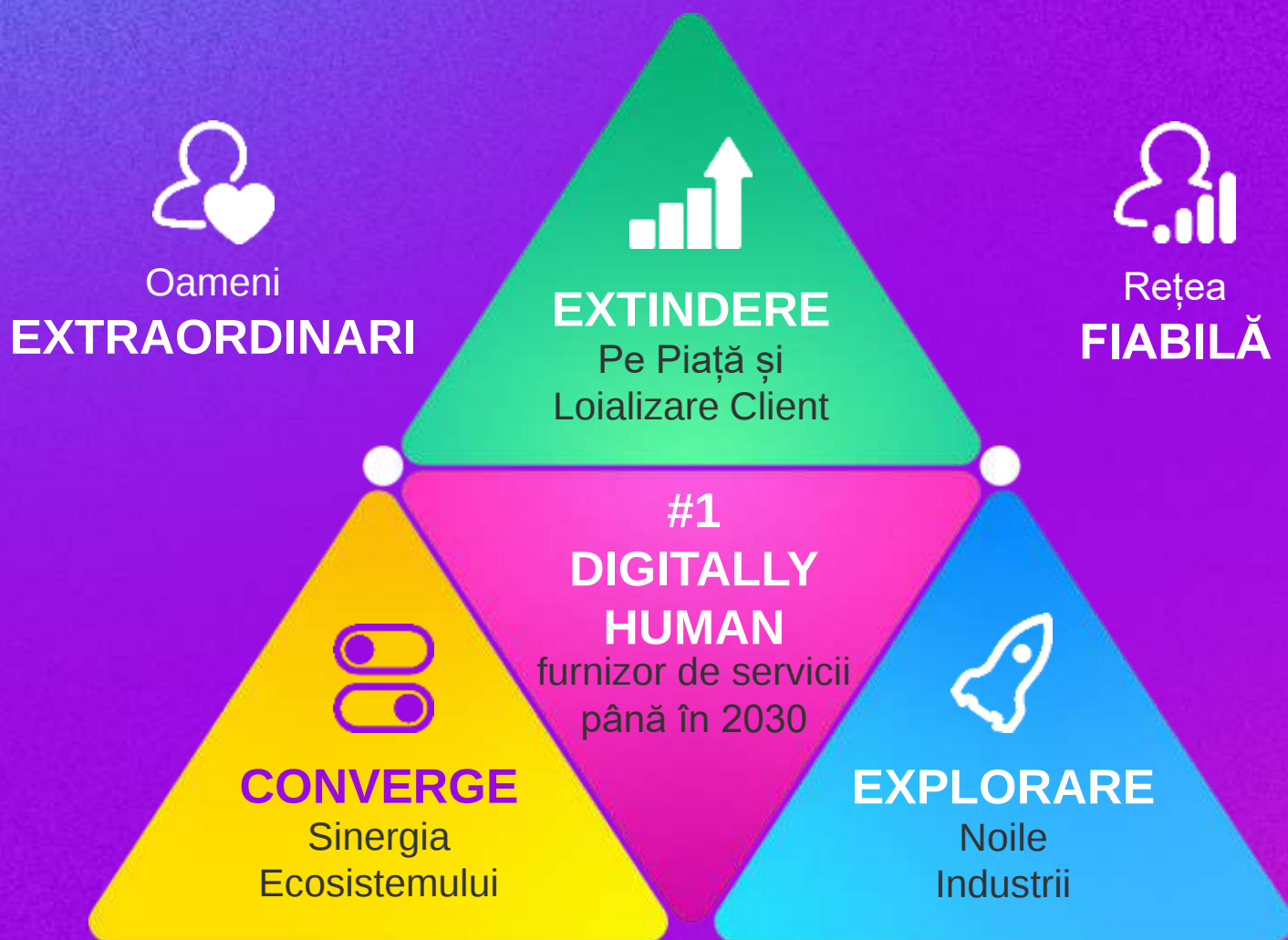


MOLDCELL DINCOLO DE TELCO



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

moldcell^{CG}

RAPORT DE MANAGEMENT & SUSTENABILITATE 2024

Mesajul Directoarei Generale

PREZENTARE GENERALĂ

007 ... Moldcell pe scurt

010 ... Referințe 2024

012Premii

PROGRESUL VIITOR

014 ... Misiunea “DINCOLO DE TELCO”

015 ... Modelul de afaceri

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

STRUCTURA ORGANIZAȚIONALĂ

028 ... Consiliul de Administrație

033Echipa de Conducere Executivă

036Gestionarea riscurilor

ADOPTAREA SUSTENABILITĂȚII

040 ...Implicarea părților interesate

042 ... Stabilirea materialității

MEDIU (E)

046 ... E1 – SCHIMBĂRI CLIMATICE

047 ... Tehnologia pentru o dezvoltare durabilă

049 ... Consumul de energie și eficiența energetică

051 ... Evaluarea emisiilor

054 ... E5 – CIRCULARITATEA

SOCIAL (S)

057 ... S1 – FORȚA DE MUNCĂ PROPRIE

058 ... Promovarea Diversității, Incluziunii și Bunăstării ca Angajator Responsabil

067 ... Atragerea, reținerea și gestionarea talentelor

069 ... S2 – ANGAJAȚI ÎN LANȚUL VALORIC

070 ... Codul de Etică al Furnizorului

071 ... Procesul de Due Diligence

073 ... S3 – COMUNITĂȚILE AFECTATE

074 ... Incluziunea digitală

075 ... Educație & Createch

076 ... Implicare comunitară

077 Integritatea digitală

078 ... S4 – CONSUMATORI ȘI UTILIZATORI FINALI

079 ... Serviciul clienți: o abordare a politicilor bazată pe guvernanță

079 ... Confidențialitatea datelor

081 ... Securitatea rețelei

082 ... Responsabilitatea în produsele și serviciile noastre

084 ... Valorificarea vocii clientului

GUVERNANȚĂ (G)

086 ... G1 – CONDUITA ÎN AFACERI

087 ... Cultura sustenabilității

091 ... Codul de Etică și Conduită

094 ... Practici de plată



#1

DIGITAL UMAN

EXTINDE | CONVERGE | EXPLORĂ

moldcell^{CG}

SPRE NOI OPORTUNITĂȚI ALĂTURI DE MOLDCELL

Misiunea noastră continuă să ne ghideze și să consolideze relația cu clienții noștri. De 25 de ani, Moldcell este un partener de încredere pentru clienți și afaceri, iar ca un exemplu de responsabilitate corporativă, ne dedicăm în mod constant integrării sustenabilității în toate aspectele operațiunilor noastre.

În contextul unei industrii în rapidă transformare, suntem pregătiți să valorificăm fiecare oportunitate de inovare și adaptare, asigurându-ne că serviciile noastre rămân la cel mai înalt nivel de calitate. Ne propunem să consolidăm fundamentele construite și să definim un viitor durabil și prosper pentru întreaga comunitate, prin investiții continue și parteneriate strategice.

CAROLINA BUGAIAN
DIRECTOARE GENERALĂ
MOLDCELL



Într-un an marcat de incertitudini la scară internațională, tensiuni geopolitice și schimbări economice constante, Moldcell rămâne rezistent și orientat spre viitor. La nivel global, provocările – întreruperile lanțurilor de aprovizionare, deficitul de energie și creșterea inflației – au un impact direct asupra operațiunilor noastre. Acești factori, agravați de războiul din Ucraina, au condus la o intensificare a riscurilor cibernetice asupra infrastructurii, în special în zonele limitrofe.

Fiind un furnizor esențial de infrastructură, companiile de telecomunicații sunt mult mai vulnerabile la atacuri cibernetice decât alte industrii, ceea ce poate compromite integritatea datelor, siguranța rețelilor și confidențialitatea clienților. Pentru a contracara aceste amenințări, s-au implementat măsuri urgente: întărirea securității rețelei, efectuarea de audituri periodice, formarea prioritară a angajaților și elaborarea de planuri detaliate de reacție la incidente. În același timp, digitalizarea și sustenabilitatea rămân pilonii strategiei noastre, sprijiniți de inovațiile ICT, care sporesc productivitatea și conectivitatea, deschizând calea către un model de afaceri mai robust și sustenabil. Într-un mediu în care piața talentelor se modifică rapid și reglementările evoluează, adaptarea proactivă ne consolidează angajamentul de a proteja infrastructura critică și de a păstra încrederea părților interesate.

În acest cadru complex, Moldcell a înregistrat progrese semnificative în 2024. Cu peste 25 de ani de experiență, am sărbătorit 24 de ani de activitate prin lansarea primei rețele 5G din Moldova. Această inovație, implementată cu echipament certificat de un furnizor de încredere din UE, de la Ericsson, oferă viteze de până la 1 Gigabit și cea mai scăzută latență din țară – așa cum confirmă datele independente de la Ookla Speedtest® pentru perioada ianuarie–iunie 2024. Această realizare accelerează transformarea digitală și stabilește un nou standard în conectivitate, servind consumatorii, instituțiile publice și afacerile din mai multe orașe. Totodată, Moldcell a fost recunoscută ca fiind cea mai rapidă rețea mobilă din Republica Moldova, consolidându-ne poziția de lider și inovator în industrie.

În 2024, Moldcell money a atins un punct de cotitură important prin integrarea MIA și Western Union. Această realizare extinde conectivitatea financiară la scară internațională și reafirmă angajamentul nostru de a inova în domeniul serviciilor financiare digitale. Fiind primul serviciu de acest tip lansat de un operator de telefonie mobilă din Moldova, Moldcell money continuă să promoveze incluziunea financiară și să susțină o economie fără numerar, oferind soluții eficiente și cu impact real, aliniate strategiei naționale de transformare digitală și incluziune financiară.

De asemenea, Moldcell a încheiat un parteneriat strategic cu Bitdefender pentru a intensifica securitatea cibernetică premium pentru companii. Această colaborare oferă protecție avansată, bazată pe inteligență artificială, pe mai multe platforme, garantând un mediu IT sigur pentru clienții și partenerii noștri.

Intern, am intensificat cultura transparenței și colaborării printr-o serie de evenimente de team-building, asigurându-ne că fiecare angajat rămâne informat și aliniat cu viziunea noastră strategică.

Vreau să adresez sincere mulțumiri tuturor angajaților noștri, ale căror eforturi colective în perioadele dificile ne-au permis să facem față obstacolelor, să adoptăm noi tehnologii și să oferim constant experiențe excepționale clienților. Pasiunea, dedicarea și creativitatea lor sunt forța motrice a succesului nostru, așa cum reflectă scorul nostru de 83% în sondajul de implicare a angajaților.

În 2024, eforturile noastre pentru crearea unui mediu de lucru pozitiv și inovator au fost recunoscute, fiind desemnați cel mai bun angajator din Republica Moldova, conform sondajului „Employer Brand Perception Survey 2024” realizat de AXA Management Consulting, pe baza feedback-ului direct al angajaților.

Anul 2024 a fost desemnat "Anul Clientului" la Moldcell, subliniind eforturile noastre constante de a oferi experiențe excepționale clienților. Am creat Customer Experience Board (CXB), o inițiativă interfuncțională care face legătura între conducere și echipele interne, stimulând acțiuni concrete orientate către client. Astfel, am extins canalele de feedback, am redus semnificativ timpii de rezolvare a plângerilor și am îmbunătățit platformele de auto-gestionare, oferind clienților noștri o autonomie sporită. Împreună cu extinderea rețelei, aceste acțiuni au condus la o creștere a scorului nostru Competitiv NPS cu 8,7 puncte procentuale față de 2023, reflectând tranziția noastră de la un furnizor tradițional de telecomunicații la un partener de încredere.

Conform inițiativei "Purple Promise", ne angajăm să facem fiecare client să se simtă în siguranță în rețeaua Moldcell, un principiu care constituie fundamentul operațiunilor noastre zilnice.

Eforturile de sustenabilitate sunt la fel de riguroase. Din 2020, Moldcell a fost un pionier în adoptarea Obiectivelor de Dezvoltare Durabilă ale ONU, devenind prima companie privată din Moldova care a semnat un Memorandum de Înțelegere cu ONU Moldova. În 2023 am publicat primul nostru raport de sustenabilitate conform standardelor Global Reporting Initiative (GRI) și GSMA, iar în 2024 am efectuat o evaluare a dublei materialități, ghidată de Standardele Europene de Raportare a Sustenabilității (ESRS). Aceste inițiative ne-au permis să stabilim obiective clare de mediu, să îmbunătățim evaluarea emisiilor de carbon și să optimizăm gestionarea resurselor, asigurând astfel că operațiunile noastre contribuie la un viitor sustenabil.

Moldcell joacă un rol esențial în Republica Moldova, fiind operatorul de infrastructură digitală critică care conectează oamenii, afacerile și serviciile de siguranță publică. Rețelele și centrele noastre de date permit diverselor sectoare esențiale să funcționeze eficient și sustenabil, garantând o infrastructură fiabilă, accesibilă și sigură. Prin investiții continue și prin implementarea tehnologiilor avansate, precum IoT și 5G, nu doar susținem incluziunea digitală, ci și contribuim la reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră, îmbunătățind accesul la informație, comunicare și servicii esențiale.

Aceste realizări și angajamente reflectă dedicarea Moldcell de a construi un viitor digital, sustenabil și prosper pentru întreaga comunitate, bazat pe transparență, inovație și responsabilitate.

În același timp, misiunea noastră de a „**Aduce întreaga lume în mâinile tale pentru a TE BUCURA DE VIAȚĂ ȘI MAI MULT**”, reflectă angajamentul nostru profund față de orientarea către client și dezvoltarea parteneriatelor sustenabile. De peste două decenii, Moldcell a revoluționat sectorul telecomunicațiilor mobile din Moldova, oferind o gamă diversificată de servicii de înaltă calitate și un suport excepțional pentru clienți. Nu ne considerăm doar un furnizor de telecomunicații, ci un catalizator al progresului – împlinind atât indivizii, cât și afacerile să prospere, contribuind totodată la dezvoltarea economică și socială a țării. Pe măsură ce facem față provocărilor unei lumi în continuă schimbare, investițiile noastre strategice, soluțiile digitale inovatoare și respectarea constantă a practicilor etice ne asigură că vom continua să conducem un viitor digital și sustenabil pentru toți.

În anul 2024, veniturile Grupului au înregistrat o creștere de aproximativ 7,7% față de anul anterior, înainte de ajustarea cu efectul inflației (7% în 2024 și 4,2% în 2023). Această evoluție pozitivă s-a datorat în principal veniturilor generate 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 97 milioane lei, în scădere față de 150 milioane lei în 2023, iar profitul operațional s-a redus la 176 milioane lei, comparativ cu 241 milioane lei în anul precedent. Scăderea a fost influențată în mod semnificativ de pierderile din diferențele de curs valutar, care au însumat 32 milioane lei în 2024, în contrast cu câștigurile de 77 milioane lei înregistrate în 2023.

Grupul a efectuat toate investițiile necesare pentru asigurarea capacității necesare și rezilienței rețelei, investind în 2024 un total de 172 milioane MDL (față de 130 milioane MDL în 2023). Din această sumă, 97 milioane MDL au fost alocate extinderii rețelei radio și modernizării infrastructurii de bază și de transmisie, iar 75 milioane MDL au susținut proiecte IT și dezvoltarea de platforme și produse digitale inovatoare.

Structura de finanțare s-a îmbunătățit, odată cu refinanțarea parțială a împrumutului de la acționar, în valoare de 192 milioane lei, prin contractarea a două credite bancare. La sfârșitul anului 2024, valoarea netă a activelor depășea capitalul social cu 280 milioane lei, consolidând astfel poziția financiară a Grupului.

Rulajul creanțelor comerciale a cunoscut o ușoară îmbunătățire, ca urmare a măsurilor active de colectare aplicate de Grup. În ceea ce privește rentabilitatea, marja de profit net a crescut la 37% în 2024, cu două puncte procentuale peste nivelul din 2023, în timp ce marja brută de profit a scăzut cu 15 puncte procentuale, ajungând la 26%.

În primul trimestru al anului 2025, Grupul a continuat să înregistreze o evoluție pozitivă, cu o creștere a veniturilor generate atât din prestarea serviciilor, cât și din vânzările de echipamente.

În 2024, Moldcell și Fundația Moldcell și-au consolidat angajamentul față de incluziunea digitală, transformând programele pilot în mișcări naționale. De la extinderea Universității a Treia în regiunile de

nord și sud, până la livrarea de smartphone-uri direct în mâinile seniorilor dornici să învețe, am împuternicit generațiile mai în vârstă să navigheze cu încredere în lumea digitală, demonstrând că incluziunea nu are vârstă.

Prioritatea noastră a fost consolidarea capacităților, un element central în toate acțiunile noastre. Prin parteneriate de încredere cu instituții publice și ONG-uri, am oferit instruire practică în domeniul digital acolo unde era cea mai mare nevoie, deschizând astfel accesul la e-sănătate, e-servicii și comunicație digitală pentru comunitățile care anterior aveau acces limitat la digitalizare.

Privind spre viitor, am investit în industriile creative din Moldova, susținând programe educaționale și proiectul "Profesii Viitorului", oferind tinerilor talente expunere internațională pentru a-și valorifica potențialul. Aceste eforturi reprezintă investiții pe termen lung în dezvoltarea creativă și economică durabilă a țării. Moldcell a susținut femeile și grupurile vulnerabile prin programe care promovează demnitatea și incluziunea. De la facilitarea accesului la medii sigure pentru femei și stimularea dezvoltării economice a acestora, până la participarea activă la evenimente dedicate celebrării incluziunii, am continuat să construim o societate în care potențialul fiecăruia este recunoscut.

Antreprenoriatul social a rămas un pilon esențial al viziunii noastre de sustenabilitate. Nu ne-am limitat doar la a sprijini inițiativele de schimbare, ci am colaborat îndeaproape cu parteneri locali care îmbină scopul cu performanța, amplificând impactul pozitiv prin fiecare achiziție și parteneriat.

Ne-am asumat, de asemenea, responsabilitatea unui viitor digital mai sigur, continuând misiunea de a promova siguranța online prin proiectul #InternetFărăGrijă. În paralel, am colaborat cu Cybercor pentru a consolida reziliența națională și pregătirea digitală într-un context cibernetic tot mai complex și expus la dezinformare.

Am demonstrat că implicarea noastră se extinde dincolo de mediul digital. Participarea activă la evenimente-cheie, inclusiv Maratoanele din Chișinău și de Crăciun, și la festivaluri culturale, cum este Festivalul Lupilor, a contribuit semnificativ la consolidarea legăturilor cu comunitatea.

La Moldcell, credem că tehnologia trebuie să servească oamenii. Ne angajăm să conectăm, să sprijinim și să includem, pentru că progresul real capătă semnificație atunci când este experimentat de toți.

Realizările noastre sunt o reflectare directă a parteneriatelor solide și a colaborării din industrie. Ne exprimăm recunoștința față de partenerii noștri și asociațiile de afaceri care contribuie la succesul colectiv. Recunoscând că sustenabilitatea este o responsabilitate comună, apreciem încrederea și sprijinul constant al tuturor părților interesate. Împreună, ne dedicăm să generăm schimbări semnificative și să construim un viitor sustenabil, deschizând noi orizonturi pentru anii ce vor urma.

