiuni de instruire în licee din întreaga țară privind utilizarea inteligenței artificiale în procesul de învățare și siguranța online. De asemenea, a permis elevilor să activeze gratuit semnătura mobilă, facilitând depunerea online a dosarelor de admitere la universitate. Pentru a sprijini accesul la învățământul superior, Fundația Moldcell a acordat 25 de burse lunare în valoare de 1.000 MDL fiecare studenților care au aplicat la universitate utilizând semnătura mobilă.

Fundația Moldcell a continuat programul de burse bazate pe merit pentru studenții înscriși în programele Future Creatives din trei universități. În 2025, au fost acordate 20 de burse studenților din anul II și III în domeniile Animație, Game Design și Multimedia, susținând performanța academică și dezvoltarea competențelor în industriile creative.

Sprijinul pentru industriile creative a fost implementat prin parteneriate cu Centrul Industriilor Creative și Artcor. În acest context, Fundația Moldcell a finanțat programul artistic „What the Manors Keep Silent About?”, ajuns la a patra ediție. Programul a implicat 8 studenți de la AMTAP și USM, care au desfășurat cercetări pe parcursul a opt luni în nouă conace istorice din Moldova. Activitățile au inclus vizite de teren, interviuri cu comunitățile locale și peste 70 de ore de lucru, susținute de 11 mentori. Ca rezultate, participanții au realizat nouă animații, nouă ilustrații, nouă videoclipuri documentare și un set de cărți poștale cu realitate augmentată, accesibile printr-o platformă digitală dedicată. Programul a inclus și o

componentă intergenerațională, prin colaborarea dintre studenți și participanți ai Universității Vârstei a Treia. Evenimentul final, desfășurat în februarie 2026, a reunit aproximativ 80 de participanți.

Fundația Moldcell a susținut ediția a șasea a Festivalului Industriilor Creative (FIC 2025), care a reunit peste 80 de speakeri din 7 țări și peste 1.000 de participanți, pe parcursul a cinci zile la Chișinău. De asemenea, a fost oferit sprijin pentru Young Artist Auction, unde au fost selectați 51 de artiști și au fost vândute 24 de lucrări.

Sprijinul acordat tinerilor creativi a inclus și proiectul „Coline Țesute”, dezvoltat de cinci studenți ai Universității Tehnice a Moldovei. Instalația a fost prezentată la Romanian Design Week în București și ulterior expusă la Ars Electronica în Linz, Austria, precum și la DIPLOMA Show în București, contribuind la vizibilitatea internațională a participanților. Fundația Moldcell a sprijinit, de asemenea, accesul la educație creativă prin acordarea a patru burse pentru cursul „Design Fundamentals” organizat la Artcor, acoperind 28 de ore de instruire practică axate pe principiile designului și dezvoltarea competențelor creative. În plus, Mediacor, hub-ul de media și comunicare, a continuat să beneficieze de servicii de internet de mare viteză furnizate gratuit de Fundația Moldcell, susținând astfel funcționarea ecosistemului creativ.

Siguranța online (ESRS S4-3, S3-3)

În 2025, Moldcell Foundation implemented initiatives în 2025, Fundația Moldcell a implementat inițiative axate pe siguranța online, responsabilitatea digitală și conștientizarea în domeniul securității cibernetice, adresate atât consumatorilor, cât și comunităților în general. Aceste acțiuni reflectă abordarea companiei privind gestionarea impacturilor legate de accesul la informație, siguranța digitală și utilizarea responsabilă a serviciilor, în conformitate cu cerințele de raportare ESRS S4 și S3.

Academia de Securitate Cibernetică, implementată în parteneriat cu e-Governance Academy (eGA), a fost desfășurată în cadrul proiectului „Moldova Cybersecurity Rapid Assistance 2.0”, finanțat de Uniunea Europeană. Programul a inclus 100 de sesiuni de instruire organizate fizic în regiunile de nord, centru și sud ale Republicii Moldova. Peste 2.000 de participanți cu vârsta de peste 16 ani au luat parte la aceste sesiuni, care au abordat teme precum identificarea amenințărilor online, protecția datelor cu caracter personal și comportamentul sigur în mediul digital. Fiecare sesiune a avut o durată minimă de două ore și a fost bazată pe exemple practice. Participanții au evaluat instruirile printr-un scor Net Promoter Score (NPS) de 87%, oferind feedback privind relevanța și utilitatea acestora. Programul a inclus, de asemenea, formarea de specialiști locali și ambasadori digitali, contribuind la diseminarea continuă a cunoștințelor și după finalizarea proiectului.

Fundația Moldcell a susținut și concursul de eseuri „Sigur Online”, organizat de Biblioteca Hasdeu, oferind premii participanților. Inițiativa a implicat tineri în abordarea temelor legate de siguranța online, etica digitală și utilizarea responsabilă a platformelor digitale. În plus, Moldcell a continuat să sprijine infrastructura națională de securitate cibernetică prin

furnizarea de servicii de internet de mare viteză pentru Cybercor, Centrul Național de Excelență în Securitate Cibernetică, acoperind costurile aferente acestor servicii.

Antreprenoriatul Social (ESRS S3-3)

În 2025, Moldcell și Fundația Moldcell au susținut dezvoltarea antreprenoriatului social prin inițiative adresate tinerilor și antreprenorilor aflați la început de drum. Fundația Moldcell a fost partener în cadrul Entrepreneurial Marathon, organizat de AFAM împreună cu Ministerul Educației și Cercetării, CONAF și UN Women Moldova. Programul a implicat elevi din 10 licee din Republica Moldova, care au dezvoltat și prezentat idei de proiecte ce abordează provocări de mediu, sociale și comunitare. Sprijinul pentru antreprenorii aflați la început de activitate a fost oferit și prin evenimentul GLIA Pre-Accelerator 3.0 Pitch Event, unde Fundația Moldcell a premiat câștigătorii cu abonamente Canva Pro, facilitând accesul la instrumente pentru comunicare și dezvoltare de business. În plus, Fundația Moldcell a inițiat un parteneriat cu Social Incubator din România, alăturându-se programului Social Impact Awards și extinzând oportunitățile pentru antreprenorii sociali din Moldova de a accesa structuri regionale de suport.

Abilitarea femeilor (ESRS S3-3)

În 2025, Moldcell și Fundația Moldcell au implementat inițiative care susțin participarea femeilor în educație, antreprenoriat și viața comunitară, inclusiv prin acțiuni dedicate grupurilor vulnerabile. Inițiativa „Beauty Without Limits” a fost susținută de Fundația Moldcell, continuând activitățile orientate spre incluziune și creșterea vizibilității femeilor care se confruntă cu bariere sociale. În martie 2025, Fundația Moldcell a cofinanțat crearea unui Centru „Family-Friendly” la Universitatea de Stat din Moldova. Centrul oferă servicii de îngrijire pentru copii cu vârsta de până la 3 ani și include facilități dedicate, precum cameră pentru alăptare, spații de joacă și odihnă, bucătărie și grupuri sanitare adaptate. În prezent, centrul sprijină 55 de studenți și 27 de membri ai personalului didactic cu copii mici. Investiția totală a fost de 1,6 milioane MDL, cofinanțată de Fundația Moldcell și Austrian Development Agency. Centrul este operat și administrat de Universitatea de Stat din Moldova.

Sprijinul pentru femeile aflate în situații vulnerabile a inclus și inițiative de recunoaștere a femeilor cu dizabilități, desfășurate în contextul Zilei Internaționale a Persoanelor cu Dizabilități. În paralel, Moldcell a continuat programul de abonamente accesibile pentru persoanele cu deficiențe de auz și vedere, Fundația Moldcell acoperind 50% din costul abonamentului pentru o perioadă de un an. Sprijinul pentru antreprenoriatul feminin a fost oferit și prin Glia Impact Hub, care a continuat să beneficieze de servicii de internet de mare viteză furnizate gratuit, finanțate de Fundația Moldcell.

Implicarea comunităților (ESRS S3-3)

În 2025, Moldcell și Fundația Moldcell au susținut o serie de inițiative comunitare orientate spre incluziune socială, acțiuni caritabile și participare civică. Fundația Moldcell a fost partener în organizarea primei ediții a Zilei Naționale a Taților, inițiativă care

promovează implicarea activă a bărbaților în viața de familie. În colaborare cu EduJoc au fost organizate activități interactive pentru părinți și copii în cadrul evenimentului. În parteneriat cu Caritas Moldova, Fundația Moldcell a susținut campania de Paște „1 kg Împotriva Sărăciei”. Angajații au contribuit cu produse alimentare, iar Fundația Moldcell a dublat donațiile, crescând astfel volumul sprijinului oferit beneficiarilor vârstnici.

Începând cu 1 iulie 2025, Moldcell a lansat numărul scurt 2111, care permite clienților să doneze 45 MDL prin SMS pentru a susține campania de renovare a spitalelor derulată de Asociația MAD-Aid. Acest mecanism facilitează accesul unui număr larg de utilizatori la donații caritabile.

Sport și incluziune

Pe parcursul anului 2025, Moldcell și-a continuat implicarea în evenimente sportive naționale. Compania a susținut Kids Run în cadrul Chișinău Half Marathon (aprilie), Chișinău Marathon (septembrie) și Christmas Marathon (decembrie), unde a fost partener general. În cadrul Christmas Marathon, Moldcell a susținut participarea a 100 de copii cu cerințe educaționale speciale, acoperind costurile de participare. În plus, Fundația Moldcell a donat o roată de olărit școlii frecventate de acești copii, sprijinind activitățile destinate dezvoltării abilităților motorii. În cadrul acestor inițiative, angajații Moldcell și voluntarii au participat activ la implementare, contribuind la consolidarea implicării în comunitate.

Monitorizarea și evaluarea eficacității inițiativelor (ESRS S3-3)

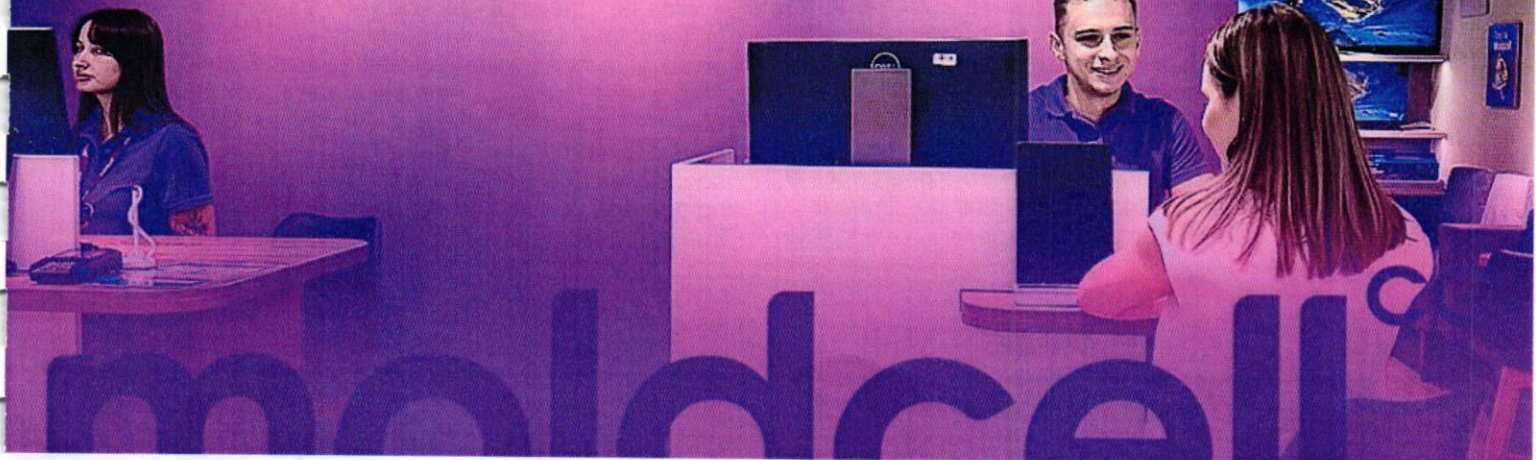
Eficacitatea inițiativelor implementate de Moldcell și Fundația Moldcell este monitorizată printr-o combinație de indicatori cantitativi și calitativi, adaptați naturii fiecărui program. Aceștia includ, în principal, nivelul de participare, profilul beneficiarilor, gradul de acoperire geografică și feedback-ul colectat în mod direct de la participanți, precum și evaluări punctuale ale rezultatelor obținute în cadrul programelor derulate. Feedback-ul beneficiarilor este colectat prin mecanisme formale și informale, inclusiv sesiuni de evaluare, chestionare și interacțiuni directe în cadrul activităților, fiind utilizat pentru a înțelege relevanța și utilitatea intervențiilor. În funcție de aceste informații, programele sunt ajustate pentru a răspunde mai eficient nevoilor identificate, inclusiv prin adaptarea conținutului, a modului de livrare sau a grupurilor țintă. În completare, Moldcell analizează periodic rezultatele inițiativelor din perspectiva contribuției acestora la obiectivele de incluziune digitală, acces la servicii și participare socială. Această analiză sprijină deciziile privind continuarea sau ajustarea programelor, contribuind la utilizarea eficientă a resurselor și la adaptarea acestora la nevoile comunităților. În acest mod, compania își îmbunătățește constant inițiativele și le adaptează contextului local. Deși nu au fost identificate impacturi negative semnificative asupra comunităților în perioada de raportare, Moldcell integrează monitorizarea potențialelor riscuri sociale în cadrul său general de management al riscurilor. Compania urmărește prevenirea efectelor adverse prin evaluarea continuă a activităților sale și prin colaborarea cu parteneri și instituții relevante, asigurând o abordare responsabilă și proporțională în raport cu contextul operațional.