Carolina Bugaian

Directoare generală Moldcell

PE SCURT

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

Cel de-al doilea raport de sustenabilitate al Moldcell detaliază performanța sa ESG din 2024, bazându-se pe alinierea anterioară la standardul Global Reporting Initiative (GRI) și luând în considerare recomandările Asociației Globale GSM (GSMA). Compania a început voluntar tranziția raportării sale la Standardele Europene de Raportare a Sustenabilității (ESRS), începând cu o evaluare a dublei materialități. Acest angajament față de o raportare transparentă și standardizată reflectă dedicarea Moldcell față de cele mai bune practici globale și are ca scop consolidarea încrederii părților interesate printr-o raportare consecventă și comparabilă. Raportul marchează un pas către conformitatea deplină cu ESRS în următorii ani.

Acest raport servește drept o etapă tranzitorie către adoptarea deplină a cadrului ESRS în următorii ani, bazându-se pe raportarea noastră aliniată la GRI din 2023. Acest raport oferă informații despre activitatea Moldcell SA (MCSA), cu sediul central în strada Belgrad 3, Chișinău, Republica Moldova, și Moldcell Group (MCG), care include Moldcell SA și subsidiara sa, Moldcell Technology SRL (MCT), cu activități desfășurate pe teritoriul Republicii Moldova.

- **Moldcell SA (MCSA)** este o investiție străină directă care activează pe piața locală de aproape 24 de ani. Compania activează în domeniile serviciilor de comunicații electronice și industriei serviciilor financiare, înființată în 1999 și primind licență pentru servicii financiare în 2023;
- **Moldcell Technology SRL**, care activează în industria tehnologiei informației. Moldcell Technology S.R.L. este rezident în Moldova IT Park din 2018.

Notă privind sfera raportării: În 2023, Moldcell a prezentat două rapoarte de sustenabilitate separate: unul pentru Moldcell SA și altul pentru Moldcell Group. Pentru acest raport din 2024, am consolidat raportarea pentru ambele entități, **Moldcell SA (MCSA) și Moldcell Group (MCG)**, într-un singur document, acolo unde a fost cazul, pentru a oferi o imagine de ansamblu cuprinzătoare a performanței de sustenabilitate a Grupului. Acolo unde anumite date se referă doar la **Moldcell SA (MCSA)**, acest lucru va fi indicat clar. În restul raportului, atunci când este menționat doar termenul "Moldcell", acesta se referă la Moldcell Group (MCG).

Pe lângă activitatea sa principală de business, Moldcell se implică activ în responsabilitatea socială prin intermediul Fundației Moldcell. Înființată în 2020, Fundația Moldcell este o organizație non-profit, apolitică, independentă de guvern, dedicată generării de schimbări pozitive în comunitățile locale. Funcționând independent, cu resurse proprii, Fundația colaborează cu diverse organizații caritabile și ONG-uri în proiecte cu impact semnificativ, aliniate misiunii sale de a promova binele social prin proiecte non-profit. Acest raport evidențiază inițiativele independente susținute de Fundația Moldcell, dar prezintă și gama largă de proiecte filantropice realizate de Moldcell în colaborare cu Fundația.

La data de 25 martie 2020, Moldcell a devenit parte a CG Cell Technologies DAC, parte a CG Corp Global Group, cu sediul central în Nepal. CG Corp Global se concentrează pe 15 verticale. Primele trei verticale sunt în domeniul bunurilor de larg consum, în care cota de piață globală a pieței de tăiței instant este de 2,6% și sunt produse peste 2,8 miliarde de pachete pe an. CG se ocupă, de asemenea, de producerea de băuturi, gustări, ambalaje, bere și alte bunuri de larg consum.

A doua cea mai importantă verticală o reprezintă serviciile financiare. Grupul deține și conduce cea mai mare bancă comercială de succes din Nepal, precum și o bancă de investiții, o companie financiară și o companie care activează în domeniul remitențelor internaționale de mijloace bănești. A treia, cea mai importantă verticală este turismul. Grupul deține 134 de hoteluri în întreaga lume. CG Corp Global are, de asemenea, un fond de capital de risc în industria biotehnologiei și a investit în numeroase startup-uri din domeniul tehnologiei. CG Corp Global este cea mai mare companie educațională din Nepal, cu entități educaționale în Brighton, Manchester, Londra, precum și Malaezia, Singapore. Este cea mai mare companie de electronice de larg consum din țară, care deține 44% din piața nepaleză. De asemenea, este printre primele trei companii de materiale de construcții din Nepal, cel mai mare producător independent de pompe din țară, care produce hidropompe, iar compania producătoare de energie de aproape 110 MW este în proces de construcție.

<https://youtu.be/bdrz3xIXQZw>



Mesajul președintelui:

"Cu mândrie și plăcere, vă prezint Chaudhary Group, un conglomerat cu peste 167 de companii și peste 123 de mărci pe piața globală, cu o putere de peste 15.000 de angajați în întreaga lume. Ne angajăm să respectăm cele mai înalte standarde în orice facem. Criteriile noastre de referință privind calitatea sunt printre cele mai bune din lume, avem setate standarde etice înalte, suntem receptivi la nevoile clienților noștri și credem în stabilirea de parteneriate pe termen lung cu aceștia. Ne-am îndeplinit cu onoare responsabilitățile sociale și vom investi continuu în cele față de mediu."

Mr. Binod K Chaudhary, Președinte, CG Corp Global, președinte, Chaudhary Group
<https://cgcorpglobal.com/>

Ghidată de o filozofie centrată pe om, Moldcell își aliniază activitățile cu principiile sustenabilității. Acest raport prezintă realizările și aspirațiile noastre și le mulțumim părților interesate pentru sprijinul acordat în drumul nostru spre un viitor durabil, prin practici transparente și responsabile.

* Email de contact pentru întrebări și sugestii referitor la acest raport: gma@moldcell.md

2024

RETROSPECTIVA

MEDIU

- În rețeaua sa RAN, Moldcell a implementat o soluție de economisire a energiei care utilizează inteligența artificială. Această măsură a condus la economii inițiale de energie de 7,41%, iar extinderea implementării a generat economii suplimentare de 4,47%
- Oferind peste 20 de soluții digitale care promovează experiențe #DigitalUmane, ecosistemul de aplicații Moldcell este conceput să reducă decalajul atât pentru clienții individuali, cât și pentru cei corporativi, favorizând incluziunea și accesul indiferent de vârstă, venit sau etnie. Gama noastră de instrumente digitale permite tuturor să participe activ și să prospere în lumea digitală
- Moldcell a început colectarea deșeurilor electronice în rețeaua sa de vânzare cu amănuntul, iar colectarea selectivă a deșeurilor a fost implementată la sediul central.

SOCIAL

- Zero fatalități în rândul angajaților Moldcell
- Obținerea unei reprezentări de 41% a femeilor în funcții de conducere în echipa extinsă de conducere (Moldcell Group - MCG)
- Obținerea unei reprezentări de 51,06% a femeilor în funcții de conducere în echipa extinsă de conducere (Moldcell SA - MCSA)
- Obținerea unui scor de implicare a angajaților de 83%
- Furnizarea a peste 53 de ore de instruire per angajat, demonstrând angajamentul față de dezvoltarea profesională și îmbunătățirea abilităților angajaților
- De la crearea Fundației Moldcell în 2020, am sprijinit peste 29.500 de persoane să dobândească competențe digitale, contribuind la reducerea decalajului digital și la 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.
- Finalizarea instruirii privind Codul de Conduită: 100% pentru noii angajați, 87% pentru angajații existenți.
- Consolidarea eforturilor de sustenabilitate prin începerea alinierii practicilor sale cu Standardele Europene de Raportare a Sustenabilității (ESRS).

REALIZĂRILE FINANCIARE

+9.7% EBITDA

+7% ARPU

+6.2% Venit din servicii

+11% Venit din echipamente

+11% Venit din date

1.3 mln

Clienți

- *Raport ANRCETI privind evoluția pieței comunicațiilor electronice în trimestrul III al anului 2024*
[Raport_CE_Q III 2023_V3_Final.pdf](#)

CG

2024 REFERINȚE

Viteza 5G

În 2024, Moldcell și-a sărbătorit cea de-a 24-a aniversare cu o realizare revoluționară, lansând prima tehnologie 5G din Moldova. Această inovație a redefinit conectivitatea, oferind viteze de până la 1 Gigabit și cea mai scăzută latență din țară, așa cum confirmă datele extinse Ookla Speedtest® din ianuarie până în iunie 2024. Prin extinderea rapidă a rețelei sale 5G cu echipamente exclusive certificate UE de la Ericsson, Moldcell deservește acum consumatori, instituții publice și afaceri din mai multe orașe, consolidându-și statutul de „Cea mai rapidă rețea mobilă din Republica Moldova”.



Angajator Responsabil

În 2024, eforturile noastre au fost recunoscute la nivel local, fiind onorați cu titlul de cel mai bun angajator din Republica Moldova, conform **"Studiului de Percepție a Brandului de Angajator 2024"**, realizat de AXA Management Consulting. Clasamentul a fost întocmit luând în considerare opiniile și răspunsurile oferite de angajații noștri.

Aceste distincții ne consolidează poziția de angajator responsabil, angajat să cultive un loc de muncă prosper, unde oamenii noștri pot înflori. Dincolo de recunoașterea externă, ne concentrăm în continuare pe îmbunătățiri tangibile în cadrul organizației noastre. Moldcell este dedicată evaluării și adaptării continue a politicilor și practicilor sale interne, asigurându-se că acestea reflectă și susțin cu adevărat nevoile în evoluție ale forței de muncă.



Programe de incluziune digitală, siguranță și educație

În 2024, Moldcell și Fundația Moldcell și-au consolidat angajamentul față de incluziunea digitală, transformând programele pilot în inițiative cu acoperire națională. De la extinderea Universității Vârstei a Treia în regiunile de Nord și Sud, până la oferirea de smartphone-uri direct în mâinile seniorilor dornici să învețe, am sprijinit generațiile mai în vârstă să navigheze cu încredere în lumea digitală — demonstrând că incluziunea nu are vârstă.

Însă eforturile noastre nu s-au oprit aici. Am inspirat și noua generație, ghidând copiii în primii lor pași online, oferind tinerilor competențe digitale pentru meseriile viitorului și susținând antreprenorii sociali în valorificarea instrumentelor digitale pentru extinderea impactului lor. De la alfabetizare digitală de bază până la abilități avansate în domenii precum inteligența artificială, programare și marketing digital, inițiativele noastre au acoperit întreaga gamă de nevoi, adresându-se tuturor categoriilor de vârstă și comunităților.

Numai în 2024, peste 7.000 de persoane și-au dezvoltat competențele digitale prin programele noastre. Până la sfârșitul anului, numărul total al beneficiarilor incluși în inițiativele de incluziune digitală ale Moldcell a depășit 29.500.



2024 REFERINȚE



Aplicația My Moldcell

Lansarea GiftBox, o nouă funcționalitate de gamificare – un reper esențial în 2024, stimulând angajamentul și creșterea veniturilor. Alături de aceasta, My Moldcell a introdus o pagină My Options re-proiectată, dotată cu capabilități de dezactivare, inclusiv Dezactivarea Temporară a Liniei, integrare cu Speedtest de la Ookla și campanii îmbunătățite de retenție și promovare, ridicând astfel experiența utilizatorului.

Servicii Financiare Mobile

Integrarea MIA și Western Union a reprezentat momentul definitoriu pentru serviciul financiar mobil **Moldcell money** în 2024, evidențiind accentul nostru pe inovație și extinderea conectivității financiare globale. Această realizare reflectă angajamentul nostru de a oferi soluții fără cusur și cu impact real.



Digitalizarea și RPA Descoperiți Automatizarea Proceselor Robotizate (RPA)

Tehnologia revoluționară care eliberează timp valoros prin gestionarea rapidă și precisă a proceselor de rutină. În loc să petrecem ore întregi verificând manual date, procesând rapoarte sau efectuând intrări repetitive, RPA realizează toate acestea în fundal – fără erori și cu o viteză fulgerătoare! Cu automatizarea alături, putem redirecționa resursele de la sarcinile banale către inovație, strategie și soluționarea eficientă a problemelor.



Lansarea serviciului Bitdefender

Pentru a spori securitatea afacerii, Moldcell a încheiat un parteneriat cu Bitdefender, un lider global în domeniul securității cibernetice. Această colaborare permite companiilor să-și protejeze infrastructura IT prin tehnologii avansate. Soluțiile AI-driven ale Bitdefender, disponibile pentru Windows, Mac OS, iOS și Android, detectează și blochează proactiv amenințările, asigurând o securitate continuă prin actualizări automate.



Pe baza datelor colectate din ianuarie până în iunie 2024, rețeaua Moldcell se remarcă prin cele mai mari viteze medii de descărcare și încărcare, precum și prin cea mai scăzută latență medie din țară. Aceste rezultate provin din teste extensive efectuate de utilizatorii de telefoane mobile din Moldova prin intermediul aplicației **Ookla Speedtest®**. În urma măsurătorilor realizate pe întreg teritoriul țării pentru toți cei trei operatori mobili, Moldcell a obținut cel mai bun scor, fiind recunoscută ca **“CEA MAI RAPIDĂ REȚEA DIN REPUBLICA MOLDOVA”**.

2024 PREMII



Directoarea generală a câștigat **PREMIUL “EUROPEAN CEO 2024”** în industria telecomunicațiilor mobile. 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 a fost clasată **PE LOCUL 1 ÎN TOPUL CELOR MAI BUNI ANGAJATORI DIN REPUBLICA MOLDOVA**. Conform studiului "Employer Brand Perception Survey 2024" organizat de AXA Management Consulting, Moldcell și-a reafirmat poziția pe piață, având un nucleu uman #DigitalUman și un angajament ferm față de condiții de lucru excelente, un climat bazat pe spirit de echipă și practici care pun nevoile angajaților pe primul loc.

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, impulsionând 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.

PREMIUL VERDE – MENȚIUNE SPECIALĂ PENTRU INIȚIATIVA REMARCABILĂ ÎN ECONOMIA CIRCULARĂ. Acordat de AMCHAM Moldova, acest premiu evidențiază impactul și viziunea inovatoare a companiei în promovarea economiei circulare și sustenabile.

Inspiră
Acționează
Câștigă

COMPANIE CENTRATĂ PE CLIENT



Moldcell a fost mereu un promotor
al **EXPERIENȚEI CLIEŢILOR ÎN
MOLDOVA**

MISIUNEA

“DINCOLO DE TELCO”

Moldcell depășește granițele telecomunicațiilor tradiționale, contribuind activ la evoluția diverselor industrii și introducând soluții convergente care se aliniază așteptărilor clienților. Angajamentul nostru se extinde la îmbunătățirea capacităților digitale ale societății, asigurându-ne că jucăm un rol esențial în stimularea inovației și în satisfacerea nevoilor în continuă evoluție ale comunității noastre.

Prin promovarea parteneriatelor strategice și adoptarea tehnologiilor de ultimă generație, Moldcell se află în fruntea modelării unui viitor digital conectat. Prioritizăm eforturile de colaborare cu părțile interesate cheie, valorificând expertiza noastră pentru a crea sinergii care depășesc granițele convenționale. Prin inițiativele noastre, Moldcell își propune să împuternicească atât afacerile, cât și indivizii. Căutarea noastră neîncetată a excelenței se reflectă nu numai în calitatea serviciilor noastre de telecomunicații, ci și în dedicarea pentru soluții inovatoare care contribuie la progresul și prosperitatea comunităților pe care le deservim. Pe măsură ce continuăm să depășim limitele posibilului, Moldcell rămâne un catalizator al schimbării pozitive în peisajul dinamic al transformării digitale.

“La Moldcell aducem toată lumea în mâinile tale pentru a TE BUCURA DE VIAȚĂ ȘI MAI MULT”

În 2021, Moldcell a lansat un scop transformator și o strategie menite să galvanizeze organizația și să definească următorul deceniu de dezvoltare durabilă.

Ambiția a fost de a face Moldcell mai bun pentru clienți, angajați, proprietari și societate. Condusă de un scop clar, Moldcell a ales patru priorități strategice care explică modul în care strategia va crea valoare și va aduce beneficii tuturor părților interesate.

Misiunea Moldcell plasează oamenii în centrul a tot ceea ce facem, iar compania își propune să devină un partener de încredere pentru clienți, angajați, furnizori, acționari și pentru societate în ansamblu. Misiunea Moldcell are două elemente cheie:

- **Transformând lumea într-un loc mai uman:** etica corporativă stă la baza a tot ceea ce facem, punând întotdeauna tehnologia la serviciul oamenilor și protejând planeta prin digitalizare. Luăm în considerare așteptările și nevoile diferiților părți interesate pentru a construi relații de încredere.
- **Conectând viețile oamenilor:** ne propunem să digitalizăm întreaga societate, fără a lăsa pe nimeni în urmă, și să reducem decalajul digital în termeni de acces, costuri, accesibilitate și formare în competențe digitale. Această viziune ne impulsionează să inovăm, pentru a oferi produse și servicii care adaugă valoare și contribuie la îmbunătățirea vieții oamenilor, folosind soluții digitale pentru a decarboniza economia.

Sectorul telecomunicațiilor este un pilon al societății și, în anii ce vor urma, va continua să joace un rol

esențial în recuperarea economică și socială, contribuind la construirea unei economii mai verzi și mai echitabile pentru toți.

Începând cu 2020, alinierea la Obiectivele de Dezvoltare Durabilă (ODD) ale Organizațiilor Națiunilor Unite a fost urmărită activ. A fost semnat un Memorandum de Înțelegere, primul de acest fel semnat de o companie privată cu ONU Moldova, facilitând numeroase parteneriate între Moldcell și agențiile ONU pentru a sprijini proiecte de dezvoltare durabilă.

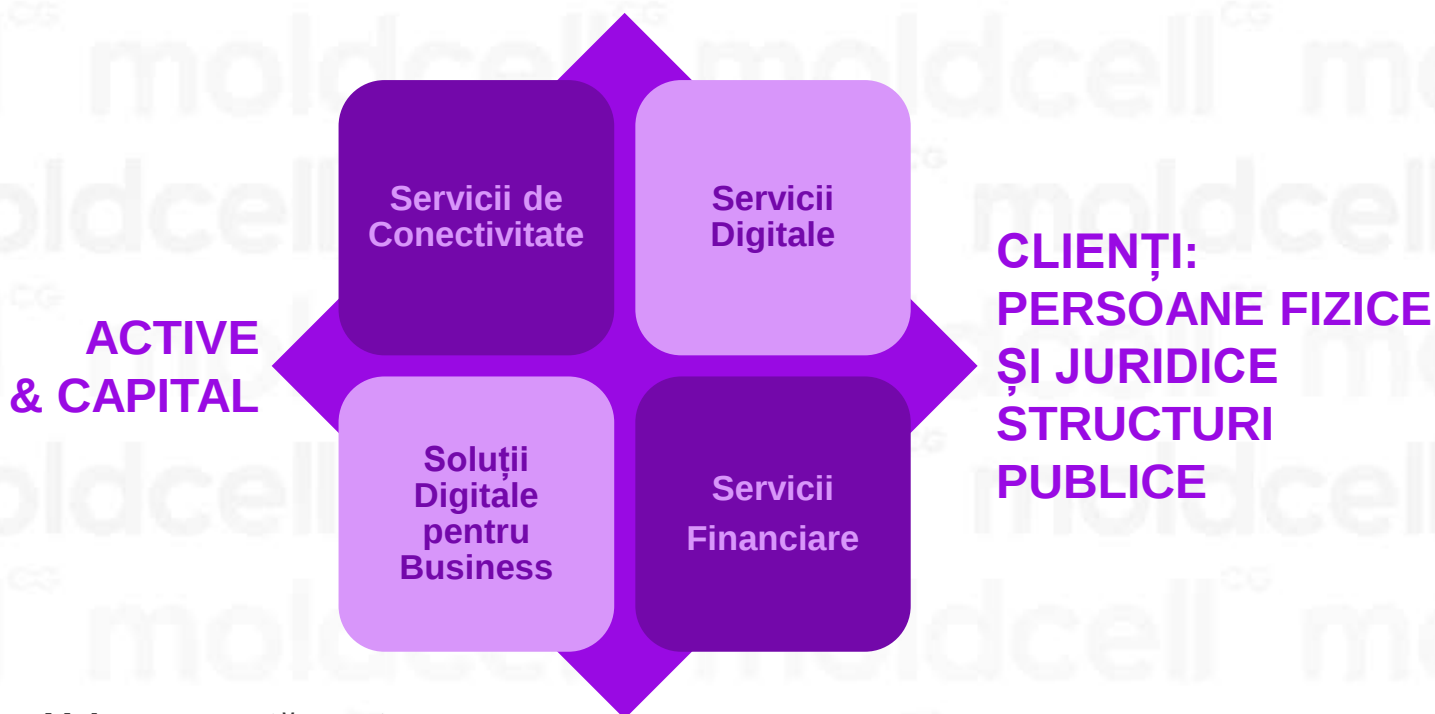
În colaborare cu Fundația Moldcell, în 2020 au fost selectate obiective specifice, concentrându-se pe transformarea digitală și utilizarea tehnologiei în domenii cheie: educație, societate, investiții cu impact social, sprijin pentru mediul de afaceri și realizarea ODD. Angajamentul față de suplimentarea ODD-urilor de mediu s-a extins în 2023, prin angajamente transparente de raportare anuală a progresului. Pentru a îmbunătăți transparența și raportarea sustenabilității, au fost adoptate, în 2023, cadre de referință de top, inclusiv Global Reporting Initiative (GRI) și ESG Metrics for Mobile, elaborate de GSM Association, ceea ce a permis o măsurare și o demonstrare îmbunătățită a valorii ESG. Această adoptare reflectă o tendință largă către rețele eficiente energetic, practici de afaceri sustenabile și utilizarea conectivității digitale pentru a asigura un acces îmbunătățit la servicii esențiale. Agenda 2030, care subliniază rolul tehnologiei și inovației în abordarea provocărilor societale, se aliniază cu scopul nostru corporativ. Implementarea infrastructurii esențiale este completată de dezvoltarea de servicii cu valoare adăugată și de consolidarea competențelor digitale. Ne-am angajat să fim recunoscuți ca un jucător cheie în dezvoltarea durabilă, ghidați de principii clare și de o cultură a consecvenței.

Recunoscând importanța critică a alinierii activităților noastre la standarde internaționale de transparență și responsabilitate, Moldcell a efectuat voluntar, în 2024, o evaluare cu dublă materialitate. Această evaluare a fost ghidată de Standardele Europene de Raportare a Sustenabilității (ESRS), care impun o analiză amănunțită atât a riscurilor și oportunităților financiare generate de problemele de sustenabilitate, cât și a impactului companiei asupra oamenilor și mediului. Deși suntem la începutul acestui parcurs, Moldcell se angajează să își îmbunătățească continuu raportarea și să își alinieze activitățile cu fiecare temă de sustenabilitate identificată ca fiind materială. Această tranziție proactivă la ESRS demonstrează dedicația noastră față de cele mai bune practici și angajamentul de a spori transparența, asigurând astfel integrarea completă a considerentelor de sustenabilitate în procesele noastre strategice de luare a deciziilor.



DE CE DEPINDEM

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



Valoare creată pentru:



CLIENTII 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.



ACȚIONARII

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 67% 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.

STRATEGIA DE BUSINESS

De peste două decenii, Moldcell s-a situat în fruntea implementării tehnologiilor inovatoare și a explorării noilor modele de afaceri pentru a oferi clienților noștri o experiență digitală fără limite. Ca furnizor de încredere de servicii de conectivitate, succesul nostru se datorează echipei de oameni extraordinari și rețelei fiabile. Moldcell se angajează să reducă decalajul digital prin dezvoltarea unei infrastructuri și a unor servicii accesibile pe întreaga piață.

Misiunea noastră de a deveni mult mai mult decât un simplu operator de telecomunicații rămâne neschimbată. În concordanță cu viziunea noastră, ne propunem să devenim operatorul **#1DigitalUman până în 2030**, nu doar prin tehnologie, ci și prin implicarea oamenilor și a responsabilității sociale. Recunoaștem că tehnologia este doar un instrument care ajută oamenii să se conecteze, să se dezvolte și să preia controlul asupra vieții lor. Angajamentul nostru se reflectă nu numai în serviciile oferite și în creșterea și bunăstarea angajaților, ci și în activitățile Fundației Moldcell, inspirate din inițiativele filantropice ale Fundației Chaudhary și din proiectele noastre de responsabilitate socială. Toate inițiativele și portofoliul de produse al Moldcell sunt susținute de o abordare umană, care pune accent pe prezența și implicarea oamenilor în tot ceea ce facem.

Digitalizarea transformă societatea, aducând atât noi oportunități, cât și provocări.

Pentru a atinge acest obiectiv, Moldcell a dezvoltat o direcție strategică care pune accent pe extinderea pieței operaționale și creșterea loialității clienților. Prin sinergia întregului nostru ecosistem, explorăm noi industrii, cum ar fi Fintech, și diverse soluții digitale pentru a asigura tranziția verde a operațiunilor noastre.

Moldcell se angajează să conecteze fiecare persoană la cele mai de încredere, fiabile și eficiente rețele moderne, asigurându-se că toți beneficiază de o conectivitate stabilă și că se dezvoltă competențele digitale necesare, astfel încât nimeni să nu fie lăsat în urmă și fiecare cetățean să poată valorifica întreg potențialul digitalizării.

La Moldcell, creăm un portofoliu de produse și servicii adaptate nevoilor clienților, îmbunătățind și extinzând oferta pentru a consolida relațiile cu aceștia. Această abordare este în perfectă concordanță cu scopul nostru corporativ și cu cerințele de sustenabilitate, având la bază accesibilitatea, etica și impactul social pozitiv asupra mediului și sănătății clienților. Serviciile noastre contribuie la creșterea economică și dezvoltarea societății, generând locuri de muncă directe și indirecte și susținând financiar comunitatea în care activăm.



**EXTINDEREA
PIEȚEI &
LOIALIZAREA
CLIEȚILOR**



**ECOSISTEMUL
SINERGIEI
CONVERGENTE**



**EXPLORAREA
NOILOR
INDUSTRII**



**REȚEA FIABILĂ
CONECTIVITATEA
CLIEȚILOR**



**OAMENI
EXTRAORDINARI
362 OAMENI
DEDICAȚI
INOVAȚIILOR**



EXTINDEREA PIEȚEI & LOIALIZAREA CLIEȚILOR

DIGITAL
UMAN
#1

Ne adaptăm cerințelor pieței prin furnizarea unor experiențe digitale simple și ușor de utilizat, indiferent de mijlocul de comunicare, produs sau serviciu.

Valoarea pentru clienți și loialitatea acestora sunt esențiale pentru strategia noastră de creștere. Considerăm că, oferindu-le clienților noștri o propunere de valoare superioară și construind relații solide cu aceștia, putem crea un avantaj competitiv sustenabil și stimula creșterea pe termen lung. Ne străduim să generăm valoare pentru clienți prin furnizarea de produse și servicii de înaltă calitate la prețuri competitive, oferind un serviciu clienți excelent și inovând continuu pentru a răspunde nevoilor în evoluție ale acestora. Loialitatea clienților este construită prin asigurarea unei experiențe pozitive și consistente, care include o reacție promptă și corectă la solicitările lor, rezolvarea rapidă a eventualelor probleme și recompensarea loialității. Moldcell investește constant în cercetarea și analiza feedback-ului clienților, dorind să înțeleagă nevoile, dorințele și dificultățile acestora, astfel încât să dezvoltăm produse și servicii care să le depășească așteptările.

Cifrele de vânzări pentru 2024 au relevat o creștere de 7,6% comparativ cu anul precedent, impulsionată în principal de serviciile de internet, care au înregistrat o creștere de 11%, și de vânzările de telefoane, care au crescut cu 11%. Această realizare reflectă eforturile dedicate ale diverselor departamente din cadrul Moldcell, inclusiv retail, magazin online, vânzări prin telefon și centru de apeluri, enterprise, marketing, finanțe, juridic și tehnologie. Colaborarea colectivă și expertiza dintre aceste departamente, împreună cu o infrastructură tehnologică robustă, au contribuit în mod demonstrabil la această creștere pozitivă a vânzărilor.

În 2024, Moldcell a înregistrat o scădere de 2% a numărului de clienți activi, cauzată în principal de scăderea raportului populației. Comparativ cu recensământul din 2014, populația totală a scăzut cu 13,9%.

Ca rezultat, clienții preplățiți (abonații "Cartela") au scăzut cu 9%, în timp ce abonamentele contractuale au crescut cu 1%. Aceste tendințe reflectă evoluția bazei de clienți, ponderea de 37% a utilizatorilor preplățiți afectând semnificativ numărul total de clienți activi din cauza ratei lor mai mari de fluctuație.

Creșterea cu 1% a abonamentelor contractuale este determinată în

principal de promovarea continuă a planului Familiar, care este conceput pentru a oferi beneficii extinse, permițând crearea unei comunități de până la 4 membri și încurajând clienții preplățiți existenți, necontractați, să migreze la abonamente contractuale.

Venitul mediu per utilizator (ARPU) a crescut cu aproximativ 7%. Această tendință pozitivă se datorează în mare parte mai multor factori cheie:

- Lansarea **Abonamentului M!XX**, care generează sinergie prin numeroase canale digitale, atrăgând utilizatori care au nevoie de internet de mare viteză și flexibilitate în schimbarea serviciilor suplimentare prin aplicația de autoservire, crescând numărul de utilizatori ai aplicației My Moldcell cu 13% față de decembrie 2023.
- Pentru clienții preplățiți, am dublat traficul de date în Cartela 49, oferind 75 GB la reîncărcarea de 75 lei și în e-Abonament prin înregistrarea prin aplicația My Moldcell.



Business

La Moldcell, s-a acordat o dedicare deplină îmbunătățirii experienței clienților, atât extern, cu clienții, cât și intern, între echipe. Rezultate demonstrabil bune au fost obținute prin eforturile echipei dedicate de Business.

- **Venituri B2B:** Creștere de 8% comparativ cu 2023, evidențiind propunerea de valoare pe care o oferim companiilor.
- **Abonați Activi:** Creștere de 8% de la an la an, demonstrând succesul nostru în atragerea și reținerea clienților corporativi mulțumiți.
- **Extinderea Cotei de Piață:** Am asigurat o creștere de 2,8% a cotei de piață a veniturilor B2B în trimestrul al treilea al anului 2024, comparativ cu trimestrul al treilea al anului 2023, consolidându-ne poziția competitivă pe piață.

Aceste realizări reflectă dedicarea echipei și angajamentul continuu de a depăși așteptările clienților de afaceri Moldcell. Prin soluții personalizate și asistență personalizată, Moldcell continuă să consolideze încrederea și loialitatea companiilor din diverse industrii. În plus, extinderea portofoliului B2B cu lansarea de noi servicii cu valoare adăugată a contribuit la creșterea liniilor clienților corporativi.



Cartela



Abonament





EXTINDEREA PIEȚEI & LOIALIZAREA CLIEȚILOR

DIGITAL
UMAN
#1

**Moldcell facilitează conectivitatea continuă:
Liberalizarea roamingului aduce beneficii
clienților**

O politică "Roam Like at Home" (RLAH) cu Uniunea Europeană (UE) a fost implementată voluntar de Moldcell, cu efect de la 1 ianuarie 2024, în urma unei declarații comune semnate în mai 2023. Această politică permite utilizatorilor Moldcell să utilizeze planurile lor mobile în timp ce călătoresc în țările UE/SEE fără a suporta taxe suplimentare de roaming.

Această extindere aduce economii substanțiale pentru clienții care călătoresc în întreaga UE, asigurându-le posibilitatea de a rămâne conectați cu cei dragi, de a-și împărtăși experiențele de călătorie și de a beneficia de activități mobile fără restricții.

S-a înregistrat o creștere a serviciilor de roaming "outbound", atât în numărul de apeluri primite/efectuate, cât și în traficul acestor apeluri. De exemplu, traficul apelurilor efectuate de utilizatorii din țările UE către utilizatorii din Republica Moldova a crescut de la 5,2 milioane de minute la peste 10,8 milioane de minute, ceea ce reprezintă o creștere de peste două ori.

Serviciul Roam like Home de la Moldcell a înregistrat, de asemenea, o creștere semnificativă, atât în ceea ce privește volumul de date consumate:

- pentru serviciile de roaming "inbound" (o dublare a consumului);
- pentru cele "outbound" (aproape o triplare a consumului).

Moldcell susține ferm inițiativele naționale privind liberalizarea roamingului, recunoscând valoarea imensă pe care o aduce atât cetățenilor, cât și companiilor. Prin implementarea acestor schimbări, Moldcell își reafirmă angajamentul de a facilita o societate conectată și de a îmbunătăți experiența mobilă a clienților valoroși.

Programul de Loializare și Instrumentele de Retenție

Moldcell își îmbunătățește continuu programul de fidelizare pentru a-l face mai atractiv și mai valoros pentru clienți. Această inițiativă strategică implică introducerea de recompense noi și interesante, o revizuire completă a structurii programului și măsuri care facilitează procesul de acumulare și valorificare a punctelor de loialitate.

Clienții acumulează puncte de fidelitate pur și simplu prin deținerea unui abonament Moldcell, puncte care se acumulează lunar și pot fi răscumpărate pentru servicii, telefoane și accesorii cu discount de până la

50%, sau pentru un cadou de ziua de naștere. În 2024, programul de fidelizare a înregistrat un impresionant total de 574.709.719 puncte (echivalentul a 57 milioane MDL) câștigate de clienți, o scădere a volumului datorată îmbunătățirilor aduse programului și lansării Abonamentului Mixx, care oferă o selecție cuprinzătoare de servicii de social media. Aceste puncte pot fi răscumpărate pentru diverse recompense, demonstrând eficacitatea programului în oferirea de beneficii valoroase și în îmbunătățirea satisfacției clienților.

Pentru a recompensa loialitatea, a fost dezvoltat programul Giftbox, integrat în platforma gamificată My Moldcell, unde clienții pot acumula până la 7 stele zilnic, care pot fi schimbate pentru premii precum internet bonus, minute naționale și puncte de loialitate. O serie de recompense suplimentare sunt acordate pentru o acumulare consecutivă de 7 zile.

În plus, Moldcell implementează opțiuni de credit personalizate pentru dispozitivele din segmentul inferior, sporind astfel accesibilitatea și rentabilitatea, în special pe piața sensibilă la prețuri.

Rețeaua de Retail

Acum câțiva ani, Moldcell a început să construiască propria rețea de retail pentru a fi și mai aproape de clienți, a oferi servicii superioare și a adăuga valoare prin digitalizare. Accesul clienților la produsele Moldcell este facilitat printr-o rețea extinsă la nivel național, care include un magazin online, 52 de magazine directe și aproximativ 3.500 de dealeri și puncte de vânzare (magazine de dealeri, chioșcuri de presă, benzinării, magazine alimentare și chiar automate de tip vending).

Aceste canale de vânzare exclusive și non-exclusive ne asigură că oricine poate achiziționa un număr Moldcell, oriunde în țară. Angajamentul nostru pentru inovație și satisfacția clienților s-a reflectat într-o creștere de 10% a vânzărilor de echipamente în 2024.

Magazinul Online

Moldcell investește continuu în dezvoltarea Magazinului Online, având ca obiectiv principal îmbunătățirea experienței clienților în achiziționarea și gestionarea serviciilor. Optimizarea constantă a interfeței utilizatorului asigură o experiență intuitivă și fără întreruperi, iar creșterea de 20% an de an a vânzărilor online demonstrează performanța excepțională și popularitatea acestui canal. În 2024, Magazinul Online a atins un record istoric lunar de vânzări și a înregistrat o creștere anuală semnificativă în cota sa din totalul vânzărilor de echipamente.



ECOSISTEMUL SINERGIEI CONVERENTE

Noile oportunități de convergență sunt determinate atât de factori interni, cât și de factori externi.

Convergența strategică este esențială pentru a satisface cerințele crescânde ale rețelei și ale clienților. Moldcell accelerează inovația pentru simplitate operațională și agilitate, asigurând cea mai bună experiență digitală posibilă prin sinergia puternică a ecosistemului. Moldcell oferă o gamă diversificată de oferte convergente, integrând perfect mai multe servicii în pachete unice, concepute pentru a optimiza experiențele pentru companii și consumatori. Iată o scurtă prezentare generală a patru astfel de oferte.

moldcell PLUS

Internet+TV

Deși planurile exclusiv de internet reprezintă doar până la 10% din vânzările noastre de servicii fixe, recunoaștem cererea tot mai mare de soluții combinate. De aceea, Moldcell Plus combină internetul de mare viteză și ofertele TV extinse într-un singur pachet convenabil. Acest lucru economisește bani pentru clienți comparativ cu planurile separate și oferă o platformă perfectă pentru a gestiona ambele servicii. Sunt oferite trei pachete, cu viteze de internet cuprinse între 300 Mbps și 600 Mbps și canale de televiziune de înaltă definiție cuprinse între 118 și 200. Acestea satisfac nevoile chiar și ale celor mai pretențioși clienți. Pentru a îmbunătăți și diversifica și mai mult serviciile, compania a obținut acces la platforma sportivă de top - Setanta Sports și a lansat serviciul TV OTT.

Canalele de televiziune sunt accesibile prin hardware-ul furnizat (STB) sau o aplicație dedicată compatibilă cu principalele sisteme de operare smart TV. Pentru clienții care caută servicii complete, de înaltă calitate și economii de costuri, o opțiune combinată oferă servicii mobile pentru întreaga familie la un preț competitiv, împreună cu o reducere de 50% la serviciile fixe pe durata contractului. Moldcell Plus a înregistrat o creștere a veniturilor în 2024, indicând acceptarea pozitivă pe piață și performanța financiară.

Virtual PBX este un serviciu de voce peste IP care permite companiilor să aibă un sistem telefonic profesional care elimină hardware-ul, promovând sustenabilitatea mediului și progresul tehnologic pentru companii. Moldcell echipează companiile cu această tehnologie, favorizând o eficiență îmbunătățită a comunicării, flexibilitate operațională și economii de costuri, contribuind la un peisaj de afaceri bazat pe tehnologie în Moldova.

Virtual PBX

+29% creștere utilizatori

Smart telephony

Monitorizarea Transportului Moldcell (MTM)

utilizează GPS și telecomunicații pentru a oferi urmărire în timp real a vehiculelor și actualizări ale traficului, aducând beneficii atât companiilor, cât și consumatorilor. Soluția de Monitorizare a Transportului Moldcell (MTM) permite urmărirea activelor în timp real și reprezintă capacitatea de a integra diverse dispozitive, senzori și echipamente pentru a automatiza procesele de transfer de date, monitorizare și control, îmbunătățind gestionarea flotei, optimizând rutele și sporind eficiența consumului de combustibil pentru operațiuni sustenabile.