30 APR. 2026

S4.

CONSUMATORI ȘI UTILIZATORI FINALI

moldcell^{CG}



S4 Consumatori și utilizatori finali

(ESRS S4-1 până la S4-5; ESRS 2 SBM-2; ESRS 2 IRO-1)

Consumatorii și utilizatorii finali sunt recunoscuți ca un grup de părți interesate material în cadrul analizei de dublă materialitate a Moldcell, subiectul fiind considerat material atât din perspectiva impacturilor, cât și a riscurilor.

S4-2 — Procese pentru identificarea, evaluarea și escaladarea impacturilor asupra consumatorilor

(ESRS S4-2; ESRS 2 IRO-1; ESRS 2 GOV-3)

Aceste procese fac parte din sistemul intern de management al impacturilor și riscurilor al Moldcell și sunt integrate în structurile de guvernare operațională și în protocoalele de escaladare. Consumatorii și utilizatorii finali sunt recunoscuți ca un grup cheie de părți interesate în cadrul analizei de materialitate, subiectul fiind considerat material atât din perspectiva impacturilor, cât și a riscurilor. Impacturile negative pot apărea în domenii precum continuitatea serviciilor, acuratețea facturării, protecția datelor cu caracter personal, securitatea cibernetică, transparența produselor, accesibilitatea și siguranța digitală. În acest context, sunt implementate procese structurate pentru identificarea, evaluarea, escaladarea și remedierea impacturilor asupra consumatorilor la nivelul organizației.

Identificarea și clasificarea reclamațiilor

Consumatorii pot transmite reclamații și solicitări prin multiple canale, inclusiv call center, magazine retail, platforme online, email și alte interfețe de comunicare disponibile. Toate reclamațiile sunt înregistrate într-un sistem centralizat de gestionare a reclamațiilor, asigurând trasabilitate, transparență și urmărire structurată. Reclamațiile sunt clasificate în funcție de natura acestora, inclusiv, dar fără a se limita la: facturare, calitatea serviciilor, performanța rețelei, protecția datelor, suspiciuni de fraudă, accesibilitate și alte aspecte legate de experiența clientului. Această clasificare permite monitorizarea sistematică a tendințelor și identificarea tiparelor recurente care pot indica probleme structurale sau riscuri potențiale pentru consumatori.

Clasificarea severității și mecanisme de escaladare

Un cadru formal de clasificare a severității este aplicat reclamațiilor și incidentelor legate de consumatori. Problemele sunt evaluate în funcție de impact, amploare și implicații de reglementare. Atunci când sunt atinse pragurile de escaladare predefinite, cazurile sunt transferate către funcțiile responsabile relevante, inclusiv Juridic, Conformitate, Securitatea Informației, Protecția Datelor, Tehnologie sau Comercial. Pentru incidentele de severitate ridicată, inclusiv potențiale încălcări ale datelor cu caracter personal, erori sistemice de facturare, întreruperi de servicii la scară largă sau alte riscuri materiale, sunt activate proceduri de escaladare în conformitate cu protocoalele de guvernare stabilite. Un comitet dedicat de gestionare a crizelor sau incidentelor, distinct de structura de guvernare a experienței clienților, este responsabil pentru coordonarea răspunsului, implementarea măsurilor de limitare a impactului și gestionarea comunicării.

Notificare către autorități și conformitate de reglementare

În situațiile în care legislația impune notificarea autorităților competente, obligațiile de raportare sunt îndeplinite în conformitate cu cadrul de reglementare național aplicabil.

Supraveghere de guvernare și monitorizare strategică

Această structură de guvernare asigură supravegherea la nivelul conducerii executive și al Consiliului de Administrație, în conformitate cu cerințele de raportare privind guvernarea prevăzute de ESRS 2. Dincolo de gestionarea operațională a reclamațiilor, Moldcell a instituit un Customer Experience Board (CX Board), care asigură supravegherea transversală a impacturilor asupra consumatorilor. CX Board analizează date agregate privind reclamațiile, evaluează tendințele sistemice și identifică factorii structurali ai nemulțumirii clienților. Mandatul acestuia depășește remedierea punctuală a cazurilor și include măsuri preventive strategice menite să reducă factorii recurenți ai reclamațiilor. CX Board raportează către Executive Leadership Team, care are responsabilitatea finală față de Consiliul de Administrație. Această structură de guvernare asigură faptul că riscurile și impacturile asupra consumatorilor nu sunt tratate exclusiv la nivel operațional, ci sunt integrate în procesul decizional strategic.

Monitorizare continuă și abordare preventivă

Analiza tendințelor privind volumul reclamațiilor, timpii de soluționare și cauzele principale face parte din activitățile de monitorizare continuă. Informațiile rezultate sunt utilizate pentru implementarea măsurilor corective și preventive la nivelul diferitelor unități de business. Acest mecanism de feedback structurat permite organizației să evolueze de la o abordare reactivă, bazată pe soluționarea reclamațiilor, către o abordare proactivă, orientată spre identificarea și prevenirea impacturilor negative asupra consumatorilor. Prin aceste mecanisme, Moldcell urmărește să asigure identificarea în timp util a preocupărilor consumatorilor, escaladarea corespunzătoare a acestora și soluționarea prin procese structurate de remediare, menținând în același timp conformitatea cu cerințele de reglementare și responsabilitatea de guvernare.

S4-1 — Politici privind consumatorii și utilizatorii finali (ESRS S4-1; ESRS 2 GOV-1; ESRS 2 GOV-2)

Aceste politici definesc angajamentele Moldcell, responsabilitățile de guvernare și standardele de conduită în relația cu consumatorii și utilizatorii finali, în conformitate cu cerințele ESRS S4-1. Consumatorii și utilizatorii finali sunt recunoscuți ca un grup de părți interesate material în cadrul analizei de dublă materialitate. Compania recunoaște atât contribuția sa pozitivă la conectivitate și incluziune digitală, cât și potențialele impacturi negative care pot apărea în domenii precum calitatea serviciilor, transparența facturării, protecția datelor cu caracter personal, securitatea cibernetică, accesibilitatea și conduita comercială echitabilă. Pentru gestionarea acestor impacturi, Moldcell a instituit un cadru structurat de

politici care reglementează conduita companiei față de consumatori și utilizatorii finali.

Politici privind gestionarea reclamațiilor

Moldcell a publicat și implementează o Procedură formală de examinare a reclamațiilor, aplicabilă tuturor clienților. Această procedură definește procesul de înregistrare, clasificare, investigare și soluționare a reclamațiilor, precum și dreptul clienților de a primi răspunsuri în timp util și motivate. În plus, o Procedură dedicată de examinare a reclamațiilor privind serviciile de plată se aplică utilizatorilor Moldcell Money. Aceasta reflectă cerințele specifice de reglementare aplicabile serviciilor de plată electronice și asigură tratarea reclamațiilor în conformitate cu legislația sectorială. Ambele proceduri stabilesc standarde de serviciu definite, inclusiv termene de răspuns și de soluționare, oferind predictibilitate și transparență pentru consumatori. Aceste standarde sunt monitorizate operațional și raportate intern.

Politica de experiență a clienților

Politica de experiență a clienților (Customer Experience Policy) stabilește cadrul strategic pentru furnizarea de servicii coerente, transparente și orientate către client pe toate canalele. Politica definește principii precum echitate, receptivitate, claritatea comunicării și îmbunătățirea continuă. Aceasta susține integrarea mecanismelor de feedback ale clienților, a indicatorilor de performanță și a supravegherii de guvernanta în activitățile operaționale zilnice.

Codul de etică și conduită

Codul de etică și conduită stabilește principiile generale aplicabile angajaților și managementului în ceea ce privește integritatea, nediscriminarea, transparența și practicile responsabile de afaceri. Codul definește așteptările privind comportamentul etic în relația cu clienții și interzice comunicarea înșelătoare, tratamentul inechitabil și practicile discriminatorii. Un Cod de conduită dedicat furnizorilor este, de asemenea, publicat, extinzând cerințele de etică și conformitate către terții implicați în lanțul valoric al Moldcell.

Guvernanta și aprobare

Aceste politici sunt aprobate la nivelul Executive Leadership Team de către Directorul responsabil. Supravegherea politicilor este integrată în structura de guvernanta a companiei și este aliniată cerințelor de reglementare și mecanismelor interne de control. Politicile sunt revizuite cel puțin anual sau ori de câte ori este necesar, ca urmare a modificărilor legislative, a evoluțiilor operaționale sau a necesităților de îmbunătățire identificate. Actualizările sunt comunicate intern și, acolo unde este relevant, reflectate în documentația disponibilă public.

Domeniu de aplicare

Procedurile de gestionare a reclamațiilor se aplică tuturor clienților care utilizează serviciile de telecomunicații Moldcell, în timp ce procedura dedicată serviciilor de plată se aplică în mod specific clienților Moldcell Money. Codul de etică și conduită se aplică la nivelul întregii organizații și se extinde asupra furnizorilor prin mecanisme contractuale și de

guvernanta. Prin acest cadru de politici, Moldcell urmărește să asigure gestionarea sistematică, transparentă și conformă cu standardele legale și etice a impacturilor asupra consumatorilor.

S4-3 — Procese de remediere a impacturilor negative și acces la remedii

(ESRS S4-3; referință de aliniere la Principiile directoare ale ONU privind afacerile și drepturile omului)

Aceste mecanisme de remediere sunt concepute pentru a asigura accesul la remedii eficiente în cazurile în care Moldcell a cauzat sau a contribuit la impacturi negative asupra consumatorilor.

Moldcell recunoaște că mecanismele eficiente de remediere sunt esențiale pentru prevenirea escaladării impacturilor asupra consumatorilor și pentru menținerea încrederii acestora. Pe lângă procesele structurate de identificare și escaladare a reclamațiilor, sunt implementate procese formale de remediere pentru a asigura soluționarea corectă, în timp util și proporțională a reclamațiilor validate. Atunci când o reclamație este evaluată și confirmată ca fiind justificată, sunt aplicate măsuri corective în funcție de natura și gravitatea impactului. Aceste măsuri pot include corecții de facturare, rambursarea sumelor facturate incorect, restabilirea serviciilor, ajustarea contractelor, compensații financiare sau rezilierea serviciilor fără penalități, după caz.

În cazul serviciilor de plată, mecanismele de remediere sunt alinate cerințelor de reglementare specifice sectorului financiar și pot include rambursarea tranzacțiilor neautorizate sau ajustări corective în termenele prevăzute de legislația aplicabilă. Selectarea măsurilor de remediere se bazează pe proceduri interne, cerințe de reglementare și principiul proporționalității. Termenele de soluționare sunt stabilite prin standarde de serviciu predefinite în cadrul procedurilor de gestionare a reclamațiilor și sunt monitorizate operațional pentru a asigura conformitatea și consistența.

În cazurile care implică probleme sistemice sau incidente de severitate ridicată, sunt activate proceduri de escaladare în conformitate cu protocoalele interne de guvernanta. Atunci când legislația impune, autoritățile competente sunt notificate și sunt îndeplinite obligațiile de raportare.

Pe lângă notificările legate de incidente, Moldcell raportează periodic autorităților competente tendințele privind volumul reclamațiilor, timpii de soluționare și indicatorii de calitate a serviciilor, în conformitate cu cerințele și parametrii de raportare naționali aplicabili. Acest cadru de raportare asigură supraveghere externă și transparență în ceea ce privește calitatea serviciilor furnizate consumatorilor.

În funcție de natura activității, autoritățile competente pot include Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSNPC), Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal (CNPDCP) și, după caz, Consiliul Audiovizualului. Informații de contact și detalii relevante sunt disponibile pe site-urile oficiale ale acestor instituții.

Dreptul de escaladare externă și mecanisme de supraveghere independentă

Consumatorii își păstrează dreptul de a escala reclamațiile către autoritățile competente atunci când consideră că soluționarea internă nu a fost satisfăcătoare. Moldcell cooperează cu autoritățile de reglementare și organismele de supraveghere în analiza și soluționarea cazurilor escadate. Mecanismele externe de escaladare asigură accesul consumatorilor la structuri independente de supraveghere.

Analiza periodică a tendințelor reclamațiilor validate și a rezultatelor proceselor de remediere permite identificarea tiparelor recurente și a cauzelor structurale. Atunci când sunt identificate astfel de cauze, sunt implementate măsuri corective la nivel de procese, produse sau guvernanta, cu scopul de a reduce riscul de reapariție și de a consolida mecanismele preventive. Prin aceste mecanisme, Moldcell urmărește să asigure accesul consumatorilor la canale eficiente de remediere, tratarea proporțională a impacturilor și integrarea principiului îmbunătățirii continue în cadrul procesului de gestionare a reclamațiilor.

S4-4 — Acțiuni pentru prevenirea sau reducerea impacturilor negative (ESRS S4-4; ESRS 2 SBM-3)

Următoarele acțiuni reflectă măsurile implementate în perioada de raportare pentru prevenirea sau reducerea impacturilor negative identificate sau potențiale asupra consumatorilor. Moldcell recunoaște că prevenirea impacturilor negative asupra consumatorilor este la fel de importantă ca și remedierea acestora. În acest sens, compania a implementat un set combinat de măsuri de guvernanta, controale operaționale și inițiative de îmbunătățire continuă, menite să reducă riscurile legate de calitatea serviciilor, transparență, responsabilitatea produselor, accesibilitate și siguranță digitală.

Transparență și practici comerciale echitabile

Pentru a reduce riscul de comunicare înșelătoare sau practici de facturare incorecte, Moldcell menține mecanisme structurate de management al schimbărilor și de supraveghere. O funcție dedicată de Change Management monitorizează zilnic incidentele deschise și listele de alerte externe, asigurând coordonarea internă în timp util și comunicarea proactivă cu abonații în cazul întreruperilor de servicii sau incidentelor tehnice. Materialele de marketing și documentația de produs sunt supuse unor procese interne de revizuire, aliniate cu Codul de etică și conduită și cu legislația aplicabilă privind protecția consumatorilor.

În anul 2025, nu au fost înregistrate sancțiuni semnificative legate de publicitate înșelătoare, practici de facturare neclare sau încălcări ale legislației privind protecția consumatorilor. Analiza tendințelor reclamațiilor a contribuit la o reducere măsurabilă a volumului acestora. În 2025, s-a observat o scădere suplimentară a numărului de reclamații comparativ cu 2024, precum și îmbunătățiri ale timpilor de soluționare. Aceste rezultate reflectă consolidarea capacității de rezolvare la primul contact, creșterea

autonomiei echipelor din prima linie și optimizarea continuă a proceselor.

Accesibilitate și incluziune

Moldcell urmărește să asigure accesibilitatea serviciilor sale pentru diverse grupuri de clienți, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități. În anul 2025, a fost realizat un audit de accesibilitate la nivelul rețelei de retail. Toate cele 52 de magazine au fost confirmate ca oferind acces direct și complet pentru persoanele cu dizabilități. Măsurile corective continuă să fie evaluate pentru a îmbunătăți suplimentar accesibilitatea acolo unde este necesar. În plus, abonamentul ACCESSIBLE, dezvoltat în colaborare cu organizații partenere, a fost conceput pentru a răspunde nevoilor clienților cu dizabilități specifice, prin simplificarea structurilor contractuale și eliminarea barierelor potențiale, precum opțiuni complexe sau limite restrictive de credit. Practici de comunicare multilingvă sunt implementate pentru a reflecta diversitatea lingvistică din Republica Moldova, asigurând accesul unui spectru larg de utilizatori la documentația relevantă și la interacțiunile cu clienții.

Responsabilitatea și siguranța produselor

Moldcell distribuie echipamente de telecomunicații conforme cu standardele europene aplicabile privind siguranța și conformitatea. Toate produsele trebuie să fie marcate CE și să fie însoțite de declarații de conformitate, în conformitate cu legislația națională. Aceste certificări acoperă siguranța produselor, compatibilitatea electromagnetică, utilizarea eficientă a spectrului radio și conformitatea de mediu. În anii 2024 și 2025 nu au fost înregistrate incidente legate de neconformitatea produselor care să afecteze sănătatea sau siguranța clienților. Conformitatea cu limitele câmpurilor electromagnetice (EMF) este asigurată prin respectarea strictă a reglementărilor naționale privind gestionarea frecvențelor radio și a standardelor de sănătate publică aplicabile în Republica Moldova. În procesul de planificare și construcție a rețelei, amplasarea echipamentelor și parametrii tehnici sunt aliniați la limitele de expunere stabilite de autoritățile competente.

Calculul privind expunerea la câmpuri electromagnetice sunt realizate de o companie terță independentă, pe baza datelor tehnice de implementare furnizate de Moldcell. Aceste evaluări verifică respectarea pragurilor legale de expunere înainte de construcția și activarea stațiilor radio. Acolo unde este necesar, pot fi efectuate și măsurători la fața locului pentru confirmarea conformității. Autorizațiile de construcție și operare sunt acordate de Agenția Națională pentru Sănătate Publică (ANSP), în urma evaluării documentației tehnice și a analizelor de expunere. Aprobarea este emisă doar după confirmarea faptului că nivelurile câmpurilor electromagnetice se încadrează în limitele de siguranță stabilite la nivel național. Documentația aferentă acestor aprobări, inclusiv calculul tehnic și confirmările de reglementare, este arhivată formal pentru a asigura trasabilitatea și auditabilitatea.

Pe lângă respectarea cerințelor de reglementare, Moldcell menține un dialog activ cu autoritățile naționale și locale pe parcursul proceselor de implementare a rețelei, pentru a asigura transparența

și a răspunde eventualelor preocupări publice legate de expunerea la câmpuri electromagnetice. Prin aceste măsuri, compania urmărește ca dezvoltarea infrastructurii de rețea să fie realizată în conformitate cu standardele stabilite de protecție a sănătății și cu cerințele legale aplicabile. Aceste acțiuni sunt concepute pentru a preveni impacturile negative asupra sănătății sau siguranței și pentru a asigura respectarea reglementărilor relevante în domeniul sănătății publice.

Siguranță digitală și utilizare responsabilă

Recunoscând riscurile societale asociate conectivității digitale, Moldcell promovează conștientizarea siguranței digitale în rândul utilizatorilor. Resurse educaționale sunt puse la dispoziție prin intermediul site-ului companiei și al platformelor dedicate dezvoltate în colaborare cu organizații din societatea civilă. Aceste inițiative urmăresc informarea utilizatorilor cu privire la riscurile online, inclusiv amenințările cibernetice și conținutul dăunător, precum și oferirea de ghiduri privind utilizarea sigură a internetului. Prin combinarea mecanismelor de guvernare, a conformității de reglementare, a inițiativelor de accesibilitate, a controalelor privind siguranța produselor și a programelor de conștientizare digitală, Moldcell urmărește să reducă impacturile negative potențiale asupra consumatorilor și să consolideze încrederea în serviciile sale.

S4-5 — Ținte și indicatori privind consumatorii și utilizatorii finali

(ESRS S4-5; ESRS 2 SBM-1; ESRS 2 SBM-3)

Acești indicatori sunt utilizați pentru a monitoriza eficacitatea politicilor, proceselor și acțiunilor descrise anterior și pentru a evalua progresul în reducerea riscurilor și impacturilor asupra consumatorilor. Satisfacția și loialitatea clienților sunt monitorizate printr-un cadru structurat care include Transactional Net Promoter Score (NPS), Competitive NPS și Customer Satisfaction Score (CSAT). Acești indicatori sunt integrați în mecanismele de guvernare și în sistemele de management al performanței operaționale.

NPS tranzacțional și monitorizarea calității serviciilor

NPS tranzacțional este măsurat continuu în urma interacțiunilor cu clienții prin diverse canale, inclusiv call center și magazine retail. Feedback-ul este colectat prin sondaje SMS și include:

- disponibilitatea de a recomanda Moldcell;
- nivelul de satisfacție față de serviciul oferit (CSAT);
- feedback calitativ deschis.

Toate răspunsurile sunt analizate de echipele de Customer Experience. Atunci când este necesar, clienții sunt contactați pentru clarificări sau remediere. Acest proces permite identificarea timpurie a factorilor de nemulțumire, a disfuncționalităților operaționale și a punctelor slabe din procese. CSAT face parte din evaluarea lunară a performanței fiecărui agent. De asemenea, apelurile din call center sunt monitorizate și evaluate lunar pe baza unor criterii predefinite, precum: modul de salut, empatie, claritatea comunicării, capacitatea de ascultare, rezolvarea la primul contact și retenția clienților. Fiecare agent

primește un scor de Customer Experience (CX). Atât scorurile CSAT, cât și evaluările CX sunt integrate în programele de dezvoltare a angajaților și în schemele lunare de stimulente, asigurând responsabilizarea individuală în ceea ce privește experiența consumatorilor.

NPS competitiv și monitorizarea strategică a performanței

Începând cu 2016, Moldcell realizează anual un studiu Competitive Net Promoter Score, cu sprijinul unei companii independente acreditate, pentru a asigura obiectivitatea și rigoarea metodologică. Studiul evaluează disponibilitatea de recomandare pe o scală de la 0 la 10 și analizează factori precum valoarea percepută, calitatea serviciilor, performanța suportului și intenția de churn. Competitive NPS reprezintă un indicator strategic la nivel de companie și un reper pentru planificarea experienței clienților. Rezultatele sunt analizate la nivelul Executive Leadership Team și contribuie la definirea planurilor de acțiune transversale. În 2025, Moldcell a introdus o componentă de sondaj online, în paralel cu metodologia telefonică existentă, pentru a reflecta schimbările în canalele de interacțiune și a îmbunătăți acoperirea diferitelor segmente de clienți. Pentru comparabilitate, rezultatele continuă să fie analizate atât pe baza metodologiei istorice telefonice, cât și pe baza metodologiei combinate.

Pe baza metodologiei telefonice consecvente, Competitive NPS a crescut cu 1 punct procentual față de 2024, fiind însoțit de o îmbunătățire de 4,3 puncte procentuale față de benchmark-urile pieței. Pe baza metodologiei combinate (telefon și online), Competitive NPS a depășit media concurenței cu 1,6 puncte procentuale. Rezultatele sondajului sunt utilizate pentru identificarea ariilor de îmbunătățire și pentru susținerea proceselor decizionale privind experiența clienților, în linie cu mecanismele de guvernare descrise la S4-2. Această abordare demonstrează că mecanismele de feedback ale clienților funcționează nu doar ca instrumente de monitorizare, ci și ca factori activi de îmbunătățire structurală și reducere a impacturilor negative.

Indicatori privind reclamațiile și îmbunătățirea serviciilor

Pe lângă indicatorii de satisfacție, Moldcell monitorizează volumul reclamațiilor și timpii de soluționare în raport cu ținte interne prestabilite. În 2025, s-a înregistrat o reducere continuă a nivelului reclamațiilor și o îmbunătățire a eficienței proceselor de soluționare comparativ cu anii anteriori. Aceste rezultate reflectă consolidarea capacităților echipelor din prima linie și îmbunătățirea coordonării interfuncționale. Acești indicatori sunt utilizați intern pentru monitorizarea performanței și îmbunătățirea continuă, iar valorile detaliate sunt urmărite la nivel intern, fără a fi public divulgate.

Confidențialitate, protecția datelor cu caracter personal și siguranță digitală (ESRS S4-1, S4-2, S4-3, S4-4, S4-5; ESRS 2 GOV-1; ESRS 2 SBM-3)

Natura riscurilor și a impacturilor (ESRS S4-2; ESRS 2 SBM-3)

Moldcell recunoaște că furnizarea serviciilor de telecomunicații și digitale implică în mod inerent

prelucrarea unor volume semnificative de date cu caracter personal. Societatea, instituțiile și utilizatorii individuali se bazează pe infrastructura de rețea a companiei pentru comunicare zilnică, servicii digitale și tranzacții financiare. Această realitate operațională generează riscuri potențiale legate de confidențialitate, legalitatea prelucrării, accesul neautorizat sau utilizarea abuzivă a datelor. Nerespectarea cerințelor de protecție poate conduce la impacturi negative asupra consumatorilor, inclusiv încălcarea dreptului la viață privată, prejudicii financiare, afectarea reputației și sancțiuni de reglementare.