+14% creștere utilizatori

Transport Monitoring

M2M reprezintă comunicarea de la mașină la mașină. Este o tehnologie care permite mașinilor să comunice între ele fără intervenție umană. Tehnologiile M2M sunt responsabile pentru cea mai mare parte a reducerilor de emisii, aproximativ 70% din reducerea totală cuantificată fiind atribuită utilizării lor în sectoarele clădirilor, echipamentelor, transportului și energiei. Moldcell oferă cartele SIM M2M care pot fi utilizate în mașinile fiscale pentru transferul de date. Acest lucru poate fi benefic pentru companiile care trebuie să colecteze și să analizeze date de la mașinile lor fiscale. Recunoscând potențialul viitor substanțial al tehnologiei de comunicații mobile în reducerea emisiilor în diverse sectoare, cum ar fi orașele, asistența medicală și industria, Moldcell rămâne angajată în investiții continue și promovarea acestor servicii și implementarea de noi tehnologii, chiar dacă impactul lor actual ar putea fi limitat. În plus, serviciul M2M a apărut ca un contributor semnificativ pe partea de enterprise, înregistrând cel mai mare număr de conexiuni în aceeași perioadă. Acest lucru reflectă tendința crescândă către digitalizare și optimizare în cadrul companiilor, ducând la o cerere sporită pentru astfel de servicii.

m2m

+18% creștere utilizatori

machine-to-machine

Moldcell conduce viitorul prin soluții interconectate, oferind clienților oferte inovatoare, convergente, care îmbină perfect conectivitatea, divertismentul și comunicarea.



EXPLORAREA NOILOR INDUSTRII

DIGITAL
UMAN
#1

Dezvoltăm soluții și model de operare, profitând de toate progresele tehnologice pentru a obține cea mai bună experiență pentru clienți, bazată pe infrastructuri durabile, eficiente și sigure.

Descriere

În 2023, Moldcell a deschis un nou capitol în Moldova prin lansarea Moldcell Money, primul serviciu financiar digital susținut de un operator de telefonie mobilă din țară. Acest pas inovator se aliniază perfect cu angajamentul nostru de a stimula incluziunea financiară și de a promova o economie digitală fără numerar.

Moldcell Money revoluționează finanțele personale în Moldova, oferindu-le abonaților noștri posibilitatea de a-și gestiona banii, de a efectua plăți și de a transfera fonduri – toate direct de pe dispozitivele lor mobile. Acest serviciu, primul de acest fel, depășește sfera comodității prin introducerea funcției unice "Plată cu numărul Moldcell". Aceasta permite utilizatorilor să utilizeze fondurile de pe numărul lor de mobil pentru nevoile de zi cu zi, de la transportul public la biletele de cinema. Prin utilizarea resurselor noastre existente, cum ar fi sucursalele și vânzătorii din magazine, alături de parteneriate strategice, Moldcell Money își extinde impactul, creând un ecosistem financiar cu adevărat inovator și incluziv în Moldova. În mai 2024, Moldcell a lansat serviciul de transfer de bani Western Union, iar în iulie 2024 a finalizat cu succes integrarea cu Sistemul Automatizat de Plăți Interbancare (SAPI) și Plățile Instantanee (IPS). <https://www.youtube.com/watch?v=yF1BvnWU4>

Guvernanță și Conformitate

Conformitatea Moldcell cu cerințele de reglementare este asigurată prin revizuirea și îmbunătățirea continuă a proceselor de securitate, gestionare a riscurilor și conformitate, permițând companiei să-și mențină licența de la Banca Națională a Moldovei. În 2024, a fost finalizat un audit extern cuprinzător al proceselor de Prevenire a Spălării Banilor și Finanțării Terorismului la Moldcell. Structuri solide de guvernanță stau la baza Direcției Servicii Financiare Mobile și Inovații de Afaceri, garantând dezvoltarea responsabilă și implementarea etică.

Autoritate de supraveghere

Comitetul de Sustenabilitate, care include Comitetul de Guvernanță, Risc, Etică și Conformitate (GREC), servește drept cel mai înalt organ de conducere, supraveghind gestionarea riscurilor și susținând practicile etice. Ei identifică și atenuează riscurile potențiale care ar putea afecta negativ compania sau serviciile sale. Supravegherea GREC și implementarea deciziilor asigură dezvoltarea responsabilă a serviciilor și respectarea

reglementărilor.

Echipe dedicate:

- **Secția FinTech:** Cuprinde specialiști dedicați tehnologiei financiare și asigurării conformității cu reglementările financiare relevante.
- **Echipa AML:** Se concentrează pe strategiile și măsurile de protecție împotriva spălării banilor (AML), pe prevenirea infracțiunilor financiare și pe respectarea practicilor financiare etice.
- **Ofițer de Conformitate:** Se asigură că Moldcell se conformează tuturor legilor, reglementărilor, principiilor și normelor relevante, stabilite de organele de reglementare.
- **Echipe juridice, financiare și tehnice îmbunătățite:** Expertiza extinsă în aceste domenii oferă un sprijin juridic, financiar și tehnic solid, asigurând respectarea cadrelor juridice pentru a oferi servicii sigure.

Combinat, aceste structuri de guvernanță favorizează transparența, responsabilitatea și furnizarea de servicii financiare sigure.

Politici

Politicele privind gestionarea riscurilor în cadrul Moldcell sunt elaborate în conformitate cu prevederile Legii nr. 114/2012 privind serviciile de plată și moneda electronică, Legii nr. 308/2017 privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului. La Moldcell, acordăm prioritate siguranței și securității informațiilor financiare și tranzacțiilor clienților în Moldcell Money. Pentru a realiza acest lucru, am implementat un set cuprinzător de politici și proceduri care respectă cerințele de reglementare stricte și atenuează eficient riscurile potențiale. Aceste politici acoperă o gamă largă de domenii, asigurând servicii financiare responsabile și transparente:

Garanții financiare: Procedura noastră de protecție a fondurilor, politica de control intern și procedura de contabilizare a monedei electronice stabilesc controale interne solide și practici de gestionare financiară pentru a proteja fondurile clienților.

Combaterea spălării banilor (AML) și combaterea finanțării terorismului (CFT): Politica noastră AML, Procedura de evaluare a expunerii la riscuri AML/FT și Procedura KYC asigură respectarea celor mai înalte standarde de prevenire a criminalității financiare și de protejare a securității naționale.

Managementul riscului: Politica noastră de gestionare a riscurilor descrie un cadru cuprinzător pentru identificarea, evaluarea și atenuarea oricăror riscuri potențiale asociate cu operațiunile moldcell money.

Securitatea și confidențialitatea datelor: Politica privind datele și procedura de gestionare a incidentelor sunt concepute pentru a proteja informațiile clienților și



EXPLORAREA NOILOR INDUSTRII

DIGITAL
UMAN
#1

pentru a asigura un răspuns imediat la orice incident de securitate.

Securitate Tehnologică și Operațională: Procedura de Gestionare a Riscurilor Tehnologiei Informației și Comunicațiilor și Planul de Gestionare a Riscurilor de Securitate a Sistemului de Plăți abordează potențialele amenințări de securitate legate de tehnologie și asigură funcționarea sigură a sistemelor Moldcell Money.

Transparență și Ghidare pentru Utilizatori: Ghidul Utilizatorului Aplicației Moldcell Money, Instrucțiunea de utilizare a serviciului IPS, Regulile comune pentru prestarea serviciilor în sistemele de transfer de bani oferă instrucțiuni clare despre cum să utilizați aplicația și serviciile ușor, sigur și securizat.

Moldcell are implementate controale de plată care includ proceduri de due diligence pentru furnizori și parteneri de afaceri, definite din punct de vedere al conformității, și controale asupra plăților către anumite țări cu risc ridicat.

Prin implementarea acestor politici și proceduri cuprinzătoare, Moldcell își demonstrează angajamentul ferm față de conformitatea cu reglementările, gestionarea robustă a riscurilor și securitatea informațiilor financiare ale clienților. Suntem încrezători că Moldcell Money oferă o platformă sigură, securizată și convenabilă pentru nevoile dumneavoastră financiare.

Formare și conștientizare

Moldcell investește foarte mult în angajații săi pentru a se asigura că aceștia posedă cunoștințele și abilitățile necesare pentru a oferi servicii excepționale, acordând în același timp prioritate siguranței și securității în cadrul serviciului monetar Moldcell.

Instruiri pe produs: Toți vânzătorii de magazine și agenții de Call-Center sunt supuși unor sesiuni de instruire continuă a produsului, menținându-i la curent cu cele mai recente caracteristici, funcționalități și cele mai bune practici de utilizare a Moldcell Money.

Instruire dedicată AML: Fiind conștienți de importanța respectării normelor de combatere a spălării banilor (AML), oferim instruire personalizată pentru vânzătorii din magazine și pentru echipa dedicată AML. Această formare îi echiipează cu abilitățile necesare pentru a identifica și a reduce potențialele riscuri asociate cu spălarea banilor și infracțiunile financiare.

Expertiză aprofundată pentru personalul cheie: Părțile responsabile beneficiază de formare specializată suplimentară în domeniul AML, al securității informațiilor și al conformității. Acest lucru garantează posedarea de cunoștințe avansate și

expertiza necesară pentru a-și îndeplini în mod eficient rolurile cruciale și pentru a proteja informațiile utilizatorilor. Prin prioritizarea instruirii angajaților, serviciul moldcell money încurajează o echipă de profesioniști bine echipați și încrezători, dedicați să ofere o experiență sigură și fiabilă pentru utilizatorii noștri.

Riscuri și oportunități

Lansarea oricărui serviciu financiar implică riscuri și oportunități inerente.

Suntem conștienți de potențialele provocări care pot apărea în acest demers, cum ar fi fraudă, lichiditatea și riscurile operaționale. Cu toate acestea, Moldcell implementează măsuri solide de securitate și sisteme de prevenire a fraudei pentru a proteja fondurile și tranzacțiile utilizatorilor. Am stabilit practici de gestionare a lichidităților pentru a asigura disponibilitatea la timp a fondurilor pentru a satisface cererile utilizatorilor. În plus, acordăm prioritate excelenței operaționale, investind în tehnologie și procese fiabile pentru a minimiza întreruperile și erorile.

Echipele dedicate ale Moldcell evaluează și gestionează cu atenție riscurile inerente asociate cu modelul de afaceri specific și condițiile de piață. În același timp, recunoaștem rolul critic al tehnologiei și acordăm prioritate măsurilor de securitate cibernetică pentru a proteja datele utilizatorilor și integritatea sistemului.

În pofida acestor provocări, considerăm că există oportunități semnificative de a motiva utilizatorii și de a contribui la un cadru financiar mai favorabil incluziunii:

- **Plăți fără numerar în transportul public:** Ne propunem să revoluționăm transportul public prin plăți convenabile și sigure fără numerar în marile orașe.
- **Atingerea segmentelor insuficient deservite:** Ne adresăm celor care nu au acces la serviciile bancare tradiționale, inclusiv abonaților Moldcell, adolescenților, cetățenilor moldoveni aflați peste hotare și persoanelor care caută servicii financiare în afara orelor obișnuite de funcționare a băncii.
- **Incluziunea financiară:** Contribuim la un ecosistem financiar mai favorabil incluziunii, oferind soluții convenabile și accesibile pentru toți.

Prin recunoașterea și gestionarea diligentă a riscurilor, valorificând în același timp aceste oportunități, produsul Moldcell Money își propune să creeze o experiență financiară sigură, securizată și inovatoare pentru toți. Lansarea Moldcell Money este doar începutul călătoriei Moldcell de a revoluționa finanțele personale în Moldova. Suntem neclintii în



EXPLORAREA NOILOR INDUSTRII

DIGITAL
UMAN
#1

angajamentul nostru de a construi un ecosistem financiar incluziv și convenabil, iar foaia noastră de parcurs deschide calea pentru progrese interesante, cum ar fi Integrarea Cardului Visa și Money Gram, precum și servicii și funcții extinse ale aplicației. Toate inițiativele, împreună cu dedicarea noastră fermă de a reduce economia bazată pe numerar, reflectă viziunea noastră pentru un viitor fără numerar.

Dincolo de comoditate, Moldcell Money întruchipează valoarea noastră fundamentală a inovației sustenabile. Credem în abilitarea indivizilor prin accesul la servicii financiare, contribuind în același timp pozitiv la societate. Îmbrățișând natura evolutivă a tehnologiei și acordând prioritate practicilor sustenabile, Moldcell Money servește nu doar ca o soluție financiară, ci și ca un catalizator pentru progres.

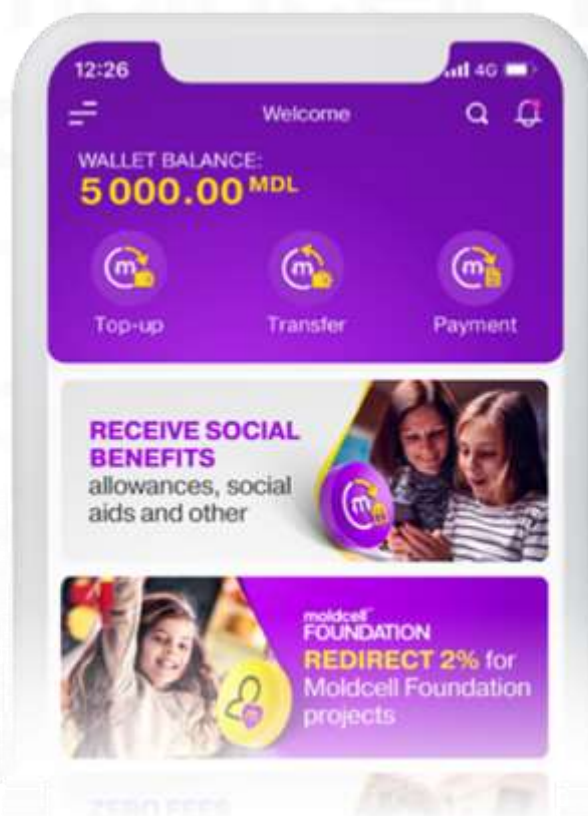
100 +
Servicii disponibile

60000 +
descărcări ale
aplicației



moldcell money

Download your
mobile wallet!





EXPLORAREA NOILOR INDUSTRII

DIGITAL
UMAN
#1



Soluții pentru sănătate

La 28 noiembrie 2023, compania Moldcell a anunțat lansarea serviciului **e-Sănătate**, o inițiativă revoluționară pentru Republica Moldova, adaptată la nevoile diverse ale publicului larg din întreaga țară. Acest serviciu este creat pentru a răspunde nevoilor variate de sănătate ale cetățenilor de toate vârstele, asigurând accesul la sfaturi medicale de calitate direct de pe telefon.

În urma pandemiei mondiale, importanța serviciilor de e-Sănătate a crescut exponențial. Serviciul e-Sănătate de la Moldcell a apărut ca o soluție oportună pentru a răspunde acestei cereri în creștere, oferind acces direct la o rețea extinsă de specialiști atât din Moldova, cât și din România. Această rețea cuprinde experți în sănătate fizică și psiho-emoțională, psihoterapeuți, profesioniști în domeniul wellness și multe altele, toate acestea fără constrângerile legate de deplasarea fizică.

Creată în colaborare cu Hilio, o platformă dedicată serviciilor de bunăstare și de sănătate psiho-emoțională, această inițiativă reprezintă un pas important în sporirea accesibilității cetățenilor din Republica Moldova la îndrumare medicală. Prin intermediul acestei platforme, utilizatorii se pot conecta fără probleme cu o multitudine de specialiști din Republica Moldova și România, acoperind diverse domenii de sănătate. Alegerea unui specialist, programarea unei întâlniri și accesul la consiliere medicală nu au fost niciodată mai accesibile, datorită platformei Hilio, ușor de utilizat.

Serviciul e-Sănătate de la Moldcell este o extensie a proiectului pilot de succes "Incluziune digitală pentru servicii sociale și e-Sănătate", lansat în parteneriat cu Fondul Națiunilor Unite pentru Populație (UNFPA Moldova) și Proiectul Tehnologii Viitoare. Această inițiativă a avut drept scop promovarea consultării medicale online în Republica Moldova și îmbunătățirea accesului la serviciile de sănătate, în special pentru persoanele care locuiesc în zonele rurale și îndepărtate.

Pentru mai multe detalii despre acest serviciu și abonamentele disponibile, vizitați <https://moldcell.md/rom/e-sanatate>



Digital inclusion
for social services
and e-health



TEHNOLOGII DIGITALE PENTRU O ECONOMIE VERDE

DIGITAL
UMAN
#1

La Moldcell, ne angajăm să realizăm o lume în care tehnologia contribuie la protejarea planetei. De aceea, promovăm tranziția digitală și cea verde ca tranziții gemene. Devine din ce în ce mai urgent să accelerăm transformarea verde a economiei și a societății pentru a atinge nivelul necesar de decarbonizare și a limita creșterea temperaturii globale sub 1,5°C. Tranziția digitală este cheia pentru a realiza acest lucru, îmbunătățind în același timp competitivitatea economiei.

Organizații precum Forumul Economic Mondial și inițiativa Exponential Roadmap afirmă că tehnologiile digitale pot ajuta la reducerea emisiilor globale de gaze cu efect de seră cu 15% până în 2030, prin implementarea de soluții în sectoarele industriale, și până la 35% dacă luăm în considerare capacitatea lor de a transforma obiceiurile oamenilor. Prin urmare, rețelele de telecomunicații sunt principala și cea mai puternică platformă pentru a face progrese către tranziția verde. La Moldcell, dezvoltăm soluții digitale verzi pentru a ne ajuta clienții în tranziția lor către modele de afaceri mai sustenabile și competitive.

Soluții digitale pentru provocările de mediu:

Prin integrarea tehnologiei eSIM cu soluțiile noastre mobile, proiectul își propune să ofere configurare simplă a dispozitivelor, conectivitate mai rapidă la rețea și experiențe îmbunătățite pentru utilizatori. Această inițiativă va simplifica procesul de activare, va reduce dependența de cartelele SIM fizice și va permite tranziții mai fluide între dispozitive și rețele, consolidând ecosistemul nostru de produse mobile.

Lansarea e-Abonament 100, activată exclusiv cu eSIM, a crescut cu 238% în 2024 față de 2023.

Aceste oferte au eliminat nevoia de contact fizic și documente pe hârtie, asigurând accesul neîntrerupt la servicii, crescând confortul clienților și optimizând procesele.

Prin urmare, dezvoltarea e-SIM și a e-Abonament marchează noi orizonturi pentru lansarea de noi proiecte digitale, optimizând și mai mult comoditatea, securitatea și accesibilitatea pentru clienții noștri valoroși.

Acordând prioritate atât comodității, cât și securității, e-Abonament și e-SIM marchează o schimbare semnificativă în peisajul mobil local. Această ofertă inovatoare permite clienților să preia controlul asupra experienței lor mobile, sporind eficiența și accesibilitatea.



eSIM

+238%

Utilizatorii preplătiți (Cartela) care trec de la SIM-urile tradiționale la eSIM-uri.



+289% e-Abonament

e-Abonament

Adoptarea eSIM indică o creștere de trei ori a cererii pentru acest serviciu, subliniind popularitatea și acceptarea sa tot mai mare în rândul utilizatorilor.

My Moldcell: Transformarea experienței clienților prin intermediul tehnologiei

Într-o eră a progresului tehnologic, Moldcell acordă prioritate împlinirii clienților prin aplicația sa inovatoare de autoservire My Moldcell. Această platformă transcende granițele tradiționale, eliminând barierele fizice și impactul asupra mediului, îmbunătățind în același timp experiența clienților. Aplicația My Moldcell activează servicii fără probleme, personalizează recomandări și acordă acces 24/7 la detaliile contului, toate din palma clienților. Această platformă centrată pe client promovează responsabilitatea față de mediu prin reducerea deșeurilor de hârtie și minimizarea vizitelor în magazin, în timp ce interfața sa intuitivă și notificările proactive creează o experiență convenabilă și captivantă. Aplicația My Moldcell reprezintă o dovadă a puterii transformatoare a tehnologiei, plasând Moldcell în fruntea inovației centrate pe client.