Din perspectivă organizațională, neconformitatea poate conduce la penalități financiare și la pierderea încrederii clienților. Protecția datelor este tratată nu doar ca o obligație legală, ci și ca o responsabilitate etică și un element strategic pentru sustenabilitatea pe termen lung a companiei. Moldcell promovează o cultură organizațională solidă în domeniul protecției datelor, în care securizarea informațiilor abonaților este considerată o responsabilitate fundamentală.

Cadrul legal și alinierea politicilor (ESRS S4-1)

Moldcell își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația națională privind protecția datelor cu caracter personal și ia în considerare principiile prevăzute de Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR).

Având în vedere statutul Republicii Moldova de țară candidată la Uniunea Europeană și intrarea în vigoare a Legii nr. 195/2024 în august 2026, care aliniază legislația națională la standardele GDPR, Moldcell își consolidează cadrul de conformitate pentru a asigura pregătirea în raport cu cerințele de reglementare extinse. Neconformitatea poate conduce la sancțiuni administrative semnificative și impact reputațional. Aceste riscuri sunt integrate în procesele interne de evaluare a riscurilor și planificare a conformității. Compania a publicat o Politică de confidențialitate și protecția datelor cu caracter personal, precum și o Notă de informare, care definesc principiile de prelucrare legală, transparentă și drepturile persoanelor vizate. Aceste documente sunt disponibile pe site-ul oficial al companiei.

Temeiuri legale și principii de prelucrare (ESRS S4-1)

Prelucrarea datelor cu caracter personal este realizată în principal pe baza următoarelor temeuri legale:

- necesitatea contractuală pentru furnizarea serviciilor;
- obligațiile legale aplicabile serviciilor de telecomunicații și de plată;
- interesul legitim, în măsura în care este permis de legislația aplicabilă.

Aceste principii sunt aplicate în conformitate cu cerințele de legalitate, transparentă, limitare a scopului și minimizare a datelor, asigurând protecția adecvată a drepturilor și libertăților persoanelor vizate. Acolo unde este necesar consimțământul (de exemplu, pentru comunicări de marketing), sunt aplicate mecanisme adecvate de obținere a acestuia. În anul 2025, a fost inițiată dezvoltarea unei funcționalități îmbunătățite de gestionare a consimțământului, menită să faciliteze retragerea mai ușoară a consimțământului pentru comunicări de marketing. Implementarea este în curs. Prelucrarea

datelor respectă principiile de minimizare a datelor, limitare a scopului și limitare a perioadei de stocare. Datele cu caracter personal sunt colectate doar în măsura necesară pentru furnizarea serviciilor contractate, sunt prelucrate exclusiv în scopuri definite și sunt păstrate doar pe perioadele prevăzute de legislația aplicabilă.

Guvernanta și supraveghere (ESRS 2 GOV-1)

Un Responsabil cu Protecția Datelor (DPO) și un avocat specializat în protecția datelor, în cadrul Departamentului Juridic, sunt responsabili pentru supravegherea conformității. DPO coordonează evaluările de impact asupra protecției datelor (DPIA), monitorizează respectarea politicilor și efectuează evaluări periodice de conformitate. Funcția juridică interpretează legislația, oferă consultanță unităților de business, redactează și revizuieste documentația contractuală și sprijină relația cu autoritățile de reglementare.

DPO și echipa juridică reprezintă puncte de contact pentru persoanele vizate și gestionează solicitările privind drepturile acestora. Comunicarea internă privind bunele practici în domeniul protecției datelor este realizată prin newslettere, emailuri și platforme interne de colaborare. Toți angajații sunt informați că confidențialitatea reprezintă o responsabilitate individuală. Acordurile de confidențialitate sunt obligatorii, iar responsabilitatea personală pentru prelucrarea necorespunzătoare a datelor este subliniată în mod explicit.

Evaluarea riscurilor și reducerea impacturilor (ESRS S4-2; S4-4)

Evaluările de impact asupra protecției datelor (DPIA) sunt realizate pentru activitățile de prelucrare cu risc ridicat și sunt actualizate atunci când apar modificări semnificative în procesele de prelucrare. Aceste evaluări identifică riscurile potențiale pentru persoanele vizate și analizează alternative mai puțin intruzive, acolo unde este cazul. Rezultatele DPIA sunt utilizate pentru implementarea măsurilor de reducere a riscurilor și pentru ajustarea procedurilor interne.

Măsuri tehnice și organizatorice de protecție

Pentru a asigura un nivel ridicat de confidențialitate și protecție a datelor cu caracter personal, Moldcell implementează un set combinat de măsuri tehnice și organizatorice. Datele cu caracter personal sunt criptate acolo unde este posibil din punct de vedere tehnic. Accesul la sistemele care conțin date ale abonaților este protejat prin autentificare multi-factor. Sunt aplicate controale de acces bazate pe roluri, astfel încât doar angajații care au nevoie de acces pentru îndeplinirea atribuțiilor lor să poată prelucra aceste date. Monitorizarea continuă a accesului angajaților la datele cu caracter personal este realizată intern. Mecanismele de monitorizare verifică dacă activitățile de prelucrare corespund rolurilor și responsabilităților atribuite. Orice abatere de la parametrii de acces autorizați este supusă unei analize interne.

Principii de prelucrare a datelor

Activitățile de prelucrare respectă în mod strict următoarele principii:

- **Minimizarea datelor** – colectarea este limitată la datele necesare pentru furnizarea serviciilor contractate;

- **Limitarea scopului** – prelucrarea este realizată exclusiv pentru scopurile pentru care datele au fost inițial colectate;
- **Limitarea stocării** – datele sunt păstrate doar pentru perioadele prevăzute de legislația aplicabilă;
- **Stocare securizată și ștergere controlată.**

La expirarea perioadelor legale de retenție, datele cu caracter personal sunt șterse prin proceduri automate sau manuale, după caz. Ștergerea poate avea loc și la solicitarea validată a persoanei vizate, în limitele cadrului legal aplicabil.

Retenția și ștergerea datelor

Un cadru structurat de retenție a datelor asigură că datele cu caracter personal sunt păstrate doar pe perioadele prevăzute de legislație. Sunt aplicate atât mecanisme automate, cât și manuale de ștergere. După expirarea perioadelor de retenție, datele sunt eliminate, cu excepția cazurilor în care există obligații legale de păstrare. De asemenea, ștergerea poate fi realizată la solicitarea persoanei vizate, în limitele legale. Programele de retenție sunt revizuite periodic pentru a asigura conformitatea cu cerințele de reglementare în evoluție.

Audit intern și îmbunătățire continuă

Audituri interne privind prelucrarea datelor cu caracter personal sunt realizate cel puțin o dată la șase luni. Acestea generează rapoarte formale care pot include recomandări, măsuri corective sau avertismente, după caz. Obiectivele acestor audituri includ:

- prevenirea sancțiunilor de reglementare;
- protejarea reputației companiei;
- consolidarea încrederii clienților;
- îmbunătățirea continuă a proceselor interne de management al riscurilor.

Auditul protecției datelor este tratat ca un instrument de guvernanță, nu doar ca o obligație legală, contribuind la integritatea operațională la nivelul organizației.

Drepturile persoanelor vizate și gestionarea reclamațiilor (ESRS S4-3)

Persoanele vizate își pot exercita drepturile, inclusiv dreptul de acces, rectificare, ștergere, restricționare a prelucrării și opoziție, prin canale dedicate de comunicare. Pentru a asigura transparența și accesibilitatea, abonații pot transmite solicitări sau reclamații privind prelucrarea datelor cu caracter personal la adresa de email dedicată: datapersonale@moldcell.md. Solicitățile sunt monitorizate intern și soluționate în termenele prevăzute de legislație. DPO și funcția juridică supraveghează procesarea acestor solicitări și asigură respectarea cadrului legal și a procedurilor interne. În anul 2025, nu au fost înregistrate sancțiuni administrative sau judiciare privind protecția datelor. Un număr limitat de reclamații a fost primit și soluționat conform procedurilor interne. Pentru transparență, se menționează că în 2024 a fost aplicată o sancțiune administrativă minoră (3000 lei) în legătură cu întârzierea răspunsului la o solicitare de acces, situație corectată imediat.

Siguranță digitală și conștientizarea consumatorilor (ESRS S4-4)

Având în vedere riscurile digitale la nivel societal, Moldcell promovează utilizarea responsabilă a internetului prin materiale educaționale publice și platforme dedicate dezvoltate în parteneriat cu organizații din societatea civilă. Aceste inițiative urmăresc reducerea expunerii consumatorilor la abuzuri online, conținut dăunător și fraude digitale.

Controlul lanțului valoric și al terților (ESRS S4-4)

Acordurile de prelucrare a datelor (Data Processing Agreements – DPA) sunt obligatorii pentru toți terții care prelucrează date cu caracter personal în numele Moldcell. Înainte de colaborare, este realizat un proces de due diligence pentru evaluarea capacității furnizorilor de a asigura protecția datelor. Toate datele cu caracter personal ale abonaților sunt stocate și prelucrate pe teritoriul Republicii Moldova, fără transferuri transfrontaliere. Deși sunt aplicate garanții contractuale, audituri formale ale terților nu sunt realizate în prezent.

Instruirea și conștientizarea angajaților (ESRS S4-4; S4-5)

Toți angajații participă anual la traininguri obligatorii privind protecția datelor cu caracter personal, inclusiv evaluări finale. Traininguri suplimentare sunt oferite echipelor care gestionează volume mari de date personale, precum call center, retail, resurse umane și marketing. Angajații care obțin rezultate mai scăzute la evaluări participă la sesiuni suplimentare de instruire. Materialele educaționale sunt disponibile pe platformele interne de învățare, iar canalele interne de comunicare sunt utilizate pentru diseminarea bunelor practici și a actualizărilor legislative.

Obligațiile de confidențialitate sunt formalizate prin acorduri scrise, consolidând responsabilitatea individuală în protejarea datelor.

SECURITATE CIBERNETICĂ

(ESRS S4-1, S4-2, S4-3, S4-4, S4-5; ESRS 2 GOV-1; ESRS 2 SBM-3)

Identificarea impacturilor, riscurilor și oportunităților (ESRS S4-2; ESRS 2 SBM-3)

Furnizarea serviciilor de telecomunicații și a serviciilor de plăți electronice implică prelucrarea datelor cu caracter personal și operarea unei infrastructuri digitale critice. Riscurile legate de securitatea cibernetică și protecția datelor au fost identificate ca fiind materiale, având potențialul de a genera impacturi negative asupra consumatorilor.

Impacturile negative potențiale includ:

- pierderea confidențialității datelor personale ale abonaților;
- acces neautorizat la conturile clienților;
- întreruperea serviciilor de plăți electronice;
- indisponibilitatea temporară a serviciilor de comunicații;
- prejudicii financiare rezultate din fraude sau utilizarea abuzivă a datelor;
- afectarea reputației și pierderea încrederii consumatorilor.

Evaluări formale ale riscurilor sunt realizate periodic și documentate într-un registru structurat al riscurilor cibernetice. Riscurile sunt analizate în funcție de

probabilitate și impact, incluzând evaluarea consecințelor potențiale asupra consumatorilor. În 2025, o analiză cuprinzătoare a impactului asupra afacerii (Business Impact Analysis) a identificat procesele critice, prioritățile de recuperare și dependențele tehnologice. Riscurile cibernetice și operaționale majore sunt analizate de Cybersecurity Board și integrate într-un plan structurat de remediere cu orizont de implementare până în 2026.

Guvernanță și supraveghere

(ESRS 2 GOV-1; ESRS S4-1)

În 2025, Moldcell a instituit un Cybersecurity Board (CSB), responsabil pentru supravegherea strategică și coordonarea activităților de securitate cibernetică și reziliență operațională. CSB raportează către Executive Leadership Team, care este responsabil în fața Consiliului de Administrație. Comitetul funcționează ca un organism transversal, incluzând reprezentanți din domeniile securității informației, managementului riscurilor, conformității, tehnologiei, juridic și financiar. Mandatul acestuia include:

- revizuirea riscurilor cibernetice semnificative;
- aprobarea priorităților de remediere;
- supravegherea alinierii la cerințele de reglementare;
- monitorizarea nivelului de pregătire pentru continuitatea activității.

Modelul celor trei linii de apărare a fost consolidat prin clarificarea separării funcțiilor de securitate informațională, management al riscurilor, conformitate, monitorizare și audit intern.

Cadrul de politici și alinierea la reglementări

(ESRS S4-1)

În 2025, a fost aprobată o versiune actualizată a Politicii de securitate a informației, aliniată la standardul ISO/IEC 27001:2022, la legislația națională privind securitatea cibernetică și la reglementările aplicabile ale Băncii Naționale a Moldovei și ANRCETI. Procedura de clasificare a informațiilor stabilește un model pe patru niveluri (Secret, Confidențial, Uz Intern, Public), susținut de o alocare clară a responsabilităților pe baza modelului RACI pentru proprietarii și administratorii activelor informaționale. Procedura de continuitate a activității (Business Continuity Planning – BCP) definește obiectivele de recuperare, fluxurile de escaladare și structurile de gestionare a crizelor, fiind integrată în cadrul mai larg de management al riscurilor al companiei.

Acțiuni de prevenire și reducere a riscurilor

(ESRS S4-4)

Măsurile tehnice și organizaționale

Moldcell aplică un set de măsuri tehnice și organizaționale concepute pentru a preveni accesul neautorizat și pentru a asigura integritatea și disponibilitatea serviciilor. Principalele controale includ:

- criptarea datelor cu caracter personal, acolo unde este aplicabil;
- autentificare multi-factor pentru sistemele interne;
- restricții de acces bazate pe roluri;
- monitorizarea continuă a accesului angajaților la datele abonaților;

- gestionarea accesului privilegiat (PAM) cu autorizare „just-in-time”;
- securizarea (hardening) mediilor critice de baze de date;
- dezafectarea sistemelor învechite;
- segmentarea rețelei și arhitectură securizată;
- logare structurată și monitorizare a platformelor critice.

Activitățile de prelucrare respectă principiile de minimizare a datelor, limitare a scopului și limitare a stocării. Datele sunt păstrate doar pe perioadele prevăzute de lege și sunt șterse la expirarea acestora sau la solicitarea validată a persoanei vizate.

Continuitatea activității și reziliența operațională

Cadrul de Business Continuity și management al crizelor este integrat în procesele și infrastructura critică. Analiza impactului asupra afacerii (BIA) realizată în 2025 a stat la baza actualizării Planului de Continuitate a Activității, care definește rolurile, structurile de escaladare și scenariile de răspuns pentru incidente cibernetice și disfuncționalități ale infrastructurii. Activitățile de testare și integrare în programele de instruire sunt în desfășurare.

Conștientizare și pregătire organizațională

În 2025, a fost implementat un program la nivel de companie privind conștientizarea securității cibernetice. Toți angajații au participat, obținând un scor mediu de 18,93 din 20 la evaluările finale. Au fost realizate simulări de phishing, iar o funcționalitate dedicată de raportare a tentativelor de phishing a fost integrată în sistemul de email corporativ. Un buletin periodic de securitate cibernetică (Cyber Security Bulletin) este utilizat pentru diseminarea actualizărilor interne și a informațiilor privind amenințările. Trainingul anual obligatoriu privind protecția datelor este oferit tuturor angajaților, cu sesiuni suplimentare pentru funcțiile cu risc ridicat, precum call center și retail.

Gestionarea incidentelor și remediere

(ESRS S4-3)

Proceduri structurate sunt implementate pentru detectarea, escaladarea și remedierea incidentelor de securitate cibernetică și a breșelor de date. Incidentele sunt evaluate pe baza unor criterii de severitate prestabilite și, atunci când legislația o impune, sunt notificate autorităților competente. În 2025:

- nu au fost înregistrate incidente majore de securitate cibernetică care să afecteze consumatorii;
- nu au avut loc întreruperi de servicii la scară largă cauzate de atacuri cibernetice;
- nu au fost aplicate sancțiuni administrative sau judiciare legate de securitatea cibernetică sau protecția datelor.

Monitorizare, testare și îmbunătățire continuă

(ESRS S4-5)

Au fost efectuate teste de penetrare asupra platformelor critice, atât interne, cât și externe. Vulnerabilitățile identificate au fost remediate prin ajustări de configurație și îmbunătățiri structurale. Evaluările efectuate de autoritățile competente au

condus la elaborarea unor planuri de acțiune structurate. Progresul în implementarea măsurilor de remediere este monitorizat de management și raportat către structurile de guvernare.

Perspective (Outlook)

Pe termen viitor, Moldcell va continua să consolideze cadrul de protecție a datelor, securitate cibernetică și reziliență operațională, în concordanță cu evoluțiile de reglementare și riscurile emergente.

Prioritățile includ:

- finalizarea implementării funcționalităților îmbunătățite de gestionare a consimțământului;
- alinierea suplimentară la cerințele Legii nr. 195/2024 și la standardele echivalente GDPR;
- continuarea procesului de pregătire pentru certificarea ISO/IEC 27001;
- implementarea roadmap-ului Cybersecurity Board pentru consolidarea controalelor asupra platformelor critice, inclusiv cele aferente serviciilor de plăți electronice;
- testarea și operaționalizarea continuă a planurilor de continuitate și gestionare a crizelor.

Investițiile continue în conștientizarea angajaților, măsuri tehnice și supraveghere de guvernare vor rămâne esențiale pentru protejarea consumatorilor, asigurarea integrității serviciilor și consolidarea rezilienței infrastructurii digitale Moldcell.

Integritate digitală, confidențialitate și libertatea de exprimare (ESRS S4-1, S4-2)

În calitate de operator de telecomunicații, Moldcell gestionează impacturile materiale legate de confidențialitatea utilizatorilor, libertatea de exprimare și accesul la informație, inclusiv în contextul interacțiunii cu autoritățile publice. Aceste aspecte sunt abordate prin politici interne, proceduri și procese de management al riscurilor, în conformitate cu cerințele ESRS S4 privind impacturile legate de informație asupra consumatorilor și utilizatorilor finali. Moldcell este supusă obligațiilor legale de cooperare cu autoritățile de aplicare a legii și cele de securitate națională. Atunci când este impus de legislația aplicabilă, compania procesează solicitări care vizează protejarea persoanelor, siguranța publică și infrastructura critică. Toate aceste solicitări sunt gestionate în conformitate cu prevederile legale și procedurile interne de guvernare. Compania a instituit o Politică privind Confidențialitatea și Libertatea de Exprimare, care definește abordarea Moldcell în gestionarea solicitărilor ce pot afecta drepturile utilizatorilor, inclusiv accesul la date, măsurile de supraveghere și restricționarea conținutului. Această politică este susținută de proceduri interne care asigură trasabilitatea, responsabilitatea și conformitatea cu cerințele legale și de reglementare aplicabile. În cadrul operațional, Moldcell diferențiază două categorii de solicitări din partea autorităților publice:

Cererile convenționale sunt cereri de zi cu zi care sunt de obicei cu risc mai scăzut, cum ar fi interceptările și monitorizările secrete în timp real zilnice efectuate de poliție pe baza ordinelor judecătorești. Astfel de cereri sunt primite și

gestionate de echipe locale dedicate.

Cererile neconvenționale sunt cereri care pot avea un impact serios asupra libertății de exprimare și a confidențialității utilizatorilor. Exemplele includ cereri de închidere a accesului la internet, blocarea site-urilor web sau cerințe de reținere a datelor pentru supraveghere atunci când legislația este neclară. De-a lungul anului 2024, Moldcell a primit cereri de limitare a anumitor conținuturi de internet, în principal de la Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației și de la Serviciul de Informații și Securitate. Aceste cereri au inclus:

- Blocarea site-urilor de jocuri de noroc neautorizate, conform alineatului (3) al articolului 51 din Legea privind organizarea și desfășurarea jocurilor de noroc nr. 291 din 16.12.2016, care autorizează restricții de acces la platformele de jocuri de noroc neautorizate
<https://moldcell.md/rom/business/node/33390>
- Restricționarea accesului la paginile web identificate ca portaluri media care promovează dezinformarea, incită la ură și război, în timpul stării de urgență declarate, conform Dispoziției Guvernului Republicii Moldova nr. 1 din 24 februarie 2022, care mandatează blocarea accesului abonaților la sursele care diseminează conținut online care amenință securitatea națională prin știri false <https://moldcell.md/rom/news/site-uri-media-blocate-solicitarea-autorit%C4%83%C8%9Bilor-update-23-martie>

Toate acțiunile au fost implementate în conformitate cu cerințele legale aplicabile.

Moldcell pune la dispoziție canale prin care consumatorii și utilizatorii finali pot semnala preocupări legate de confidențialitate, protecția datelor, accesul la servicii sau alte aspecte ce țin de drepturile acestora. Acestea includ canale de suport pentru clienți, proceduri de gestionare a reclamațiilor și mecanisme dedicate, alinate cu Codul de Etică și cadrul de conformitate al companiei. Eficiența acestor canale este monitorizată și evaluată prin controale interne, urmărirea timpilor de răspuns și analiza feedback-ului clienților, fiind adoptate măsuri corective atunci când este necesar.

Moldcell integrează riscurile legate de confidențialitate și libertatea de exprimare în cadrul său de management al riscurilor la nivel de companie, inclusiv riscurile care afectează grupuri vulnerabile, precum copiii și tinerii. Compania ia în considerare, de asemenea, standarde internaționale recunoscute în domeniul drepturilor omului, inclusiv Declarația Universală a Drepturilor Omului, Pactul Internațional privind Drepturile Civile și Politice, Principiile directoare ale ONU privind afacerile și drepturile omului și Ghidurile OCDE pentru întreprinderi multinaționale.

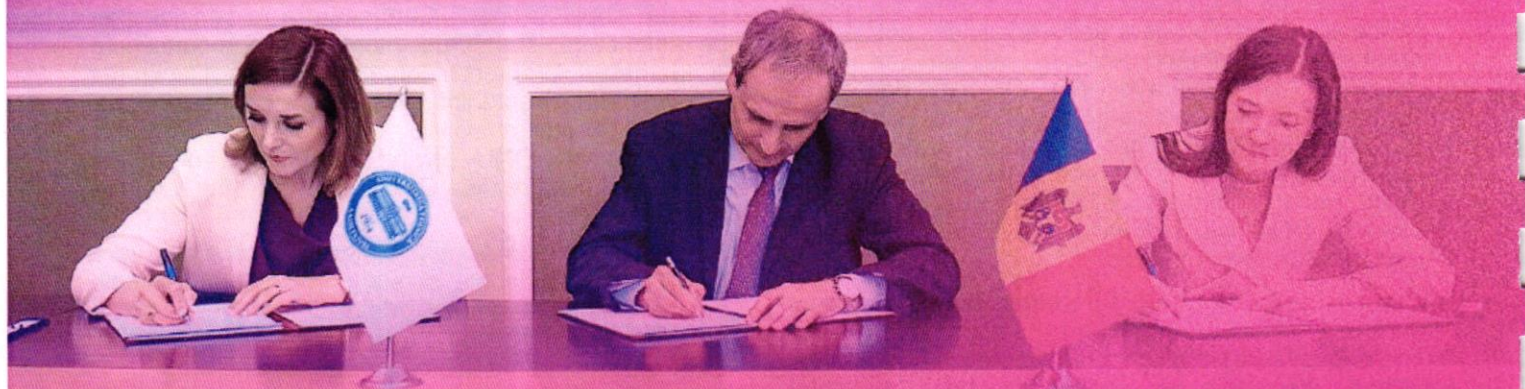
În situațiile în care apar potențiale conflicte între cerințele legale locale și standardele internaționale privind drepturile omului, Moldcell urmărește să le gestioneze prin dialog cu autoritățile relevante și, după caz, prin comunicare cu părțile interesate.

30. APR. 2026

G1.

CONDUITA ÎN AFACERI

- Cultura sustenabilității
- Codul de Etică și Conduită
- Practici de plată



moldcell

CG

CONDUITA ÎN AFACERI

(ESRS G1-1 | ESRS G1-2 | ESRS G1-3 | ESRS G1-4 | ESRS G1-5 | ESRS G1-6)

Moldcell promovează o conduită responsabilă în afaceri prin mecanisme de guvernare, politici și proceduri interne menite să asigure comportament etic, conformitate cu reglementările și practici comerciale transparente. În calitate de furnizor de servicii de telecomunicații și servicii digitale care operează într-un mediu reglementat, compania menține sisteme interne pentru prevenirea comportamentului necorespunzător, gestionarea conflictelor de interese, susținerea concurenței loiale și asigurarea unor relații responsabile cu partenerii și furnizorii.