752k Descărcări

4.7★ Evaluarea aplicației

+18% Utilizatori activi

25k Recenzii ale clienților

50k Servicii administrative

250k Cadouri oferite în Gift Box



my Moldcell



TEHNOLOGII DIGITALE PENTRU O ECONOMIE VERDE

DIGITAL
UMAN
#1

Moldcell întreprinde toate măsurile pentru un viitor fără hârtie, cu ajutorul a trei soluții digitale de ultimă generație: M-DOC, e-Contract și M-ID. Aceste instrumente inovatoare simplifică considerabil diverse procese și contribuie la o gestionare mai eficientă a documentelor și contractelor. Anual, se economisesc peste 1 milion de coli de hârtie prin adoptarea aplicațiilor digitale, subliniind angajamentul nostru față de practicile sustenabile și reducerea amprentei noastre ecologice.

M-DOC, utilizat la nivel intern din 2019 și oferit comercial clienților B2B din septembrie 2023, permite gestionarea documentelor electronice și contribuie la sustenabilitatea mediului.

e-Contract, disponibil în magazinele Moldcell, facilitează semnarea digitală a contractelor și eficientizează experiența clienților, minimizând birocrația.

M-ID, sprijină digitalizarea prin oferirea unei verificări online sigure și convenabile a identității, favorizează eficiența și reduce nevoia de prezență fizică.



M-DOC &
E-contract
servicii

Platformele digitale securizate elimină necesitatea hârtiei și a stocării fizice, favorizând colaborarea, accesibilitatea și o amprentă ecologică mai mică. Simplificarea proceselor contractuale elimină birocrația manuală, reducând la minimum impactul asupra mediului.

90% din documentația internă și
20% din documentele semnate cu clienții B2B sunt semnate electronic

Semnătura digitală permite verificarea online sigură a identității, facilitând accesul la distanță la servicii și tranzacții online. Acest lucru reduce nevoia de documente fizice și de deplasări, contribuind la reducerea amprentei de carbon. Instrumentele de semnare electronică oferă un nivel ridicat de securitate și autenticitate, prevenind fraudă și asigurând integritatea documentelor. Elimină necesitatea de a reface documentele din cauza pierderii sau modificării fizice.



Mobile-ID

În ansamblu, M-DOC, e-Contract și M-ID propulsează Moldcell către un viitor al avansului tehnologic și al conștiinței ecologice. Prin eliminarea dependenței de

hârtie, optimizarea proceselor și promovarea interacțiunilor la distanță, aceste soluții împuternicesc utilizatorii, sporesc eficiența și contribuie la un peisaj digital mai sustenabil. Acordând prioritate atât responsabilității față de mediu, cât și eficienței operaționale, Moldcell a implementat **Sistemul Electronic de Arhivare și Gestionare a Documentelor (ELAR)**. Acest instrument inovator servește drept un motor esențial al tranziției companiei către un viitor fără hârtie și digitalizarea semnificativă a proceselor interne.

În 2024, s-au înregistrat progrese suplimentare în reducerea consumului de hârtie comparativ cu 2023. Introducerea soluțiilor e-Cerere și e-Anexă a contribuit semnificativ la această îmbunătățire. Mai mult, numărul seturilor de documente semnate electronic prin platforma e-Contracte a crescut de la aproximativ 20.000 de seturi (echivalentul a aproximativ 60.000 de coli de hârtie) în 2023 la aproximativ 110.000 de seturi (aproximativ 330.000 de coli de hârtie) în 2024. În plus, cantitatea de hârtie utilizată pentru documentele scanate în ELAR a fost redusă cu peste 100.000 de coli comparativ cu anul precedent.

Sistemul ELAR permite Moldcell să scaneze documente și să le stocheze electronic. Acest lucru elimină necesitatea de a imprima și stoca documente pe hârtie, ceea ce economisește spațiu și resurse. Sistemul facilitează, de asemenea, accesul și partajarea documentelor, ceea ce poate îmbunătăți eficiența. Anumite proceduri, cum ar fi e-Abonament, sunt gestionate fără a fi necesară imprimarea cererilor.

În cazul rezilierii contractului, la expirarea perioadei legale de păstrare, documentele relevante sunt retrase din arhivă și supuse procesului de reciclare, în strictă conformitate cu prevederile legislative aplicabile.

M-DOC, e-Contract, MobileID și ELAR nu sunt doar produse, ci pietre de temelie ale angajamentului neclintit al Moldcell față de progres și responsabilitatea față de mediu. Aceste soluții inovatoare nu sunt doar adoptate intern, simplificându-ne operațiunile și reducându-ne amprenta, ci sunt și promovate activ extern, oferind companiilor și persoanelor fizice o cale către un viitor fără hârtie și eficient.

Investind în funcții centrate pe utilizator, securitate sporită și integrare perfectă, ne propunem să îmbunătățim continuu experiența atât pentru utilizatorii interni, cât și pentru cei externi. Moldcell recunoaște că responsabilitatea față de mediu nu este o destinație, ci o călătorie. Promovând aceste soluții digitale, nu doar ne împuternicim propriile operațiuni, ci și contribuim la o schimbare colectivă către un viitor mai verde.



TEHNOLOGII DIGITALE PENTRU O ECONOMIE VERDE



Microsoft 365

Introdusă în august 2023, soluția Moldcell Microsoft 365 este o suită de instrumente de productivitate bazate pe cloud, concepute pentru a sprijini comunicarea eficientă, gestionarea datelor și securitatea robustă pentru organizații. Prin activarea colaborării online, soluția poate ajuta la reducerea necesității de deplasări fizice și a provocărilor logistice asociate.

Include funcții avansate de gestionare a datelor care optimizează stocarea și utilizarea resurselor, în timp ce actualizările automate regulate asigură că utilizatorii au acces continuu la cele mai recente îmbunătățiri software, fără a se baza pe suporturi fizice. În plus, funcțiile integrate de securitate și confidențialitate lucrează pentru a atenua riscurile de pierdere a datelor și atacuri cibernetice, contribuind la un mediu digital mai sigur. Deși aceste capacități pot duce și la operațiuni mai eficiente și la o reducere a consumului de resurse, accentul principal al soluției este pe îmbunătățirea productivității organizaționale și a rezilienței digitale.



m-Security

M-Security este un serviciu bazat pe aplicație mobilă, care se ocupă de scanarea și verificarea tuturor proceselor de pe smartphone-ul clienților. Informațiile, conținutul, conexiunea WiFi și aplicațiile – toate sunt sub control constant și meticulos.

Prin prevenirea atacurilor cibernetice și a pierderii de date, serviciul minimizează nevoia de resurse pentru a remedia consecințele și promovează o utilizare mai responsabilă a resurselor digitale. Controlul atent al conexiunilor WiFi și al altor procese optimizează consumul de energie al dispozitivului..

Bitdefender

Moldcell a introdus Cybersecurity Premium pentru companii. Începând cu sfârșitul anului 2024, portofoliul este extins cu soluții de securitate cibernetică de ultimă generație pentru clienții B2B.

Prima integrare premium sub umbrela Moldcell Cyber Security de la Bitdefender, recunoscut la nivel global ca lider în protecția digitală. Protecție avansată împotriva virusilor, hackerilor și malware-ului este oferită companiilor prin implementarea Bitdefender. Această soluție bazată pe inteligență artificială, disponibilă pe Windows, macOS, iOS și Android, este concepută pentru a detecta și bloca proactiv amenințările, asigurând securitate continuă cu actualizări automate.



lifebox

Serviciu cloud care poate stoca toate datele abonatului (documente, fotografii, videoclipuri, rapoarte) într-un singur loc.

#1

DIGITAL UMAN

EXTINDE | CONVERGE |
EXPLORĂ



STRUCTURA ORGANIZAȚIONALĂ

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



STRUCTURA ORGANIZAȚIONALĂ

Structura de guvernare a Moldcell este modul în care compania este organizată și administrată. Aceasta include diferite departamente și funcții din cadrul companiei, precum și relațiile dintre ele.

Principalele organe de conducere ale Moldcell sunt:

- Acționarii în cadrul Adunării Generale
- Consiliul de Administrație
- Comitetul de Audit (cenzorul);
- Directorul General (CEO), asistat de echipa de conducere executivă

Adunarea Generală Anuală 2024

Adunarea Generală a Acționarilor este cel mai înalt organ de conducere al Moldcell și se desfășoară cel puțin o dată pe an. Deciziile luate de adunarea generală în domeniile de atribuții sunt obligatorii pentru persoanele care ocupă funcții de responsabilitate, precum și pentru acționarii Moldcell. Adunarea poate fi ordinara (anuală) sau, dacă este necesar pentru interesele companiei, poate fi convocată o Adunare Generală Extraordinară, prin hotărârea Consiliului de Administrație.

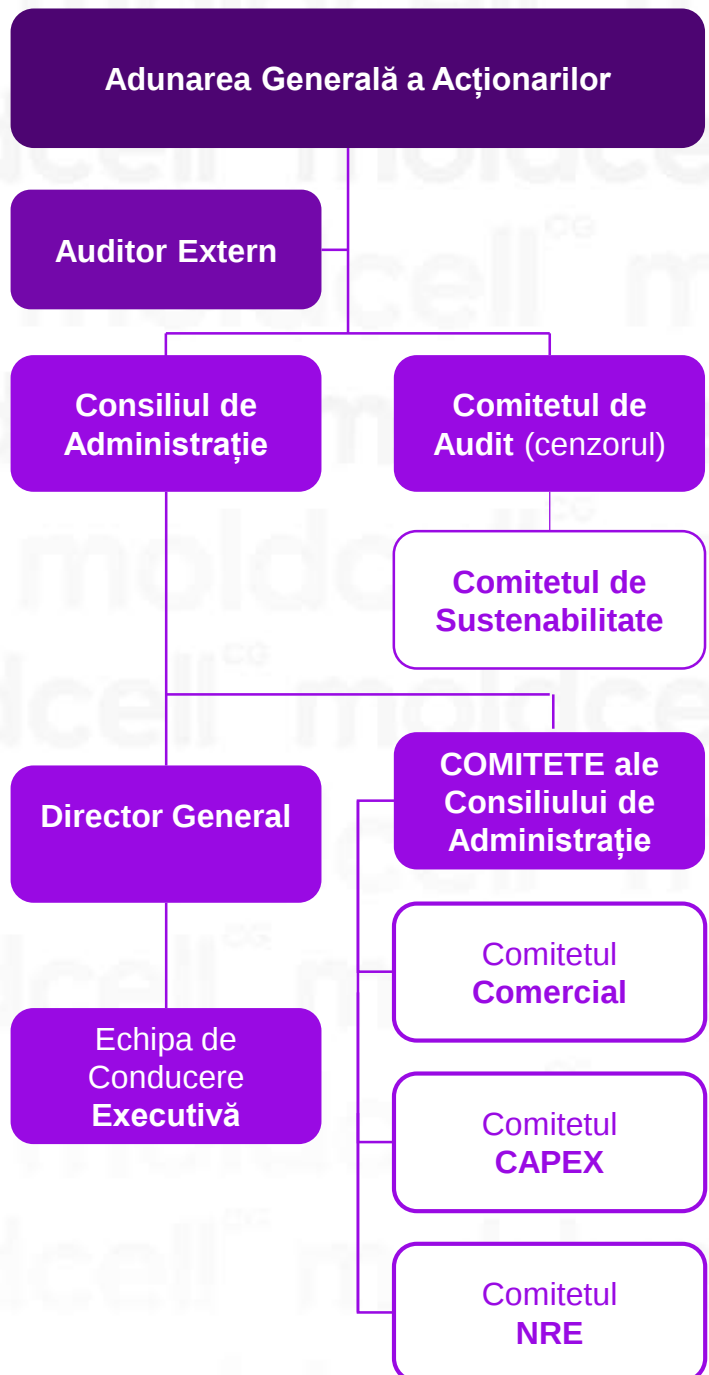
Compania pune la dispoziția acționarilor documentele și informațiile prevăzute de cerințele legale și de ordinea de zi.

În 2024, Adunarea Generală a Acționarilor a jucat un rol esențial în definirea traiectoriei companiei, prin luarea unor decizii cheie ce au inclus revizuirea și evaluarea prognozelor financiare, a investițiilor și a planurilor de afaceri. Aprobarea bugetului și a strategiei, împreună cu analiza politicilor și documentelor de guvernare și stabilirea Țintelor, au fost părți integrale ale adunării. De asemenea, acționarii au discutat rapoartele de risc, aspectele organizaționale și de management, precum și strategia generală a companiei. Aprobarea raportului anual și a situațiilor financiare a reprezentat un reper important în asigurarea transparenței și responsabilității în guvernarea Moldcell.

Pe lângă deciziile adoptate, acționarii au avut dreptul de a solicita informații sau explicații referitoare la punctele de pe ordinea de zi sau la alte informații disponibile public, întărind astfel transparența și implicarea lor în procesul decizional. În cazul în care o solicitare nu a putut fi abordată în timpul adunării, Consiliul de Administrație s-a angajat să furnizeze informațiile necesare în scris ulterior, subliniind angajamentul nostru pentru deschidere și responsabilitate.

Adunarea Generală a Acționarilor din 2024 a subliniat importanța comunicării transparente și a luării deciziilor strategice, reafirmând angajamentul Moldcell față de o guvernare solidă și etică. Implicarea activă a acționarilor a fost esențială pentru alinierea practicilor de afaceri la standardele etice, orientând creșterea și reziliența companiei și asigurând crearea de valoare durabilă pentru toate părțile interesate.

Organele de conducere Moldcell 2024



Comitetul de AUDIT (cenzorul);

Comitetul de Audit al Moldcell este responsabil pentru supravegherea raportării financiare, a controalelor interne și a conformității companiei. Atribuțiile auditorilor includ, printre altele:

- Să supravegheze auditul independent al situațiilor financiare ale companiei;
- Să revizuiască controalele interne ale companiei privind raportarea financiară;

- Să examineze conformitatea companiei cu legile și reglementările.
- Să analizeze procesul de gestionare a riscurilor companiei, inclusiv rezultatele comitetului de Sustenabilitate, care asigură o supraveghere independentă și formulează recomandări cu privire la aspectele legate de gestionarea riscurilor.

Comitetul de audit joacă un rol important în asigurarea responsabilității companiilor în ceea ce privește raportarea financiară, controalele interne și conformitatea.

Consiliul de Administrație al companiei reprezintă interesele acționarilor între adunările generale și, în cadrul competențelor sale, controlează și reglementează activitatea companiei. Consiliul de Administrație este responsabil în fața Adunării Generale a Acționarilor.

Consiliul are următoarele competențe:

- Stabilirea direcțiilor prioritare ale activităților Moldcell;
- Modul de prezentare a acționarilor și materialul de pe ordinea de zi a adunării generale pentru atenția acestora;
- Regulile organului executiv al Moldcell și deciziile privind alegerea acestuia, numirea conducerii sau încetarea anticipată a mandatului, stabilirea cuantumului remunerațiilor și compensațiilor, asumarea responsabilității sau exonerarea de răspundere;
- Rapoartele financiare lunare și trimestriale ale organului executiv;
- Deciziile privind numirea și demiterea directorilor și modificările și completările aduse statutului în legătură cu acestea.

Consiliul de Administrație al Moldcell prezintă Adunării Generale a Acționarilor raportul anual privind activitatea sa și funcționarea companiei, redactat în conformitate cu legea pieței de capital și reglementările Consiliului de Administrație al Moldcell.

Organizarea Consiliului de Administrație

Pentru a îmbunătăți eficiența activității Consiliului, acesta a numit un Comitet Comercial, un Comitet CAPEX și Comitetul NRE. Comitetele pregătesc recomandări pentru Consiliul de Administrație și fac propuneri cu privire la chestiuni care necesită aprobarea acestuia. De asemenea, comitetele prezintă periodic rapoarte Consiliului de Administrație în legătură cu activitatea lor.

Comitetul COMERCIAL

Supraveghează strategia comercială a organizației și performanța comercială. Comitetul se asigură că Moldcell are o strategie comercială clară și bine definită, și că aceasta execută această strategie în mod eficient. Aceasta include monitorizarea organizației, performanța vânzărilor, cota de piață și profitabilitatea organizației. Dezvoltă și recomandă noi strategii și oportunități comerciale. Comitetul se asigură că Moldcell construiește și menține o puternică relație cu clienții săi. Comitetul se asigură

că Moldcell are o imagine puternică și consecventă a brand-ului său. Comitetul Comercial se întrunește la convocarea președintelui sau în funcție de anumite cerințe de afaceri.

Comitetul CAPEX

Comitetul CAPEX este responsabil pentru examinarea și aprobarea tuturor propunerilor de cheltuieli de capital care depășesc un anumit prag. Comitetul se asigură că cheltuielile de capital propuse sunt aliniate la planul strategic Moldcell și vor ajuta compania să-și atingă obiectivele. Evaluează viabilitatea financiară a tuturor propunerilor de cheltuieli de capital, luând în considerare costurile, beneficiile și riscurile asociate cu fiecare proiect. Monitorizează evoluția tuturor proiectelor de investiții pentru a se asigura că sunt efectuate conform graficului și bugetului. Raportează periodic Consiliului de Administrație cu privire la performanța tuturor proiectelor de cheltuieli de capital. Comitetul CAPEX se reunește la convocarea președintelui sau în funcție de nevoile specifice ale activității.

Comitetul NRE

Recunoscând importanța integrării sustenabilității în guvernanta de bază, comitetul OAMENI a fost transformat strategic în Comitetul de Nominalizare, Remunerație și ESG (NRE) în 2024. Această evoluție permite comitetului să depășească focusul tradițional pe resurse umane și să integreze eficient practicile de mediu, sociale și de guvernanta. Această schimbare reflectă dedicarea noastră pentru:

- Implementarea programelor inovatoare de dezvoltare a talentelor, care susțin creșterea noastră și construiesc forța de muncă a viitorului;
- Promovarea unor sisteme de compensare echitabile și orientate pe performanță, care atrag și rețin talentele de top;
- Conducerea eforturilor către un viitor sustenabil prin încorporarea principiilor ESG în fiecare decizie și acțiune.

Toți directorii sunt profesioniști de integritate, al căror comportament și parcurs profesional corespund cerințelor Moldcell, având experiență vastă în telecomunicații, tehnologie, conștientizarea consumatorului, cunoștințe ESG, marketing, contabilitate, audit, managementul riscului (atât financiar, cât și non-financiar), experiență internațională și leadership în echipe din multinaționale. Consiliul de Administrație, acționând prin organele sale de decizie corespunzătoare, se străduiește să apere, să protejeze și să faciliteze exercitarea drepturilor acționarilor, investitorilor instituționali și piețelor în general, și, în special, dreptul acestora la informație, în cadrul protejării interesului corporativ, înțeles ca realizarea unui business profitabil și sustenabil pe termen lung, care să asigure continuitatea și maximizarea valorii economice a Moldcell. Aceasta se realizează prin respectarea următoarelor principii:

- Transparență, veridicitate, imediate, egalitate și simetrie în difuzarea informațiilor economice/financiare, non-financiare și

corporative, prin intermediul canalelor de raportare și comunicare, care contribuie la maximizarea difuzării și calității informațiilor disponibile pieței și altor părți interesate;

- Informațiile publicate vor fi redactate clar, vor fi adevărate și complete din toate punctele de vedere materiale și vor respecta toate cerințele legale aplicabile, astfel încât să ofere o imagine fidelă și echitabilă a poziției financiare și non-financiare, a profiturilor/pierderilor și a activității Moldcell din toate aspectele relevante;
- Dezvoltarea instrumentelor de dezvoltare a informațiilor care să profite de noile tehnologii pentru a comunica rapid și eficient, utilizând mijloace economice;
- Respectarea tuturor legilor naționale și internaționale aplicabile, precum și a normelor interne ale Moldcell.

Activitatea Consiliului de Administrație urmează un ciclu anual, permițându-i să abordeze corespunzător fiecare dintre atribuțiile sale și să mențină subiectele strategice, evaluarea riscurilor și crearea de valoare în centrul agendei. Ședințele Consiliului se desfășoară, de regulă, în Chișinău, Republica Moldova, la fiecare trimestru, cu participarea online a membrilor atunci când aceștia se află în străinătate. Pe parcursul anului, au fost convocate, de asemenea, ședințe ad hoc ale Consiliului și ale comisiilor sale, conform necesităților. Toți membrii aleși de Adunarea Generală a Acționarilor sunt considerați independenți față de Moldcell și față de Echipa de Conducere Executivă.

Pe parcursul exercițiului financiar, Consiliul de Administrație a menținut o supraveghere riguroasă asupra direcției strategice și performanței operaționale a companiei. În 2024, au fost ținute 4 ședințe ordinare și, pe lângă acestea, au fost adoptate 3 hotărâri ale Consiliului.

Activitățile cheie au inclus o revizuire amplă a opțiunilor strategice, ca răspuns la evoluția peisajului telecomunicațiilor, pentru a asigura competitivitatea și inovația continuă a Moldcell. Acestea au implicat un follow-up detaliat al principalelor inițiative strategice, cu o atenție deosebită acordată cheltuielilor de capital (CAPEX) și integrării principiilor de sustenabilitate în strategia de bază a companiei.

Consiliul a abordat, de asemenea, aspecte operaționale și organizaționale critice, inclusiv revizuirea inițiativelor de eficiență și a programelor de optimizare a costurilor, alături de evaluarea evoluțiilor reglementare din sectorul telecomunicațiilor. Investițiile strategice în licențe de telecomunicații și autorizații de spectru, în special cele legate de dezvoltarea tehnologiei 5G și participarea la licitațiile pentru frecvențe, au fost prioritizate pentru a asigura creșterea viitoare a Moldcell.

Mai mult, Consiliul a acordat o atenție semnificativă resurselor umane, concentrându-se pe planificarea succesiunii, managementul talentelor și evaluarea performanței. Acest angajament față de forța de muncă a fost completat de monitorizarea proiectelor

de rețea și de actualizările acestora, precum și de o revizuire detaliată a rapoartelor de afaceri, reglementare și juridice.

Consiliul a acordat o atenție deosebită următoarelor aspecte:

- **Creștere Strategică și Inovație:** Participarea activă în dezvoltarea spectrului 5G și a tehnologiilor aferente, inclusiv participarea la licitații pentru frecvențe, precum și explorarea oportunităților de achiziție, în special în domeniul magazinelor de retail și al proiectelor Moldcell Money.
- **Eficiență Financiară & Operațională:** Revizuirea bugetului CAPEX, evaluarea inițiativelor de eficiență și a programelor de optimizare a costurilor, precum și închirierea pe termen lung a circuitelor de fibră întunecată.
- **Managementul Riscurilor & Conformitate:** Monitorizarea atentă a riscurilor, urmărirea evoluțiilor reglementare și revizuirea rapoartelor juridice.
- **Experiența și Implicarea Clienților:** Revizuirea detaliată a rezultatelor Net Promoter Score (NPS) pentru a asigura alinierea cu nevoile clienților.
- **Inițiative Strategice și Dezvoltare:** Activitatea MFS și principalele aspecte aferente acestora.

Prin aceste activități, Consiliul de Administrație a asigurat alinierea strategică a Moldcell, excelența operațională și respectarea celor mai înalte standarde de guvernanta corporativă.

Pornind într-o călătorie alături de distinșii membri ai Consiliului de Administrație, fiecare aduce o multitudine de experiență, expertiză și viziune strategică. Modelați de diverse medii și perspective din industrie, stilurile lor distinctive de leadership contribuie la o forță coezivă care propulsează compania înainte. Angajați în excelență și cu o viziune comună pentru inovație, ei creează un cadru de guvernanta dinamic, aliniat cu peisajul în continuă evoluție al industriei. Împreună, ei stau ca niște piloni de inspirație, conducând compania către un viitor marcat de creștere continuă, reziliență și succes susținut.

Înțelepciunea lor colectivă și spiritul colaborativ reprezintă piatra de temelie a succesului nostru organizațional, asigurând o abordare orientată spre viitor care gestionează provocările și valorifică oportunitățile în mediul nostru de afaceri dinamic.

O structură clară a proprietății și practici solide de guvernanta corporativă asigură o luare de decizii responsabilă, care servește cel mai bine interesele tuturor părților interesate, inclusiv ale acționarilor noștri. Datorită parteneriatelor strategice pe termen lung și acționarilor individuali, Moldcell se află într-o poziție unică pentru a prospera în peisajul telecomunicațiilor, aflat în continuă schimbare. Această structură solidă nu doar asigură stabilitate și diversificare, creând o bază pentru generarea constantă de valoare, ci și stimulează creșterea și potențialul viitor. Prezența investitorilor pe termen lung alimentează ambiția noastră de a valorifica oportunități atractive și de a ne adapta la dinamica industriei. Mai mult, transparența și responsabilitatea rămân valori fundamentale care ne definesc operațiunile.

CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE



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 antreprenariat de la London Business School, masterat în antreprenariat 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)

Cadru de guvernanta al Moldcell, aprobat de Consiliul de Administratie, servește scopul fundamental de a pune la dispoziție o bază structurată. Acest cadru asigură că organizația deține înțelegerea și condițiile necesare pentru a-și îndeplini angajamentele față de clienți, acționari și angajați. De asemenea, asigură că rezultatele operaționale se aliniază cu deciziile strategice, creând un mediu în care toți angajații sunt motivați să prospere colectiv către obiective comune, în limitele stabilite. În plus, cadrul de guvernanta caută să împărtășească o înțelegere clară și comună a scopului, valorilor, rolurilor, responsabilităților, aspectelor de sustenabilitate ale Moldcell, formând o structură organizațională coerentă și aliniată.

Consiliul de Administrație și Echipa Executivă de Conducere stabilesc limitele pentru modul în care angajații trebuie să acționeze. Elementele cheie sunt valorile Moldcell, cadrul politic și documentele de orientare corespunzătoare, Delegarea Obligațiilor și Autorității și Codul de Etică și Conduită.

Directorul executiv este responsabil pentru dezvoltarea afacerii companiei, conduce și coordonează operațiunile zilnice în conformitate cu instrucțiunile Consiliului de Administrație pentru directorul executiv și alte decizii luate de către Consiliu.

Condusă de directorul executiv, Echipa de Conducere Executivă (ECE) cuprinde Directorul Financiar, Directorul Comercial, Directorul Tehnic, Directorul Oameni și Comunicare, Directorul Vânzări Consumatori, Directorul Clienți Corporativi, Directorul de Marketing, Directorul Serviciilor Financiare și Inovare Business și Directorul Juridic.

Echipa de Conducere Executivă se întâlnește lunar, dedicând aceste sesiuni urmăririi meticuloase a performanței strategice și de afaceri, cuprinzând aspecte precum sustenabilitatea, programele majore de schimbare, riscurile și alte probleme de importanță strategică. Aceste adunări colaborative servesc ca forum pentru luarea deciziilor informate, managementul proactiv al riscurilor și alinierea eforturilor echipei cu obiectivele organizaționale mai largi. Principalele responsabilități ale ECE sunt:

- **Stabilește direcția strategică a companiei.** Aceasta include dezvoltarea și implementarea unei viziuni pe termen lung pentru Moldcell și produsele sau serviciile sale, precum și stabilirea unor obiective și scopuri specifice.
- **Administrează resursele companiei.** Aceasta include alocarea resurselor financiare, umane și altor resurse pentru a atinge obiectivele Moldcell-ului.
- **La decizii despre operațiunile companiei.** Aceasta include luarea deciziilor despre dezvoltarea produselor, marketing, vânzări și servicii pentru clienți.
- **Reprezintă Moldcell în fața publicului și a altor**

părți interesate. Aceasta include comunicarea cu investitorii, clienții, angajații și mass-media.

- **Obținerea de rezultate durabile** prin intermediul unei organizații responsabile și implicate se concentrează pe crearea de valoare sustenabilă și pe termen lung pentru toate părțile interesate, devenind o companie puternică și rezilientă din punct de vedere financiar, social și ecologic.

Delegarea de Obligații și Autoritate

Directorul executiv elaborează un document de delegare a responsabilităților și autorității (DoA). Acest document definește modul în care directorul executiv delegă responsabilitățile și autoritatea echipei de conducere executivă și stabilește principiile de guvernanta ale acesteia. De asemenea, documentul oferă descrieri generale ale responsabilităților și autorității, precum și așteptările formulate pentru Echipa de Conducere Executivă. Directorul general al Moldcell poate fi reales de una sau mai multe ori pentru mandate consecutive de aceeași durată cu cea a mandatului inițial.

Organul executiv al Moldcell este unipersonal și este reprezentat de CEO (Director General). CEO-ul este propus de Consiliul de Administrație al Moldcell și ales de Adunarea Acționarilor pentru un mandat de maximum de 3 ani. Directorul executiv își încetează mandatul la expirarea perioadei pentru care a fost numit sau atunci când acționarii decid astfel în cadrul adunării generale în exercitarea competențelor care le sunt conferite prin lege.

Obiectivele Echipei de Conducere Executivă - Urmărirea performanței

Performanța echipei de conducere executivă este monitorizată îndeaproape în ceea ce privește obiectivele acționarilor. Accentul se pune pe monitorizare pentru a facilita identificarea potențialelor măsuri corective și planificarea strategică pentru viitor. Monitorizarea performanței se aplică cu strictețe atât la nivelul unității organizaționale, cât și în cascada la nivelul membrilor individuali ai echipei de conducere executivă. Această abordare proactivă face ca evaluarea continuă a obiectivelor să devină parte integrantă a succesului organizațional general. De asemenea, se asigură că contribuțiile individuale ale fiecărui membru sunt aliniate la obiectivele strategice și la inițiativele de planificare pe termen lung.

Pentru a atinge obiectivele organizaționale, stabilim cu atenție obiective interfuncționale. Acestea promovează colaborarea și implicarea echipelor implicate. Obiectivele interfuncționale sunt repere strategice care necesită dedicare și acțiuni coordonate din partea diferitelor departamente. Ele încurajează setarea unui scop comun, alinierea eforturilor și concentrarea pe obiectivele globale. Alinierea strategică a echipelor valorifică sinergia competențelor și perspectivelor diverse, sporind eficiența și eficacitatea în atingerea obiectivelor comune.

Evaluarea afacerilor

Directorul general stabilește obiectivele operaționale conform directivelor Consiliului de Administrație.

Liderii au obiective anuale pentru operațiunile lor, monitorizate lunar în cadrul reuniunilor de analiză a activității. Analizele includ aspecte financiare și operaționale din perioada de raportare. Întâlnirea de evaluare include, de asemenea, o analiză a fișelor de evaluare, care cuprind indicatori de performanță operațională, comercială, financiară și de personal, precum și o monitorizare a inițiativelor de afaceri. Revizuirile de afaceri permit o urmărire frecventă a indicatorilor-cheie de performanță (KPI) operaționali ai companiei. KPI operaționali reprezintă o parte esențială a procesului de monitorizare și constau în mai multe măsurători care oferă echipei de conducere o imagine de ansamblu clară asupra stării actuale și a progreselor înregistrate în timp.

Cadrul Net Promoter Score (NPS) este o componentă esențială a sistemului cuprinzător de evaluare a performanței la Moldcell. Această măsură centrată pe client este esențială pentru monitorizarea și îmbunătățirea experienței generale a clienților oferite de companie. Directorul general, directorul financiar, directorul de operațiuni și echipa de conducere executivă participă activ la ședințele de analiză a activității, unde sunt analizați NPS și alți parametri operaționali. Integrarea NPS în cadrul de guvernare al Moldcell subliniază angajamentul companiei de a alinia obiectivele strategice cu satisfacția clienților, contribuind în cele din urmă la un succes operațional și financiar durabil.

Guvernarea dezvoltării durabile

În 2023, Moldcell a inițiat alinierea raportării ESG pe baza standardelor GRI. Recunoscând evoluția rapidă a peisajului de raportare a sustenabilității, compania a făcut un pas semnificativ în 2024 prin inițierea alinamentului la cerințele Standardelor Europene de Raportare a Sustenabilității (ESRS). Acest demers ne permite să ne consolidăm eforturile de reducere a impactului asupra mediului și de asigurare a unui viitor sustenabil, încurajați de acționarii noștri pentru practici sustenabile.

Consiliul de Administrație stabilește strategia și obiectivele de sustenabilitate ale companiei, monitorizează progresul către atingerea acestora, se asigură că raportarea performanței de sustenabilitate este realizată într-un mod transparent și cuprinzător și oferă ghidaj și suport echipei executive privind direcția și angajamentele de politică în domeniul sustenabilității. Actualizările privind performanța în domeniu sunt transmise trimestrial de către CEO către Consiliul de Administrație.

Echipa de Conducere Executivă implementează strategia de sustenabilitate, identifică și gestionează riscurile pe baza datelor colectate și dezvoltă programe și inițiative care reflectă realizările din raportul de sustenabilitate. Prin alinierea cadrului nostru de sustenabilitate la inițiativa ESG, demonstrăm angajamentul de a reduce impactul asupra mediului și de a îmbunătăți performanța socială și de guvernare, ceea ce ne ajută să atragem și să reținem investitori, clienți și angajați, precum și să gestionăm eficient riscurile și oportunitățile.

Moldcell își aliniază în mod proactiv și cuprinzător cadrul de sustenabilitate la inițiativa ESG printr-o abordare multifacetată, dezvoltând soluții inovatoare care integrează principiile sustenabilității și participând activ la programe de implicare în comunitate pentru a crea un impact pozitiv asupra mediului și societății.

În 2024, Moldcell a făcut un pas suplimentar, inițiind în mod voluntar alinierea la Standardele Europene de Raportare a Sustenabilității (ESRS), demonstrând o abordare proactivă față de viitoarele cerințe de raportare. Am acordat o atenție specială raportării precise a emisiilor de gaze cu efect de seră, concentrându-ne pe emisiile din Scope 3. Consiliul de Administrație aprobă cele mai importante politici ESG, bazate pe temele materiale relevante pentru activitatea Moldcell. Aceste politici, revizuite anual, formează cadrul etic și responsabil de afaceri al Moldcell, ghidând toți angajații printr-o hartă a practicilor sustenabile, completată de programe de instruire, campanii de sensibilizare și oportunități de implicare în inițiativele ESG. Prin integrarea activă a pilonilor de mediu, social și de guvernare în operațiunile noastre de bază, Moldcell își propune să transforme sustenabilitatea dintr-o cerință într-un element profund integrat în cultură, generând progrese măsurabile către un viitor mai responsabil și cu impact pozitiv.

Experiență Combinată cu Viziune: Moldcell spre noi industrii

La Moldcell, credem că oamenii noștri sunt cea mai mare valoare, iar această convingere începe cu echipa noastră de conducere executivă. Fiecare membru aduce o bogată experiență și expertiză, ghidându-ne cu un istoric dovedit de succes în industrie. Cu toate acestea, puterea lor nu constă doar în calitățile individuale, ci și în agilitatea și spiritul lor de colaborare. Această echipă operează perfect, favorizând luarea rapidă a deciziilor și asigurând reprezentarea tuturor domeniilor cruciale.

Viziunea comună și angajamentul neclintit față de valorile noastre alimentează cu adevărat călătoria Moldcell în noi industrii și inovație. Ei conduc cu integritate și transparență, inspirând întreaga companie să se străduiască să atingă obiective ambițioase.

Această combinație de experiență, colaborare, viziune și putere nu este doar fundamentul succesului Moldcell de astăzi, ci și forța motrice din spatele viitorului nostru captivant. Suntem încrezători că, sub conducerea lor, Moldcell va continua să depășească granițele și să modeleze viitorul industriei noastre. Acest raport analizează profilurile liderilor noștri excepționali, explorând expertiza lor diversă și viziunea comună pentru a propulsa compania înainte.



MOLDCELL ECHIPA DE CONDUCERE EXECUTIVĂ

Directoare Generală
Carolina Bugaian



Cenk Erguden
Director Financiar



Stela Chitoroaga
Directoare Comercială



Adela Dorofei
Directoare Tehnică



Gheorghe Hîncu
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

Moldcell are implementat un cadru riguros de management al riscului pentru a identifica, analiza, evalua și raporta periodic riscurile și incertitudinile legate de afaceri, financiare, etice și sustenabilitate, precum și pentru a atenua aceste riscuri în mod corespunzător. Riscurile Moldcell includ domenii identificate și prioritizate împreună cu Echipa de conducere executivă, ca fiind cele mai relevante riscuri care afectează obiectivele strategice și operațiunile companiei. Managementul riscului este o parte integrată a procesului de planificare a afacerii Moldcell și de monitorizare a performanței companiei.

Universul Riscurilor Moldcell

Război la hotarele Republicii Moldova

Descriere: Războiul continuu dintre Ucraina și Rusia. Un risc perceput ridicat pentru instituțiile financiare în finanțarea proiectelor din Moldova, riscuri privind aprovizionarea cu gaze și electricitate, precum și migrația populației.

Obiective: Protejarea activelor companiei și asigurarea furnizării serviciilor, identificând în același timp surse de finanțare pentru proiecte suplimentare.

Impact potențial: Explozia conflictului în regiunea Odesa poate avea un impact negativ semnificativ asupra operațiunilor Moldcell, incluzând avarierea sau distrugerea infrastructurii, pierderea clienților și reducerea oportunităților pentru noi proiecte.

Măsuri de atenuare:

- Moldcell deține asigurare completă pentru active, însă recuperarea și reconstrucția rețelei afectate vor necesita timp.
- Capacitatea rețelei a fost consolidată.
- A fost pregătit stocul necesar de stații radio bază (SRB) mobile.
- Fluxurile de transmisie între operatorii moldoveni au fost crescute.

Continuitatea alimentării cu energie electrică și prețul la electricitate

Descriere: În 2024, deși nu au fost înregistrate pene de curent, riscul rămâne iminent din cauza îmbunătățirilor continue ale infrastructurii energetice și a incertitudinii politice persistente care afectează sectorul energetic din Moldova. După incidentele anterioare, în care reziliența rețelei a fost afectată de întreruperi, s-au implementat măsuri precum înlocuirea bateriilor pentru a reduce impactul în zonele vulnerabile. Aceste eforturi, combinate cu mediul imprezvizibil al aprovizionării cu energie, subliniază importanța îmbunătățirii continue a rezilienței rețelei pentru a proteja împotriva posibilelor întreruperi viitoare. Prețurile la electricitate au scăzut cu 24% comparativ cu tariful mediu din 2023, iar

cheltuielile anuale pentru electricitate au scăzut de la 87 milioane MDL în 2023 la 67 milioane MDL în 2024.

Obiectiv: Pentru a reduce impactul potențial al întreruperilor de curent de până la 3-4 ore, s-a efectuat înlocuirea bateriilor de rezervă la multiple site-uri critice ale rețelei mobile, care aveau un timp de rezervă foarte scurt (0-30 de minute).

Impact potențial: Compania va trebui să suporte impactul financiar al veniturilor neînregistrate.