Abordarea companiei privind conduita în afaceri este susținută de un cadru structurat de conformitate, politici interne, programe de instruire a angajaților și mecanisme de supraveghere prin structuri de management și comitete. Aceste mecanisme sprijină identificarea, prevenirea și gestionarea riscurilor legate de corupție, neconformitate, abateri etice și relațiile cu furnizorii.

Cultura sustenabilității și a conduitei responsabile în afaceri (ESRS G1-1 — Politici privind conduita în afaceri și cultura corporativă)

Moldcell a inițiat Programul de Etică și Conformitate în anul 2013, stabilind baza unei abordări structurate privind guvernarea etică și conduita responsabilă în afaceri. De atunci, compania și-a consolidat progresiv cadrul de conformitate pentru a susține respectarea cerințelor de reglementare, a standardelor internaționale și a principiilor etice interne.

Conduita responsabilă este integrată în modelul operațional și în structura de guvernare a Moldcell. Pe măsură ce așteptările autorităților de reglementare, ale clienților, angajaților și investitorilor evoluează, compania menține mecanisme interne care asigură integrarea considerentelor etice și a cerințelor de conformitate în procesele decizionale.

Domeniile telecomunicațiilor și serviciilor financiare în care activează Moldcell impun respectarea strictă a cerințelor de reglementare și a standardelor de industrie. Pentru a răspunde acestor obligații, compania aplică politici interne, coduri de conduită, proceduri de conformitate și mecanisme de control care susțin practicile responsabile și reduc riscurile asociate corupției, protecției datelor, integrității financiare și conformității de reglementare.

Moldcell promovează o cultură a eticii și conformității prin programe de instruire, inițiative de conștientizare și activități de comunicare internă. Aceste inițiative au ca scop asigurarea faptului că angajații înțeleg standardele etice ale companiei și sunt pregătiți să gestioneze dileme etice sau riscuri de conformitate în activitatea lor zilnică. Pentru a sprijini dezvoltarea cadrului său de guvernare în domeniul sustenabilității, Moldcell face referire la principii și ghiduri internaționale recunoscute privind conduita responsabilă în afaceri, drepturile omului și responsabilitatea de mediu. Acestea includ:

- Standardele Europene de Raportare privind Sustenabilitatea (ESRS)
- Declarația Universală a Drepturilor Omului a Organizației Națiunilor Unite
- Convențiile fundamentale ale Organizației Internaționale a Muncii (ILO)
- Ghidurile OECD pentru întreprinderi multinaționale
- Pactul Global al Organizației Națiunilor Unite
- Principiile directoare ale ONU privind afacerile și drepturile omului
- Principiile privind drepturile copilului și afacerile

Aceste cadre oferă orientare pentru politicile și mecanismele interne de guvernare ale Moldcell în domeniul precum conduita etică, protecția drepturilor omului, responsabilitatea de mediu și relația cu părțile interesate. Prin acest cadru, Moldcell urmărește să asigure că activitățile sale depășesc simpla conformare legală și reflectă practici de afaceri responsabile și transparente în toate domeniile de activitate.

Conformitatea cu legile și reglementările (ESRS G1-1)

Moldcell își desfășoară activitatea în conformitate cu cadrul legal și de reglementare din Republica Moldova și menține proceduri interne menite să asigure respectarea legislației aplicabile în domeniul precum comunicațiile electronice, serviciile financiare digitale, protecția consumatorilor, concurența și protecția datelor. În calitate de furnizor de servicii de comunicații electronice, Moldcell operează în baza Legii comunicațiilor electronice nr. 241/2007 și a actelor normative aferente emise de Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI). Compania respectă, de asemenea, reglementările privind portabilitatea numerelor, protecția consumatorilor, protecția datelor cu caracter personal și serviciile audiovizuale. Serviciile financiare mobile furnizate de Moldcell sunt realizate în conformitate cu cadrul legislativ privind serviciile de plată, moneda electronică și cerințele privind prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului. Departamentul Juridic este responsabil pentru monitorizarea evoluțiilor legislative, furnizarea de suport juridic echipelor operaționale și susținerea implementării măsurilor de conformitate la nivelul organizației. Sunt efectuate revizuri periodice pentru evaluarea conformității cu legislația aplicabilă și identificarea riscurilor juridice potențiale. Moldcell monitorizează activ evoluțiile legislative relevante pentru sectorul telecomunicațiilor și participă la consultările publice organizate de autoritățile de reglementare. În perioada 2024–2025, compania a contribuit la consultările privind noua lege privind protecția datelor cu caracter personal, precum și la procesul de transpunere a Codului european al comunicațiilor electronice în legislația națională. Compania urmărește, de asemenea, evoluțiile privind cerințele de securitate cibernetică în baza Legii nr. 48/2023 și oferă feedback asupra proiectelor de reglementare care afectează rețelele și serviciile de comunicații electronice.

Codul de Etică și Conduită

(ESRS G1-1 | ESRS G1-2 | ESRS G1-3 | ESRS G1-4)

Ca parte a dezvoltării cadrului de guvernare și sustenabilitate, Moldcell revizuieste periodic structura organizațională responsabilă de etică, conformitate și supravegherea sustenabilității.

În 2024, compania a consolidat temporar rolurile de Ethics and Compliance Officer și Due Diligence Officer într-o poziție unificată de Sustainability Officer, cu un mandat extins care a inclus și responsabilități de supraveghere ESG. Această structură a permis coordonarea centralizată a activităților de conformitate, due diligence și sustenabilitate.

În urma unei revizuii interne a responsabilităților și a distribuției sarcinilor, în 2025 aceste roluri au fost separate, fiind reintrodus rolul de Due Diligence Officer, în timp ce rolul de Sustainability Officer a fost menținut cu responsabilități în guvernarea sustenabilității și raportarea ESG. Această ajustare a avut ca scop clarificarea responsabilităților și îmbunătățirea eficienței în gestionarea conformității, due diligence-ului furnizorilor și activităților de raportare.

Aspectele legate de etică, conformitate, due diligence și conduită responsabilă pot fi escaladate către Comitetul de Sustenabilitate, unde reprezentanți din diverse funcțiuni analizează situațiile relevante și monitorizează implementarea politicilor și inițiativelor aferente.

Moldcell promovează o cultură organizațională bazată pe etică și integritate, susținută de o politică de toleranță zero față de corupție și mită. Cadrul de conformitate al companiei include identificarea riscurilor de neconformitate și implementarea de politici, proceduri, controale de due diligence, programe de instruire a angajaților, mecanisme de consultare, canale interne de raportare a potențialelor încălcări, precum și măsuri disciplinare sau corective, acolo unde este necesar.

Codul de Etică și Conduită reprezintă un element central al cadrului de conduită în afaceri al Moldcell. Aprobate de Consiliul de Administrație și de Executive Leadership Team, acesta oferă orientare privind principiile reflectate în politicile și instrucțiunile interne ale companiei. Codul stabilește standarde comune de comportament și clarifică așteptările privind conduita etică în cadrul organizației.

Documentul este conceput pentru a sprijini angajații și alte persoane care acționează în numele Moldcell în gestionarea dilemelor etice, a obligațiilor legale sau a situațiilor de conformitate. Structura sa reflectă politicile și procedurile interne și include ghidare practică, precum și referințe către alte documente interne relevante, unde sunt definite cerințe detaliate.

Codul se aplică unui spectru larg de părți implicate în activitatea Moldcell, inclusiv angajați, directori, membri ai Consiliului, contractori, consultanți și freelanceri. Documentul este accesibil atât părților interesate interne, cât și celor externe. Codul este revizuit anual pentru a reflecta evoluțiile strategiei Moldcell, practicilor de guvernare, cerințelor de reglementare și extinderii operaționale.

Pentru a sprijini implementarea Codului de Etică și Conduită, Moldcell menține un program obligatoriu de instruire în domeniul conformității, care include

sesiuni dedicate Codului și testarea cunoștințelor aferente. Rata de finalizare a fost de 86% în 2023 și 87% în 2024. În anul 2025, ca urmare a revizuirii cadrului intern privind instruirea obligatorie, finalizarea cursurilor de conformitate, inclusiv a instruirii privind Codul de Etică și Conduită, a devenit obligatorie pentru toți angajații. În acest context, rata de finalizare a atins 100%, reflectând implementarea integrală a cerințelor actualizate la nivel organizațional. Codul stabilește standardele de bază pentru comportamentul responsabil în afaceri și reflectă reglementările interne ale Moldcell privind integritatea, etica și conformitatea. Principalele domenii abordate de Cod includ prevenirea mitei și a corupției, libertatea de exprimare și comportamentul respectuos la locul de muncă, confidențialitatea clienților și protecția datelor cu caracter personal, utilizarea responsabilă a inteligenței artificiale, interacțiunea responsabilă cu terții și partenerii din lanțul valoric, sănătatea și securitatea în muncă, sustenabilitatea de mediu, diversitatea și incluziunea, prevenirea și gestionarea conflictelor de interese, concurența loială și respectarea legislației concurenței, precum și mecanismele de avertizare de integritate și raportare a preocupărilor. Prin acest cadru, Moldcell urmărește să susțină standarde etice coerente, să consolideze conștientizarea riscurilor de conformitate și să promoveze conduita responsabilă în afaceri în toate domeniile sale de activitate.

Cadrul de politici (ESRS G1-1)

Moldcell menține un cadru structurat de politici care susține conduita responsabilă în afaceri, conformitatea cu reglementările și guvernarea operațională. Acest cadru este alcătuit din politici corporative, proceduri și instrucțiuni interne care definesc standarde privind comportamentul etic, managementul financiar, controlul operațional și reducerea riscurilor.

Executive Leadership Team este responsabil pentru emiterea politicilor și instrucțiunilor în domeniile lor de responsabilitate. Aceste politici sunt obligatorii pentru toate entitățile aflate sub responsabilitatea Moldcell.

Consiliul de Administrație a delegat autoritatea către Directorul General pentru emiterea instrucțiunilor interne de guvernare care vizează aspecte operaționale de importanță strategică.

Politicile și instrucțiunile corporative sunt revizuite periodic și actualizate atunci când este necesar. Toate politicile interne sunt stocate într-o bază de date internă centralizată, accesibilă angajaților și anumitor categorii de contractori. Anumite politici sunt, de asemenea, puse la dispoziția publicului pe site-ul companiei, pentru a spori transparența.

Cadrul de politici acoperă mai multe domenii operaționale, inclusiv activități comerciale, management financiar, comunicare și guvernare de brand, securitatea informației și utilizarea tehnologiei, aspecte juridice, protecția datelor și managementul furnizorilor.

Politici specifice sunt implementate pentru serviciile financiare mobile pentru a aborda riscurile asociate tranzacțiilor financiare digitale, inclusiv cerințe privind autentificarea clienților, prevenirea fraudei, proceduri de combatere a spălării banilor, managementul incidentelor și due diligence-ul furnizorilor.

Politica	Descrierea	Locația
Codul de Etică și Conduită	<ul style="list-style-type: none"> Nu se aplică represalii pentru raportările de bună credință. Respectă drepturile omului și drepturile muncii, interzice munca forțată, munca copiilor și traficul de persoane. Promovează un loc de muncă sigur și incluziv. Asigură confidențialitatea datelor și conformitatea cu reglementările anticorupție. Se angajează la îmbunătățirea mediului. Susține concurența loială, interzice corupția și respectă legile anticorupție și anti-mită <p>În plus față de Codul de Conduită al Angajaților, Moldcell menține standarde etice separate prin intermediul Codului de Conduită al Furnizorilor și al unui Cod de Conduită dedicat terților implicați în acorduri de sponsorizare și donații.</p>	Website-ul / Intranetul corporativ
Politica Libertății de Exprimare și a Vieții Private în Caz de Supraveghere	<ul style="list-style-type: none"> Asigură libertatea de exprimare și confidențialitatea utilizatorilor împotriva supravegherii guvernamentale excesive. Pledează pentru o supraveghere legală clară și raportează cererile de supraveghere atunci când este posibil din punct de vedere legal. Respectă cerințele legale, dar le contestă pe cele care încalcă drepturile omului, minimizând impactul asupra utilizatorilor 	Website-ul / Intranetul corporativ
Politica Anticorupție	<ul style="list-style-type: none"> Asigură interzicerea strictă a tuturor formelor de mită și corupție, atât directe, cât și indirecte, în toate operațiunile sale. Implementează măsuri preventive pentru a detecta corupția, inclusiv verificarea diligentă a partenerilor și furnizorilor, instruirea obligatorie a angajaților și interdicții privind cadourile și plățile de facilitare 	Website-ul / Intranetul corporativ
Politica de Confidențialitate și Protecția Datelor cu Caracter Personal	<ul style="list-style-type: none"> Asigură protecția și confidențialitatea informațiilor angajaților. Describe colectarea, utilizarea, stocarea și securitatea datelor personale. Respectă legile relevante privind protecția datelor. Asigură că datele personale nu sunt prelucrate fără cunoștințe și cu consimțământ. Asigură conformitatea cu GDPR. Colectarea și păstrarea informațiilor. Informarea Autorității pentru Protecția Datelor și a persoanelor afectate, după caz. Describe colectarea, utilizarea, stocarea și securitatea datelor personale 	Website-ul / Intranetul corporativ
Politica anti-discriminare	<ul style="list-style-type: none"> Asigurarea șanselor egale pentru toți, mediu de lucru sigur și confortabil, crearea unei culturi incluzive Recunoașterea și respectarea identităților individuale Promovează sustenabilitatea socială în comunitățile deservite Crește reprezentarea genului subreprezentat în rolurile de conducere Toleranță zero față de discriminare și orice tip de hărțuire 	Intranetul corporativ
Politica privind Oamenii	<ul style="list-style-type: none"> Promovează diversitatea, incluziunea și apartenența Dezvoltă viitorii lideri și îmbunătățește implicarea angajaților Îmbunătățește retenția și atragerea personalului 	Intranetul corporativ
Politica de Mediu	<ul style="list-style-type: none"> Abordează emisiile, consumul de energie, resursele de apă și gestionarea deșeurilor, prevenirea poluării și minimizarea impacturilor negative Respectarea legilor de mediu, implementarea programelor ecologice pentru a crește gradul de conștientizare în rândul angajaților și partenerilor. Încurajează furnizorii să adopte practici de mediu similare 	Website-ul / Intranetul corporativ
Politica de Sănătate și Securitate	<ul style="list-style-type: none"> Asigură un mediu de lucru sigur și sănătos pentru angajați și vizitatori Se angajează să respecte legislația și reglementările relevante privind sănătatea și siguranța Se concentrează pe prevenirea vătămărilor fizice și socio-psiologice la locul de muncă 	Intranetul corporativ
Politica de Achiziții	<ul style="list-style-type: none"> Asigură conformitatea cu standardele de governanță și eficiența operațională. Acoperă: Contractarea serviciilor, Achiziționarea de bunuri și servicii, Criteriile de selecție a furnizorilor, evaluarea diligenței necesare și considerentele de sustenabilitate. 	Intranetul corporativ
Politica de Securitate	<ul style="list-style-type: none"> Asigurarea celor mai înalte standarde de securitate a informațiilor și protecție a datelor Definește cadrul pentru: Protejarea informațiilor și asigurarea confidențialității, integrității și accesibilității. 	Website-ul / Intranetul corporativ
Politica de Avertizare (Whistleblowing)	<ul style="list-style-type: none"> Oferă un canal de raportare sigur și confidențial, pentru ca angajații și părțile interesate să raporteze: Suspiciuni de abateri, comportament neetic, încălcări ale legii 	Website-ul / Intranetul corporativ

Mecanisme de reclamații și remediere – Canalul de avertizare de integritate (Whistleblowing)

(ESRS G1-1 | ESRS G1-3)

Moldcell menține un mecanism de avertizare de integritate care permite angajaților și părților externe să raporteze suspiciuni de conduită necorespunzătoare, încălcări ale legislației aplicabile sau abateri de la politicile și procedurile interne. Canalul de whistleblowing este disponibil pentru o gamă largă de părți interesate, inclusiv angajați, furnizori, acționari, clienți, investitori și membri ai publicului, asigurând posibilitatea raportării atât din interiorul, cât și din exteriorul companiei.

Raportările pot fi transmise anonim sau nominal, prin canale disponibile 24/7, inclusiv secțiunea dedicată de pe website-ul extern Moldcell și portalul intern al companiei. Aceste mecanisme sunt concepute pentru a asigura raportarea accesibilă și confidențială a potențialelor nereguli.

Toate raportările sunt gestionate în conformitate cu principiile confidențialității, imparțialității și investigării corespunzătoare. Moldcell aplică proceduri interne pentru evaluarea informațiilor primite, investigarea potențialelor încălcări și implementarea măsurilor corective, atunci când este necesar.

Persoanele care raportează preocupări sunt protejate împotriva represaliilor, în conformitate cu legislația aplicabilă și politicile interne. Măsurile de protecție includ protejarea identității persoanei care raportează și asigurarea faptului că nu apar consecințe negative ca urmare a unei raportări realizate cu bună-credință.

În cazul în care investigațiile confirmă o încălcare a politicilor interne sau a cerințelor legale, Moldcell poate aplica măsuri disciplinare în conformitate cu procedurile companiei. În funcție de natura și gravitatea cazului, aceste măsuri pot include acțiuni corective, sancțiuni disciplinare sau încetarea relațiilor contractuale.

Părțile interesate care consideră că există deficiențe în raportarea financiară a Moldcell sau suspectează comportamente necorespunzătoare pot transmite sesizări prin mecanismul de whistleblowing la adresa: whistleblowing@moldcell.md

Prin acest mecanism, Moldcell urmărește consolidarea transparenței, susținerea conduitei responsabile în afaceri și asigurarea faptului că potențialele probleme etice sau de conformitate sunt identificate și soluționate în timp util.

Protecția împotriva represaliilor

Moldcell oferă protecție împotriva represaliilor pentru persoanele care raportează preocupări cu bună-credință. Represaliile includ orice consecințe negative, amenințări sau tentative de sancționare a persoanelor pentru transmiterea unei sesizări în conformitate cu Politica de Whistleblowing.

Măsurile de protecție includ protejarea identității avertizorilor de integritate, implementarea unor măsuri de remediere în cazul în care apar represalii și asigurarea unui mediu sigur și de susținere pe durata procesului de investigare și ulterior. Dacă este necesar, avertizorii pot beneficia de suport suplimentar, inclusiv acces la consiliere juridică sau asistență psihologică.

Pentru a asigura informarea angajaților, informațiile privind canalul de whistleblowing și politica aferentă sunt disponibile pe portalul intern al angajaților și sunt incluse în programul obligatoriu de instruire privind Codul de Conduită.

În 2025, similar anilor precedenți, gestionarea solicitărilor părților interesate a contribuit la identificarea unor oportunități de îmbunătățire în mecanismele de gestionare a reclamațiilor și remediere, precum și în politicile și procedurile interne aferente. Activitățile de instruire și conștientizare implementate în 2024 au contribuit la creșterea încrederii angajaților în raportarea preocupărilor. Aceste inițiative au continuat și în 2025, susținând îmbunătățirea continuă și aplicarea consecventă a mecanismelor Moldcell de gestionare a reclamațiilor și remediere.

Anticorupție

(ESRS G1-3 — Prevenirea și detectarea corupției și mitei)

Moldcell menține un cadru structurat pentru prevenirea și detectarea corupției și mitei în cadrul operațiunilor sale. Compania aplică controale preventive susținute de politici, proceduri, instruiți și mecanisme de monitorizare, menite să reducă riscul comportamentului neetic sau ilegal. Abordarea anticorupție este aprobată la nivel executiv și implementată prin procese interne de conformitate și controale operaționale.

Măsurile preventive includ programe periodice de instruire și conștientizare pentru angajați, care acoperă subiecte precum anticorupția, conformitatea cu regimurile de sancțiuni și conduita responsabilă în afaceri. Aceste activități sunt completate de evaluări periodice de conformitate, menite să identifice riscurile potențiale, să evalueze eficiența controalelor existente și să implementeze acțiuni corective acolo unde este necesar.

Moldcell aplică, de asemenea, proceduri de due diligence bazate pe conformitate în relația cu furnizorii și partenerii de afaceri. Aceste proceduri includ procese de screening și verificare menite să identifice riscuri de integritate și să asigure alinierea la regimurile de sancțiuni și cerințele de reglementare aplicabile. Protocoalele de due diligence sunt revizuite și îmbunătățite periodic pentru a reflecta evoluțiile de reglementare și mediul de risc în schimbare.

Prin combinarea culturii interne de conformitate cu procese structurate de due diligence aplicate partenerilor, Moldcell urmărește reducerea expunerii la riscurile de corupție și menținerea unei conduite responsabile în afaceri în cadrul operațiunilor sale și al lanțului valoric.

În anul 2025, Moldcell nu a fost condamnată pentru încălcări ale legislației privind anticorupția sau mita și nu au fost înregistrate amenzi sau sancțiuni aferente unor astfel de cazuri.

Comportament anticoncurențial

(G1-4 Cazuri de corupție sau comportament anticoncurențial)

Moldcell își desfășoară activitățile în conformitate cu legislația concurenței din Republica Moldova, inclusiv Legea concurenței nr. 183 din 11 iulie 2012 și actele normative aferente care reglementează

comportamentul pe piață. În calitate de furnizor de servicii de comunicații electronice, compania ia în considerare și ghidurile și recomandările emise de Consiliul Concurenței, autoritatea publică responsabilă pentru asigurarea respectării legislației concurenței și promovarea practicilor de piață echitabile.

Pentru a susține conformitatea cu aceste cerințe legale, Moldcell a implementat o Politică de Concurență care stabilește reguli și principii interne privind comportamentul responsabil pe piață. Această politică este completată de Codul de Etică și Conduită, Politica Anticorupție și Politica de Confidențialitate, care, împreună, fac parte din cadrul mai larg de guvernare și conformitate al companiei.

Compania promovează concurența loială și urmărește ca activitățile sale să fie desfășurate în limitele legislației aplicabile, evitând practici care ar putea fi interpretate ca abuz de poziție dominantă, acorduri anticoncurențiale sau alte comportamente ilegale pe piață. Angajații sunt informați cu privire la cerințele legislației concurenței și sunt așteptați să respecte Politica internă de Concurență și instrucțiunile aferente.

Pe lângă cadrul de politici, Moldcell a implementat instrucțiuni interne privind conformitatea cu legislația concurenței. Aceste instrucțiuni definesc cerințele interne necesare pentru respectarea cadrului legislativ național, ținând cont, în același timp, de principiile relevante ale Uniunii Europene în domeniul concurenței, având în vedere alinierea mediului de reglementare din Republica Moldova la standardele europene.

În perioada de raportare, Moldcell a menținut un istoric de conformitate fără incidente. În 2025, nu au fost înregistrate cazuri de comportament anticoncurențial, încălcări ale legislației antitrust sau practici de monopol, iar compania nu a fost supusă sancțiunilor legate de legislația concurenței.

Conflicte de interese

(G1-1 Politici privind conduita în afaceri și cultura corporativă)

Moldcell a instituit politici și proceduri interne menite să identifice, prevină și gestioneze potențialele conflicte de interese care pot implica angajați, directori și conducerea superioară. Aceste măsuri au scopul de a asigura că deciziile sunt luate în interesul companiei și că interesele personale nu influențează în mod necorespunzător responsabilitățile profesionale.

Angajații sunt obligați să declare orice situație care ar putea genera un conflict de interese prin intermediul unui mecanism dedicat de raportare. Acest sistem permite notificarea situațiilor reale sau potențiale într-un mod securizat. Raportările sunt analizate intern și sunt adoptate măsuri adecvate pentru gestionarea sau reducerea riscurilor identificate.

Obligația de declarare a conflictelor de interese se aplică tuturor angajaților și acoperă o gamă largă de situații, inclusiv activități externe de afaceri, investiții personale, relații de familie care pot influența deciziile profesionale sau deținerea de active care ar putea interfera cu atribuțiile angajatului.

Cazurile raportate sunt supuse unui proces intern de analiză și monitorizare pentru a asigura tratarea și soluționarea corespunzătoare. Prin aceste proceduri, Moldcell urmărește să mențină transparența proceselor decizionale și să protejeze integritatea operațiunilor sale.

Practici de plată (ESRS G1-6)

Moldcell aplică practici de plată reglementate prin Politica de Procurement și Trezorerie, care definește procedurile pentru plățile către furnizori și stabilește termenii contractuali standard de plată. Politica are scopul de a asigura procese de plată transparente și consecvente pentru toate categoriile de achiziții și segmentele de furnizori.