Măsuri de atenuare:

- Implementarea și promovarea acțiunilor de economisire a energiei;
- Achiziționarea și instalarea bateriilor de urgență pentru principalele hub-uri;
- Achiziționarea de noi generatoare diesel;
- Ajustarea prețurilor planurilor tarifare pentru a compensa costurile energetice.

Headhunting a forței de muncă competente pe piața locală

Descriere: Riscul de a pierde personal competent în străinătate din cauza situației politice și economice instabile a țării a intensificat concurența și lupta pentru talente pe piața locală. Lupta pentru profesioniști de pe piață a devenit mai agresivă și astfel a apărut riscul de a pierde angajații din cauza ofertelor mai mari sau mai bune.

Obiective: Creșterea nivelului de implicare și loialitate al contribuabililor cheie față de companie ca angajator. Disponibilitatea de a întreprinde acțiunile necesare pentru înlocuirea contribuabililor cheie în caz de necesitate. Creșterea nivelului de angajament al tuturor angajaților companiei.

Impact potențial: Procesele funcționale sunt puternic afectate din cauza faptului că pentru multe dintre posturile specifice nu este posibilă identificarea unor succesori sau înlocuitori interni. Probabilitatea riscului ar putea fi redusă prin creșterea nivelului salariilor în funcție de piață, ceea ce necesită cheltuieli operaționale suplimentare (OPEX).

Măsuri de atenuare:

- Identificarea mai multor niveluri de succesori și urmărirea continuă a performanței, planurilor, angajamentului și satisfacției deținătorilor de poziții cheie, adaptându-ne acțiunile la riscurile identificate.
- Monitorizarea continuă și revizuirea structurii de remunerarea locurilor de muncă critice și poziționarea lor față de salariile de pe piață.
- Consolidarea managementului direct în motivarea, responsabilizarea și recalificarea tuturor angajaților, în special a angajaților cheie, prin acțiuni proactive.
- S-au efectuat ajustări salariale.

Amenințări cibernetice

Descriere: Poziția strategică a Moldovei, la granița cu o zonă de război activă, face din țara noastră o țintă constantă pentru atacuri cibernetice. Această vulnerabilitate afectează și industria telecomunicațiilor din țară, punând în pericol infrastructura esențială și

datele sensibile ale clienților. Pe măsură ce conectivitatea digitală devine tot mai integrată în viața de zi cu zi, protejarea sectorului telecom devine nu doar o necesitate de afaceri, ci și o prioritate a securității naționale. Măsurile preventive, combinate cu pregătirea și planificarea eficientă a continuității afacerii, gestionarea incidentelor și gestionarea crizelor, sunt esențiale pentru a evita consecințe nedorite din cauza incidentelor și perturbărilor.

Obiective: Asigurarea continuității operaționale în urma unui atac cibernetic prin sisteme de backup și recuperarea datelor, protocoale de reacție la incidente și infrastructură redundantă.

Impact potențial: Nerespectarea cerințelor și așteptărilor clienților noștri privind securitatea și calitatea poate avea un impact negativ semnificativ asupra afacerii noastre. Consecințele pot include costuri indirecte, cum ar fi sancțiuni, amenzi, penalități contractuale, daune aduse reputației companiei și/sau pierderi de abonați. Noile cerințe de reglementare privind securitatea cibernetică și securitatea națională pot afecta modul în care ne construim infrastructura și modalitățile de lucru, ceea ce poate duce la creșterea costurilor.

Măsuri de atenuare:

- Au fost implementate procese operaționale pentru a asigura respectarea cerințelor de securitate impuse de clienți și autorități.
- S-a îmbunătățit planificarea continuității afacerii, managementul incidentelor și procesele de gestionare a crizelor.
- Prin instruire s-a consolidat cultura și conștientizarea în materie de securitate.
- A fost implementat un cadru cuprinzător de management al riscurilor, menit să identifice și să atenueze proactiv vulnerabilitățile potențiale din performanța operațională a tuturor serviciilor și platformelor critice, asigurând astfel continuitatea și îmbunătățirea constantă a serviciilor.

Riscuri legate de lanțul de aprovizionare și gestionarea terților

Descriere: Rețeaua extinsă de furnizori, parteneri și clienți de care depinde Moldcell introduce riscuri potențiale de conformitate. În ciuda protocoalelor de due diligence stabilite, există posibilitatea ca acești terți să nu respecte standardele etice, obligațiile legale sau liniile directe de reglementare ale Moldcell. În plus, riscul implicării terților în activități sancționate necesită o monitorizare atentă. Volatilitatea actuală din cadrul lanțului de aprovizionare global solicită o analiză mai atentă a anumitor linii de produse. Mai mult, provocările globale persistente ale instabilității geopolitice, tendințele inflaționiste și atacurile cibernetice reprezintă o amenințare continuă la adresa securității lanțului de aprovizionare.

Obiective: Asigurarea continuității operaționale a lanțului de aprovizionare și a terților prin implementarea unui proces robust de due diligence, monitorizarea conformității contractuale și planificarea de urgență pentru a atenua riscurile generate de încălcările reglementărilor, sancțiuni și defecțiunile furnizorilor.

Impact potențial: Furnizorii și partenerii neconformi amenință reputația și stabilitatea operațională a Moldcell, iar încălcările sancțiunilor riscă penalități și deteriorarea imaginii de marcă.

Măsuri de atenuare:

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

Riscuri legate de confidențialitate

Descriere: Asigurarea confidențialității clienților și angajaților Moldcell este vitală pentru activitatea companiei. Cantități mari de date sunt generate în și prin serviciile și rețelele Moldcell, iar Moldcell are responsabilitatea de a se asigura că procesează aceste date în conformitate cu toate legile aplicabile, protejându-le în același timp de utilizarea abuzivă, pierdere, divulgare neautorizată sau deteriorare. Reglementările privind protecția datelor, inclusiv GDPR și cerințele naționale, devin din ce în ce mai stricte, în timp ce evoluțiile tehnologice permit soluții noi, eficiente și rentabile bazate pe cloud. Trebuie atins un echilibru între aceste două tendințe.

Obiective: Stabilirea și menținerea unor practici robuste de protecție a datelor care să asigure conformitatea cu GDPR și cerințele naționale, minimizând riscul încălcărilor de date și al sancțiunilor de reglementare, promovând în același timp încrederea clienților și angajaților prin gestionarea transparentă și sigură a datelor.

Impact potențial: Problemele potențiale legate de conformitatea cu confidențialitatea sau încălcările datelor cu caracter personal pot duce la încălcarea confidențialității persoanelor vizate. Nerespectarea legislației naționale și a GDPR poate duce la penalități financiare semnificative și la pierderea încrederii.

Măsuri de atenuare:

- Revizuire continuă ale conformității cu cerințele naționale și implementarea Regulamentului General privind Protecția Datelor (GDPR).
- Implementarea continuă a instrumentelor și proceselor comune pentru a îmbunătăți calitatea și controlul conformității cu cerințele de confidențialitate.
- Instruire obligatorie în domeniul protecției datelor și al conștientizării confidențialității pentru toți angajații.
- Monitorizarea continuă a modificărilor de reglementare și a evoluțiilor tehnologice și operaționale.

Guvernanța gestionării riscurilor

Înțelegerea universului complex de riscuri al companiei servește drept bază pentru explorarea organismului de guvernanță dedicat, însărcinat cu menținerea și ghidarea practicilor de gestionare a riscurilor ale companiei.

Guvernanța, Riscul și Conformitatea (GRC)

Gestionarea eficientă a riscurilor este esențială pentru reducerea probabilității ca obiectivele companiei să nu fie îndeplinite. Protejarea afacerii Moldcell presupune conștientizarea riscurilor care pot afecta obiectivele, activitățile comerciale, clienții sau brandurile companiei, precum și prioritizarea, gestionarea eficientă a acestora. De asemenea, este important de reținut că profiturile și creșterea valorii acționarilor sunt rezultatul unei conștientizări eficiente a riscurilor și al gestionării atât a riscurilor negative, cât și a riscurilor pozitive (oportunități).

La Moldcell, creșterea responsabilă și operațiunile sustenabile reprezintă priorități pentru noi. Abordarea noastră de management al riscurilor este detaliată în **Politica de Management al Riscului**. Această politică definește clar:

- **Responsabilitatea Directă a Managementului:** Fiecare director de departament deține și gestionează activ riscurile asociate operațiunilor sale.
- **Responsabilitatea funcțională:** Specialiștii dedicați managementului riscurilor oferă îndrumări, instrumente și suport pentru a asigura o identificare, evaluare, atenuare și o monitorizare eficientă a riscurilor în cadrul întregii organizații.

Acest focus dublu pe responsabilitate și colaborare asigură o abordare proactivă și integrată a gestionării riscurilor, protejând afacerea noastră, dar și părțile interesate.

Managementul de linie este responsabil pentru integrarea managementului riscurilor în activitatea curentă a liniei organizaționale și în munca zilnică (identificare, evaluare, atenuare și raportare). Rolurile specifice din cadrul fiecărei zone de risc sunt responsabile de stabilirea modului de gestionare a riscurilor (orientări privind identificarea, atenuarea, execuția și raportarea), de monitorizarea riscurilor și de urmărirea conformității cu cadrul GRC. Această instrucțiune este obligatorie și se aplică tuturor entităților în care Moldcell deține o poziție managerială.

Responsabilitatea funcțională pentru Managementul Riscului este împărțită în trei domenii principale de risc:

- Afaceri și Finanțe
- Sustenabilitate
- IT și Securitate

Fiecare manager de linie are responsabilitatea de a se asigura că fiecare angajat este conștient de obligația sa de a evalua riscurile care pot afecta îndeplinirea obiectivelor. Procesul GRC este implementat și integrat în activitățile de lucru obișnuite. Pentru toate riscurile care necesită măsuri de atenuare, nivelul de risc și stadiul implementării acțiunilor de reducere a riscului trebuie monitorizate continuu de către managementul de linie, conform programului stabilit:

- În cadrul ședințelor obișnuite de management;
- În cadrul unor forumuri dedicate, de exemplu proiecte, programe, comisii, etc.

Rezultatele monitorizării continue sunt raportate către fiecare forum principal al domeniilor de risc, conform

programului stabilit. Evaluările conformității (de exemplu, audit intern sau extern, verificări corporative, evaluări ale respectării cerințelor sau statistici privind incidentele) trebuie integrate în evaluarea riscurilor dacă există abateri de la starea dorită, de la reglementările interne sau externe.

Echipa de Asigurări de Afaceri din cadrul departamentului de Finanțe realizează proactiv evaluări și analize ale riscurilor și conformității, regulat și la timp, pentru a se asigura că toți angajații sunt conștienți de cerințele relevante și iau măsuri pentru a le respecta. Conformitatea indică respectarea atât a cerințelor externe, cât și a celor interne, cum ar fi legislația și reglementările aplicabile, standardele și normele internaționale, precum și politicile și instrucțiunile companiei.

În 2024, Moldcell și-a adaptat strategic structura de guvernanță, transformând comitetul de Guvernanță, Risc, Etică și Conformitate (GREC) în **Comitetul de Sustenabilitate**. Această schimbare reflectă un angajament pentru o supraveghere cuprinzătoare a sustenabilității, care include gestionarea riscurilor, conformitatea și integrarea criteriilor ESG (Mediu, Social, Guvernanță). Comitetul se întrunește cel puțin trimestrial, oferind o platformă pentru actualizări din partea conducerii, discuții, decizii și monitorizarea inițiativelor de atenuare a riscurilor și sustenabilitate.

Conducerea efectuează în mod proactiv evaluări și analize ale riscurilor și conformității, în mod regulat și în timp util, pentru a se asigura că toți angajații sunt conștienți și iau măsuri pentru a respecta cerințele relevante. Conformitatea indică respectarea cerințelor externe, precum și interne, cum ar fi legislația și reglementările aplicabile, standardele și normele internaționale, precum și politicile și instrucțiunile companiei.

Scopul procesului continuu de gestionare a riscurilor este de a se asigura că toate riscurile care pot facilita sau împiedica atingerea obiectivelor Moldcell sunt evaluate, gestionate și monitorizate în mod regulat. Procesul de gestionare a riscurilor promovează transparența, fezabilitatea și trasabilitatea, iar Moldcell se străduiește să integreze pe deplin gestionarea riscurilor în toate procesele de afaceri. Conducerea se asigură că un sentiment personal de responsabilitate și o viziune comună asupra riscurilor, precum și conștientizarea acestora, sunt stabilite în rândul angajaților, facilitând totodată asumarea responsabilității pentru riscuri în procesul decizional zilnic. Raportarea riscurilor este integrată în procesul de planificare a afacerii, iar riscurile sunt revizuite în cadrul analizelor de afaceri și escalate prin linia organizațională.

Cadrul de gestionare a riscurilor are ca scop să asigure că riscurile sunt gestionate în limitele apetitului de risc al companiei, precum și să ofere vizibilitate holistică și asigurare Consiliului de Administrație, conducerii, autorităților de reglementare și clienților. Informațiile colectate prin activitățile de asigurare sunt aliniate și furnizate Comitetului de Sustenabilitate și Comitetului de Audit. Abordarea aliniată a funcțiilor de asigurare sprijină procesul decizional al conducerii cu perspective cuprinzătoare asupra riscurilor generale ale companiei, nivelurilor actuale de control și eficacității activităților de atenuare.

ADOPTAREA SUSTENABILITĂȚII

- Implicarea părților interesate
- Stabilirea materialității



moldcell

IMPLICAREA PĂRȚILOR INTERESATE

Strategia Moldcell de implicare a părților interesate se bazează pe o transparență sporită și un dialog constructiv, elemente esențiale pentru a construi încredere și a identifica prioritățile de sustenabilitate ale acestora. Prin intermediul acestor interacțiuni, sunt identificate aspecte semnificative și tendințe emergente, care sunt apoi integrate în planificarea noastră strategică.

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

Clienți: Încrederea și satisfacția lor sunt primordiale. Nevoile lor sunt atent luate în considerare, depunându-se eforturi continue pentru a depăși așteptările și a cultiva o loialitate de durată.

Angajați și viitori angajați: Recunoscuți ca motorul inovației și al excelenței operaționale, creșterea și bunăstarea lor sunt prioritare.

Acționari: Apreciați pentru încrederea și investiția lor, se urmărește o creștere durabilă pentru a oferi valoare pe termen lung, susținută de o comunicare deschisă și transparență.

Furnizori și parteneri: Se menține o colaborare etică și echitabilă, recunoscându-se rolul lor esențial în succesul nostru colectiv.

Societate: Se susține un angajament față de practici responsabile în cadrul comunității, cu implicare activă în inițiative locale care contribuie la un impact pozitiv asupra mediului și societății.

Implicarea părților interesate este menținută prin comunicare regulată, mecanisme structurate de feedback, dezvoltare profesională și inițiative de sustenabilitate. Informațiile obținute din aceste interacțiuni sunt revizuite continuu în cadrul departamentelor și unităților de afaceri relevante, iar principalele constatări sunt comunicate Consiliului de Administrație – cel puțin prin intermediul echipei de conducere executivă – pentru a asigura acțiuni prompte și rafinarea continuă a strategiei și a modelului nostru de afaceri.

Implicarea clienților este facilitată prin canale atât informale, cât și formale, inclusiv un sondaj anual de satisfacție a clienților (NPS) și discuții din industrie care captează informații despre riscuri și oportunități. În timp ce clienții așteaptă competențe de top și expertiză în domeniu, angajații caută dezvoltare profesională, bunăstare și o compensație competitivă. Aceste așteptări diverse sunt integrate în deciziile noastre strategice și operațiunile zilnice, influențând domenii precum formarea angajaților, inițiativele de diversitate, echitate și incluziune (DEI), metodologiile de livrare, eforturile de sustenabilitate, practicile de achiziții și parteneriatele strategice.

Fiecare grup de părți interesate are nevoi și perspective unice, iar relațiile lor cu noi pot duce atât la impacturi pozitive, cât și negative.

Măsuri proactive sunt luate pentru a colecta opiniile părților interesate prin sondaje anuale ale angajaților

și furnizorilor, procese de tip "vocea clientului" și dialoguri cu organizații ale societății civile și sindicate. Această abordare proactivă ajută la evaluarea riscurilor din industrie și a impactului asupra lucrătorilor și comunităților.

Moldcell este angajată față de o serie de linii directoare și inițiative internaționale legate de lupta împotriva corupției, responsabilitatea față de mediu, drepturile omului și drepturile muncii, inclusiv:

- Declarația Universală a Drepturilor Omului a ONU
- Convențiile fundamentale ale Organizației Internaționale a Muncii (OIM)
- Liniile directoare OCDE pentru întreprinderile multinaționale
- Pactul Global al ONU
- Principiile directoare ale ONU privind afacerile și drepturile omului
- Principiile privind drepturile copiilor și afacerile

Aceste linii directoare stau la baza Codului de Etică și Conduită al Moldcell. Cerințele stabilite de Cod, care depășesc conformitatea legală și se aplică tuturor angajaților, stabilesc modul de interacțiune cu părțile interesate într-un mod care asigură cel mai înalt nivel de etică și comportament în afaceri.

La Moldcell, există reglementări care guvernează informarea piețelor și a altor părți interesate pentru a garanta că informațiile publicate de Moldcell sunt cunoscute de piețe și de alte părți interesate, maximizând comunicarea și calitatea acestui conținut.

Mai jos sunt principalele publicații care raportează despre activitățile noastre, contribuind la asigurarea unei comunicări clare și la promovarea transparenței:

- Rapoarte trimestriale către autoritatea națională de reglementare, care pot fi consultate pe site-ul ANRCETI pentru informații suplimentare: <https://anrceti.md/> ;
- Raportul consolidat de management și publicații pe site-ul oficial Moldcell www.moldcell.md;
- Prezența pe rețelele sociale: LinkedIn, Facebook, Twitter, Instagram, YouTube și TikTok.

Prin aceste canale, sunt cultivate relații solide cu toate grupurile de părți interesate. Încrederea, colaborarea și succesul comun sunt promovate prin asigurarea că fiecare voce este auzită și că perspectivele diverse contribuie la procesul nostru strategic de luare a deciziilor. Conversații continue – caracterizate prin ascultare activă și dialog bidirecțional, incluziv și divers din punct de vedere cultural – sunt menținute pentru a înțelege așteptările părților interesate, a identifica prioritățile și a consolida fundamentul nostru de încredere.

Acest dialog continuu face parte din operațiunile noastre zilnice și se bazează pe fiecare dintre interacțiunile pe care părțile interesate le au prin diferitele canale stabilite în acest scop. Monitorizarea constantă a principalelor canale de dialog cu părțile interesate majore ne permite să măsurăm impactul relațiilor noastre cu acestea și angajamentul nostru față de ele. În acest fel, devine posibilă stabilirea unor planuri de acțiune care să răspundă nevoilor lor, amplificând impacturile pozitive și atenuând orice impacturi negative. Pagina următoare prezintă o listă a principalelor canale de comunicare cu părțile noastre interesate.