În baza acestei politici, plățile sunt efectuate, în general, în termen de 30 de zile de la primirea unei facturi valide, cu excepția cazurilor în care se convine altfel în scris în cadrul aranjamentelor contractuale relevante. Termenii de plată sunt aplicați în mod consecvent pentru toate categoriile de furnizori. Deși compania nu menține politici de plată separate pentru întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri), ajustări ale condițiilor de plată pot fi luate în considerare de la caz la caz pentru furnizorii mai mici.

În practică, timpul mediu necesar pentru achitarea unei facturi de la începutul perioadei contractuale de plată este de aproximativ 25 de zile, iar 85% dintre plățile către furnizori sunt efectuate în termenii contractuali agreeți. Restul de 15% dintre plăți au fost efectuate după termenul de plată convenit. În anumite cazuri, întârzierile pot apărea din cauza transmiterii întârziate a facturilor de către furnizori sau a timpului suplimentar necesar pentru procesele interne de verificare și aprobare. În perioada de raportare, nu au fost inițiate proceduri legale împotriva Moldcell în legătură cu plăți întârziate.

Moldcell continuă să îmbunătățească monitorizarea internă a performanței plăților și procesele de raportare pentru a asigura urmărirea exactă a termenelor de plată. Plățile sunt, în general, efectuate în conformitate cu termenii contractuali sau statutar definiți în acordurile de achiziție, parteneriat sau leasing. În anumite cazuri, pot fi utilizate și soluții de finanțare a facturilor furnizorilor, atunci când sunt stabilite aranjamente alternative de plată între părți.

Neutralitate politică și activități de lobby (ESRS G1-5)

Moldcell este neutră din punct de vedere politic. Nu adoptăm poziții, directe sau indirecte, în favoarea sau împotriva niciunui partid politic și nu acordăm donații (0 €) către partide politice sau către organizații, publice sau private, afiliate acestora.

Compania poate participa la consultări publice sau discuții de industrie legate de politici în domeniul telecomunicațiilor, reglementare digitală, securitate cibernetică și protecția datelor, atunci când aceste aspecte afectează sectorul telecomunicațiilor.

Cheltuielile noastre pentru contribuții către organizații de industrie și organisme care desfășoară activități de reprezentare pentru Moldcell au fost de 26.512 euro în 2025. Sumele au fost alocate către organizații

internaționale și naționale din industrie, precum: GSM Association (GSMA), Foreign Investors Association (FIA), European Business Association Moldova (EBA), Asociația Companiilor ICT din Moldova (ATIC), American Chamber of Commerce in Moldova (AmCham Moldova), Asociația pentru Dezvoltarea Comunicațiilor Electronice și Tehnologiilor Inovatoare (ACETI), Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova (CCI).



Asociația GSM (GSMA) este o organizație non-profit din industria telecomunicațiilor care reprezintă interesele operatorilor de rețele mobile la nivel global. Prin colaborarea noastră cu GSMA, Moldcell beneficiază de o vastă

experiență internațională și de cele mai bune practici din domeniu, asigurând clienților noștri o experiență de roaming fără probleme și minimizând riscurile de fraudă.



Foreign Investors Association (FIA) este o asociație non-profit și non-politică din Republica Moldova care susține reformele și contribuie la îmbunătățirea mediului de afaceri. Moldcell participă în cadrul FIA în calitate de membru, implicându-se în dialog pe subiecte relevante pentru climatul de afaceri și investițional.



Asociația Businessului European Moldova este o organizație care urmărește alinierea economiei naționale și a legislației de afaceri la standardele Uniunii Europene și promovarea bunelor practici de management în mediul antreprenorial.

Moldcell este membru fondator al EBA Moldova. În 2024, directoarea generală a Moldcell, doamna Carolina Bugaian, a fost aleasă Președinte al Consiliului de Administrație al EBA, funcție pe care a continuat să o exercite și în 2025.



Asociația Femeilor Antreprenoare din Moldova (AFAM) este un ONG care are misiunea de a susține creșterea potențialului femeilor în domeniul antreprenoriatului și managementului în Republica Moldova. La conducerea AFAM, în calitate de președinte, se află directorul general Moldcell, Carolina Bugaian. Doamna Bugaian este, de asemenea, membru fondator al AFAM.



Camera de Comerț Americană în Moldova (AmCham Moldova) este o organizație neguvernamentală non-profit, formată din 161 de membri din diverse domenii de activitate. Un principiu cheie al activității AmCham Moldova este Advocacy, care contribuie la îmbunătățirea relațiilor favorabile investitorilor în Moldova. Directorii Moldcell sunt, de asemenea, membri ai Comitetului de resurse umane și fiscale al AMCHAM.



Asociația pentru Dezvoltarea Comunicațiilor Electronice și Tehnologiilor Inovatoare

Asociația pentru Dezvoltarea Comunicațiilor Electronice și Tehnologiilor Inovatoare (ACETI) reprezintă o

asociație obștească neguvernamentală, apolitică, non-profit, creată în scopul dezvoltării domeniului inovațiilor în domeniul ingineriei și tehnologiilor digitale în Republica Moldova, în special în regiunea de nord. Moldcell promovează în mod activ schimbările pozitive prin colaborări cu ACETI.



MOLDOVAN ASSOCIATION OF ICT COMPANIES

Asociația Companiilor TIC din Moldova (ATIC) este o organizație de afaceri care unește 96 de entități și reprezintă o Organizație Umbrelă care reunește peste 9.000 de angajați. ATIC este asociația reprezentativă și vocea industriei TIC din Republica Moldova, care promovează dezvoltarea sectorului IT&C la nivel național. Moldcell contribuie activ la promovarea schimbărilor pozitive prin colaborarea cu ATIC. În 2025, doamna Olga Pavlic, Director al Departamentului Servicii Financiare Mobile și Business Innovations din cadrul Moldcell, a fost aleasă membru al Consiliului de Administrație.



Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova (CCI) este cea mai mare asociație de afaceri din Republica Moldova,

care reunește peste 1100 de membri, întreprinderi mari, mici și mijlocii din toate ramurile economiei și este membră a Camerei Internaționale de Comerț (CCI) și a Asociației Europene a Camerelor de Comerț (EUROCHAMBRES). Directorul general Moldcell, Dna. Carolina Bugaian este, de asemenea, membră a Consiliului de Administrație al CCI. Moldcell promovează în mod activ schimbările pozitive prin colaborări cu CCI.



PRINCIPALII INDICATORI FINANCIARI				Consolidat (MCG)		Individual (MCSA)	
				2025	2024	2025	2024
INDICATORI DE LICHIDITATE							
a) Rata lichidității efective	$\frac{\text{Active curente}}{\text{Datorii curente}}$	=	0.87	1.12	0.85	1.02	
b) Rata lichidității – testul acid	$\frac{\text{Active curente} - \text{Stocuri}}{\text{Datorii curente}}$	=	0.65	0.89	0.63	0.79	
INDICATORII DE RISC							
a) Gradul de îndatorare	$\frac{\text{Datorii (împrumuturi)}}{\text{Capital}} * 100$	=	177%	240%	181%	244%	
sau							
a) Gradul de îndatorare	$\frac{\text{Datorii (împrumuturi)}}{\text{Capital propriu}} * 100$	=	88%	96%	90%	97%	
b) Rata de acoperire a dobânzilor	$\frac{\text{Profit înainte de dobânzi și impozite}}{\text{Cheltuieli privind dobânzile}}$	=	4.26	3.08	4.19	3.03	
INDICATORI DE ACTIVITATE							
a) Rata de mișcare a stocurilor	$\frac{\text{Costul vânzărilor}}{\text{Stocuri medii}}$	=	10.33	10.80	10.51	10.98	
sau							
a) Ciclul de mișcare a stocurilor (zile)	$\frac{\text{Stocuri medii}}{\text{Costul vânzărilor}} * 365$	=	35.33	33.79	34.72	33.23	
b) Ciclul de mișcare a creanțelor (zile)	$\frac{\text{Creanțe medii}}{\text{Cifra de afaceri}} * 365$	=	16.28	17.08	16.34	17	
c) Ciclul de mișcare a datoriilor (zile)	$\frac{\text{Datorii comerciale medii}}{\text{Procurări}} * 365$	=	99.40	98.72	99.04	99	
d) Mișcarea activelor pe termen lung	$\frac{\text{Cifra de afaceri}}{\text{Active pe termen lung}}$	=	1.26	1.34	1.26	1.34	
e) Mișcarea activelor totale	$\frac{\text{Cifra de afaceri}}{\text{Active totale}}$	=	0.96	0.94	0.96	0.94	
INDICATORI DE PROFITABILITATE							
a) Rentabilitatea capitalului propriu	$\frac{\text{Profit înainte de dobânzi și impozit}}{\text{Capital propriu}}$	=	0.16	0.14	0.16	0.14	
b) Rata rentabilității vânzărilor	$\frac{\text{Profit brut}}{\text{Cifra de afaceri}} * 100$	=	35%	37%	34%	36%	
c) Rata rentabilității generale	$\frac{\text{Profit net}}{\text{Total cheltuieli}} * 100$	=	32%	26%	32%	26%	
d) Rata rentabilității activelor (ROA)	$\frac{\text{Profit net}}{\text{Total active}} * 100$	=	8%	6%	7%	6%	
e) Rata rentabilității financiare (ROE)	$\frac{\text{Profit net}}{\text{Capital}} * 100$	=	21%	21%	21%	20%	
f) Rata rentabilității economice (ROI)	$\frac{\text{Profit brut}}{\text{Total active}} * 100$	=	33%	35%	32%	34%	

ESRS Index	Cerință de raportare	Pagina
BP-1	Baza generală pentru întocmirea declarației de sustenabilitate	7
BP-2	Divulgări în legătură cu circumstanțe specifice	7
GOV-1	Rolul organelor administrative, de conducere și de supraveghere	19 - 25
GOV-2	Informațiile furnizate și aspectele de sustenabilitate abordate de organele administrative, de conducere și de supraveghere ale organizației	19 - 25
GOV-5	Managementul riscurilor	26 - 28
SBM-1	Strategia, modelul de business și lanțul valoric	12-13
SBM-2	Implicarea părților interesate	30-31
SBM-3	Impacturile, riscurile și oportunitățile semnificative și interacțiunea acestora cu strategia și modelul de afaceri	32-35
IRO-1	Descrierea proceselor de identificare și evaluare a impacturilor, riscurilor și oportunităților semnificative	32-33
Mediu: ESRS E1 – Schimbări climatice		
E1-1	Plan de tranziție pentru atenuarea schimbărilor climatice	37
E1-2	Politici privind atenuarea și adaptarea la schimbările climatice	38
E1-3	Acțiuni și resurse aferente politicilor privind schimbările climatice	38
E1-4	Obiective privind atenuarea și adaptarea la schimbările climatice	39
E1-5	Consumul de energie și mixul energetic	39
E1-6	Emisiile brute de GES pentru Scopurile 1, 2, 3 și totalul emisiilor	40-42
Mediu: ESRS E5 - Utilizarea resurselor și economia circulară		
E5-1	Politici privind utilizarea resurselor și economia circulară	44
E5-2	Acțiuni și resurse aferente utilizării resurselor și economiei circulare	44
E5-3	Obiective privind utilizarea resurselor și economia circulară	44
E5-4	Fluxuri de resurse de intrare	45
E5-5	Fluxuri de resurse de ieșire	45-46
Social: ESRS S1 – Forța de muncă proprie		
S1-1	Politici privind forța de muncă proprie	48
S1-2	Implicarea forței de muncă și relațiile angajat-management	49
S1-6	Caracteristicile angajaților	48
S1-8	Libertatea de asociere și negocierea colectivă	49
S1-9	Diversitate	51
S1-10	Remunerarea echitabilă	49
S1-13	Formare și dezvoltarea competențelor	53
S1-14	Sănătate și securitate în muncă	51
S1-15	Echilibru între viața profesională și cea personală și bunăstarea angajaților	52
S1-16	Diferența de remunerare pe criteriu de gen	50
Social: ESRS S2 – Angajați în lanțul valoric		56-58
Social: ESRS S3 – Comunitățile afectate		60-62
Social: ESRS S4 – Consumatori și utilizatori finali		64-71
Guvernanța: ESRS G1 – Conduita în afaceri		
G1-1	Cultura sustenabilității și a conduitei responsabile în afaceri	73
G1-2	Gestionarea relațiilor cu furnizorii. Codul de Etică și Conduită. Cadru de politici	74
G1-3	Prevenirea și detectarea corupției și mitei – Mecanisme de reclamații și remediere Canalul de avertizare de integritate	76
G1-4	Comportament anticoncurențial	76
G1-5	Neutralitate politică și activități de lobby	77-78
G1-6	Practici de plată	77