Parte interesată	De ce ne implicăm	Punct de contact	Valoarea creată
Clienți	- 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	- Implicare formală și informală prin relația cu clienții - Centru de Apel - Canale digitale - Sondaj formal al relației (NPS)	- Asigură obligațiile contractuale și menține relații pozitive cu clienții - Îmbunătățirea eficienței operaționale a clienților prin digitalizare
Angajații	- Dezvoltare profesională - Sentiment de incluziune - Satisfacție și bunăstare la locul de muncă - Comunicare clară	- 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	- Asigură avansarea în carieră și dezvoltarea abilităților - Asigură bunăstarea angajaților, incluziunea și medii de lucru sigure
Furnizori și parteneri	- Oportunități de venit și creștere - Performanța în materie de sustenabilitate	- Implicare formală prin contracte - Întâlniri, consultări - Forumuri și asociații din industrie	Asigură o livrare stabilă, conformitatea cu cerințele clienților Moldcell și îmbunătățește vizibilitatea lanțului valoric, inclusiv conduita etică și condiții de muncă echitabile
Acționari	Asigură o comunicare exactă și valoarea pentru acționari	Implicare formală prin Adunarea Generală a Acționarilor	- Asigură un flux de informații adecvat și fiabil - Asigură o rentabilitate financiară pozitivă printr-o creștere și o marjă puternice
Societate	Accesibilitate digitală și servicii digitale îmbunătățite	- Implicare cu reprezentanții comunității - Alianțe și parteneriate pentru acțiuni colective - Rețele sociale, interviuri și interacțiuni cu mass-media	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	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	- Implicare cu agenții și autorități locale, naționale și internaționale - Asociații din industrie, alianțe pentru acțiuni colective și parteneriate strategice	Asigură respectarea reglementărilor. Ajută la identificarea oportunităților de colaborare și inițiative pe agenda ESG și la promovarea reglementărilor către decarbonizarea la nivelul întregii industrii.

STABILIREA MATERIALITĂȚII

Pentru a demonstra un angajament față de creșterea durabilă, analiza inițială cuprinzătoare a aspectelor materiale de sustenabilitate a Moldcell a fost realizată în 2023, fiind ghidată de standardele Global Reporting Initiative. Ulterior, în 2024, a continuat tranziția către o evaluare a dublei materialități, fiind ghidată de Standardele Europene de Raportare a Sustenabilității. Acest cadru a ajutat la identificarea modului în care activitățile Moldcell impactează societatea și mediul, evaluând în același timp modul în care riscurile și oportunitățile legate de sustenabilitate afectează performanța financiară a Moldcell.

Pentru a obține informații pentru analiza sa de materialitate, Moldcell a explorat tendințele din industrie, a revizuit reglementările aplicabile, cerințele obligatorii și cele mai bune practici din industrie, a efectuat căutări media și a discutat o serie de subiecte cu părțile interesate cheie (de exemplu, clienți, furnizori și angajați). Subiectele prioritare au fost discutate pe larg cu un grup divers de experți interni și externi, inclusiv cu organismele de conducere ale Moldcell. Moldcell consideră că sustenabilitatea trebuie să fie o parte integrantă a planificării sale strategice de afaceri.

Acest proces cuprinzător a stabilit principalele aspecte materiale care acum stau la baza strategiei de sustenabilitate și a stabilirii obiectivelor Moldcell. Implementarea activă a acestor obiective este în curs de desfășurare, contribuind la un viitor mai durabil pentru companie și părțile sale interesate. Pentru analiza documentară au fost utilizate următoarele surse:

Externe:

- Standardele Europene de Raportare a Sustenabilității (ESRS) în cadrul CSRD (Directiva privind raportarea de sustenabilitate a întreprinderilor).
- Contextul global de reglementare ESG: analiză a standardelor internaționale de mediu, sociale și de guvernare corporativă, precum și cerințe legale, standarde locale aplicate la nivel global, politici economice etc.
- Benchmarking: matrice de materialitate ale liderilor din sectorul nostru.
- Standarde de raportare non-financiară sau de sustenabilitate (GRI și SASB).
- Obiectivele de Dezvoltare Durabilă și țintele (ODD): luând în considerare obiectivele la care putem aduce cele mai decise contribuții.
- Așteptările părților noastre interesate prin identificarea problemelor prioritare prin diferitele canale de implicare pe care le avem cu acestea. Pentru mai multe informații, consultați tabelul nostru cu canalele de implicare a părților interesate.

Interne:

Procesul de evaluare a materialității a implicat o revizuire a documentației interne relevante și consultări colaborative cu echipe interdepartamentale, examinând în mod specific subiectele printr-o perspectivă ESG. Selecția finală a aspectelor

materiale a fost stabilită sub îndrumarea echipei de conducere executivă și a Consiliului de Administrație al Moldcell.

Realizarea unei evaluări cuprinzătoare a dublei materialități reprezintă un exercițiu complex, în special având în vedere multitudinea de părți interesate și natura dinamică a raportării de sustenabilitate. Utilizând personalul și expertiza internă, se anticipează că ar putea apărea ajustări minore ale raportării în anii următori. Aceasta reflectă un angajament față de învățarea și rafinarea continuă, pe măsură ce înțelegerea se aprofundează și acuratețea evaluării se îmbunătățește. Deși alinierea completă cu toate aspectele Standardelor Europene de Raportare a Sustenabilității (ESRS) nu este realizabilă în 2024, se menține o dedicare pentru îmbunătățirea progresivă a metodologiei și a preciziei raportării pentru fiecare an următor.

Este important de recunoscut că Moldcell, fiind înființată în Republica Moldova, operează fără un mandat legal de a se conforma unor cadre internaționale specifice de sustenabilitate, inclusiv reglementărilor UE sau altor standarde străine. Decizia de a efectua o evaluare a dublei materialități și de a adopta elemente ale ESRS este o acțiune voluntară. Această abordare proactivă își propune să demonstreze leadership în domeniul sustenabilității și să ofere un exemplu pozitiv pentru alte companii din țară. Intenția este de a contribui la un mediu de afaceri mai durabil și responsabil, promovând o cultură a transparenței și a răspunderii. Rezultatele evaluării dublei materialități din 2024, deși reflectă complexitățile mediului operațional, oferă o înțelegere mai clară a interconexiunii dintre materialitatea financiară și cea a impactului. Aceste informații vor fi esențiale în modelarea strategiilor și inițiativelor de sustenabilitate viitoare.

În 2023, evaluarea materialității impactului asupra societății și mediului, realizată de Moldcell, a condus la identificarea a unsprezece aspecte materiale. Aceste aspecte, reprezentând zone semnificative de influență, au fost apoi prioritizate, patru dintre ele: Clima și Circularitatea, Incluziunea Digitală, Confidențialitatea și Securitatea și Serviciul Clienti, fiind selectate ca fiind principalele, datorită conexiunii lor directe cu operațiunile de bază ale afacerii și potențialului lor de influență semnificativă. Celelalte opt aspecte: Angajator Responsabil, Siguranța Online, Integritatea Digitală, Diversitate, Incluziune și Bunăstare, Aprovizionare Responsabilă, Etica în Afaceri și Produse și Servicii Durabile, au fost recunoscute ca fiind elemente esențiale pentru cultivarea unei culturi etice și respectuoase a drepturilor în cadrul Moldcell.

În 2024, recunoscând peisajul în evoluție al raportării de sustenabilitate și importanța crescândă a luării în considerare a materialității financiare alături de impact, Moldcell a întreprins o evaluare cuprinzătoare a dublei materialități. Această evaluare, ghidată de Standardele Europene de Raportare a Sustenabilității (ESRS), care impun companiilor să evalueze atât riscurile și oportunitățile financiare generate de problemele de sustenabilitate, cât și impactul companiei asupra oamenilor și mediului, a condus la un set rafinat de aspecte materiale relevante în mod specific pentru industrie. Evaluarea dublei materialități a relevat că următoarele domenii sunt de importanță capitală pentru Moldcell și părțile sale interesate:

Subiectele Materiale Moldcell 2023	Tranziția ESRS: Subiectele Materiale Moldcell 2024
Clima	E1 – Schimbări Climatice
Circularitate	E5 - Circularitatea
Angajator Responsabil	S1 – Forța de Muncă Proprie
Diversitate, Incluziune și Bunăstare	
Achiziții Responsabile	S2 – Angajați în Lanțul Valoric G1 – Conduita în Afaceri
Securitatea online	S3 – Comunitățile Afectate
Incluziunea Digitală	
Integritatea Digitală	
Confidențialitatea și Securitatea	S4 – Consumatori și Utilizatori Finali
Serviciul Clienți	
Servicii și Produse Sustenabile	
Etica în afaceri	G1 – Conduita în Afaceri

Aceasta este o abordare holistică și integrată a sustenabilității, una care ia în considerare atât performanța financiară, cât și impactul societal și de mediu mai larg. Explorarea cuprinzătoare a evaluării materialității din acest capitol a oferit perspective neprețuite asupra aspectelor fundamentale care impactează semnificativ operațiunile de afaceri și părțile interesate. Prin identificarea și prioritizarea metodică a acestor aspecte materiale, a fost pusă o bază solidă pentru luarea deciziilor strategice și pentru practicile durabile. Dialogul și implicarea cu părțile interesate pe parcursul acestei evaluări nu numai că au îmbunătățit înțelegerea așteptărilor lor, dar au și reafirmat angajamentul față de transparență și cetățenie corporativă responsabilă. Pe măsură ce se înregistrează progrese, evaluarea dublei materialități va continua să ghideze acțiunile, asigurând că eforturile sunt aliniate cu valorile și prioritățile comune ale diverselor părți interesate, promovând un viitor rezilient și reciproc avantajos. Procesul de evaluare a materialității riscurilor și

oportunităților este complex. **Orizontul de timp** predeterminat definește intervalul în care riscul sau oportunitatea identificată se va produce. În scopul acestui raport, termen scurt se referă la un an, termen mediu de la unu la cinci ani, iar termen lung cinci ani și peste. Este evaluată **probabilitatea** riscurilor sau oportunităților financiare. Scara variază de la 25%, indicând că evenimentul este mai probabil să nu se întâmple, la 50%, indicând o șansă de 50/50, apoi la 75%, indicând că este mai probabil să se întâmple decât să nu se întâmple, scara terminându-se la 100%, ceea ce indică un risc sau o oportunitate actuală. Valoarea probabilității a fost determinabilă liber în cadrul acestei scări. Al treilea determinant este **magnitudinea (costuri financiare și/sau reputaționale)** riscului sau a oportunității. Aceasta se bazează pe magnitudinea impactului pe care îl poate avea potențial asupra veniturilor conexe, costurilor conexe și EBITDA companiei. Procesul de evaluare a materialității impactului utilizează 3 dimensiuni – scară, scopul și iremediabilitate – în plus față de orizontul de timp și probabilitate.

Scara determină cât de grav este impactul (pierderi financiare, amenzi, daune reputaționale), precum și nivelul de importanță atribuit de părțile interesate (Clienți, Investitori, Furnizori, Angajați, Societate).

Scopul arată cât de răspândit este impactul (ex: numărul de persoane afectate sau extinderea daunelor aduse mediului). Domeniul se extinde dincolo de operațiunile directe pentru a include activitățile din amonte (furnizori, producători) și din aval (distribuitori, clienți, comunități locale, în special în ceea ce privește incluziunea digitală și accesul la servicii).

Iremediabilitatea indică în ce măsură impactul poate fi remediat (ex: prin compensare sau restituire; dacă persoanele afectate pot fi repuse în exercitarea dreptului în cauză).

Având în vedere modelul de afaceri al companiei de telecomunicații și locațiile operaționale, se estimează că activitățile și infrastructura Moldcell au un impact limitat, de importanță redusă, asupra poluării, resurselor de apă și marine, biodiversității și ecosistemelor, cu o probabilitate scăzută de apariție. Evaluarea Dublei Materialități (EDM) va fi revizuită anual pe baza celor mai bune practici, a noilor îndrumări, a noilor evoluții sau a modificărilor organizaționale. EDM a fost realizată intern, fără sprijinul unor consultanți terți.

Nematerial	Justificare
Mediu (E) ESRS E2 - Poluare	Activitățile de bază ale industriei telecomunicațiilor nu implică direct o poluare semnificativă a aerului, apei sau solului.
Mediu (E) ESRS E3 – Apa și Resurse Marine	Telecomunicațiile nu se bazează în mare măsură pe resursele de apă pentru operațiunile de bază.
Mediu (E) ESRS E4 - Biodiversitatea și Ecosisteme	Sectorul telecomunicațiilor nu contribuie direct la defrișări la scară largă, pierderea biodiversității sau degradarea ecosistemelor.

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	Posibilitățile de impact asupra schimbărilor climatice includ emisii semnificative în lanțul valoric ca un aspect negativ, și decarbonizarea clienților prin soluții digitale ca un aspect pozitiv. Riscurile cheie implică nerespectarea așteptărilor părților interesate privind sustenabilitatea și vulnerabilitatea la fenomene meteorologice extreme. În schimb, extinderea soluțiilor digitale de decarbonizare reprezintă o oportunitate substanțială de creștere și impact pozitiv.	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	Profilul economiei circulare al Moldcell identifică epuizarea resurselor din operațiunile sale ca un impact negativ cheie. Riscurile includ utilizarea ineficientă a resurselor și produse cu o durată de viață sau reparabilitate limitată. Deși modelele de leasing și închiriere de produse nu sunt implementate în prezent, ele reprezintă o oportunitate viitoare de a îmbunătăți circularitatea și eficiența resurselor.	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	Profilul forței de muncă al Moldcell reflectă impacturi pozitive prin recrutarea incluzivă și aranjamente de lucru flexibile, promovând diversitatea și echilibrul dintre viața profesională și cea personală. Cu toate acestea, riscurile includ compromiterea inovației din cauza lipsei de diversitate, creșterea fluctuației de personal din cauza inegalității salariale și potențialul de epuizare (burnout) din cauza volumului excesiv de muncă. De asemenea, compania trebuie să abordeze în mod proactiv riscurile potențiale ale practicilor neloiale de muncă și să asigure menținerea unui mediu de lucru sigur.	75-100%	Concentrat	Minim spre Înalt	Remediabil	Operațiunile proprii
	S2 – Angajați în Lanțul Valoric	Înalt	Termen scurt, mediu și lung	Profilul forței de muncă din lanțul valoric al Moldcell evidențiază potențiale impacturi negative, inclusiv riscuri asociate cu programul de lucru nereglementat al furnizorilor și condiții nesigure. În plus, există un risc de contribuție indirectă la munca copiilor/munca forțată prin aprovizionarea cu minerale din zone afectate de conflicte și zone cu risc ridicat, ceea ce necesită o diligență sporită. Riscurile se concentrează pe incapacitatea furnizorilor de a asigura medii de lucru sigure și de a respecta drepturile omului, ceea ce poate duce la accidente de muncă, probleme de sănătate și încălcări etice.	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 Valoric
						Scop	Scară	Remediabilitatea	
Social (S)	S3 – Comunitățile Afectate	Mediu spre Înalt	Termen scurt, mediu și lung	Impactul Moldcell asupra comunităților dezvăluie atât aspecte pozitive, cât și negative. Impacturile pozitive includ furnizarea de conectivitate fiabilă și promovarea incluziunii digitale, totuși disparitățile în calitatea serviciilor între zonele urbane și cele rurale reprezintă o provocare pentru accesul digital echitabil. Riscurile se concentrează pe nemulțumirea cetățenilor din cauza disparităților serviciilor și a problemelor de accesibilitate financiară. Oportunitățile constau în proiecte de incluziune digitală care îmbunătățesc activitatea online și reduc cererile de asistență pentru clienți. În ceea ce privește drepturile copiilor, accesul sporit la tehnologie expune copiii la riscuri online precum ademenirea, agresiunea sau expunerea la conținut violent.	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	Impactul Moldcell asupra consumatorilor și utilizatorilor finali dezvăluie atât aspecte pozitive, cât și negative. Impacturile pozitive includ furnizarea de conectivitate fiabilă. În plus, atacurile cibernetice și încălcările de date reprezintă impacturi negative semnificative, contracarate de măsuri de securitate robuste. Riscurile includ nerespectarea așteptărilor clienților privind confidențialitatea și potențialele întreruperi ale serviciilor care afectează sectoare critice. În cele din urmă, riscul ca evenimentele cibernetice să perturbe serviciile sau să provoace încălcări de date necesită protocoale puternice de securitate cibernetică.	75-100%	Concentrat spre Răspândit	Înalt	Foarte dificil	Operațiunile proprii, Aval
Governanță (G)	G1 – Conduita în Afaceri	Foarte Înalt	Termen scurt, mediu și lung	Profilul de conduită în afaceri al Moldcell evidențiază potențiale impacturi negative, inclusiv deturnarea de resurse din cauza corupției și limitări ale libertății de exprimare prin blocarea conținutului. Riscurile se concentrează pe instruirea insuficientă împotriva corupției și pe potențialele mandate guvernamentale care restricționează libertatea de exprimare, ceea ce ar putea afecta reputația companiei și încrederea consumatorilor. În schimb, rolul Moldcell ca furnizor de infrastructură de internet permite libertatea de exprimare. Compania trebuie să echilibreze angajamentul său față de conduita etică cu gestionarea potențialelor presiuni guvernamentale asupra controlului conținutului.	75-100%	Răspândit	Minim spre Înalt	Dificil spre Foarte Dificil	Amon-te, Operațiunile proprii, Aval

E1.

SCHIMBĂRI CLIMATICE

- Tehnologia pentru o dezvoltare durabilă
- Consumul de energie și eficiența energetică
- Evaluarea emisiilor

moldcell^{CG}

TEHNOLOGIA PENTRU O DEZVOLTARE DURABILĂ

Moldcell se angajează să ofere acces la cele mai moderne, fiabile și eficiente rețele pentru toți. Credem că accesul la conectivitate fiabilă și la abilități digitale este esențial pentru a nu exclude pe nimeni din era digitală. Misiunea noastră este de a contribui la promovarea egalității și incluziunea digitală. Ne dorim ca toate persoanele din Moldova să beneficieze de potențialul enorm al digitalizării. Prin investiții continue în infrastructură și programe educaționale, lucrăm pentru a construi un viitor digital mai incluziv pentru Moldova.

Digitalizarea transformă în prezent societățile – aducând atât noi oportunități, cât și riscuri. Moldcell se angajează să ofere servicii de înaltă calitate clienților săi și în 2024 Moldcell a continuat să facă investiții considerabile pentru a îmbunătăți calitatea conectivității pentru toată societatea. Lucrăm continuu pentru a reduce decalajul în acoperirea rețelei. Angajamentul nostru față de calitatea la nivel național înseamnă ca toți cetățenii să poată beneficia de o conexiune puternică și fiabilă. În 2024, Moldcell a acordat prioritate oferirii unei experiențe excepționale pentru clienți prin investiții semnificative în infrastructura de rețea și tehnologii pregătite pentru viitor. Realizările cheie includ:

Adoptarea VoLTE: Începând cu 2024, adoptarea Voice over LTE (VoLTE) a înregistrat o creștere substanțială, utilizarea fiind estimată la 15% la nivel național. Acest avans subliniază dependența tot mai mare de tehnologia VoLTE pentru servicii de comunicare îmbunătățite.

Experiența 5G: La începutul anului, Moldcell a introdus tehnologia 5G, consolidându-și poziția de lider în promovarea inovației în Moldova. Acest avans îmbunătățește eficiența utilizării spectrului și îmbunătățește semnificativ experiența utilizatorului, oferind o gamă diversă de servicii noi caracterizate prin viteze mari de date.

Extinderea capacității rețelei: Pentru a satisface cererea tot mai mare de date mobile, ne-am îmbogățit strategic spectrul cu 5MHz. Mai mult, pentru a moderniza infrastructura rețelei noastre, am inițiat proiectul de modernizare R6K North Ring, care implică o actualizare de la 10Gbps la 100Gbps.

Construirea unei fundații robuste: Echipa noastră dedicată de Tehnologie a consolidat capacitatea și performanța rețelei prin adăugarea a 130 de noi site-uri 4G și modernizarea a peste 100 de site-uri existente. Aceste avansuri îmbunătățesc acoperirea, optimizează performanța și pregătesc pentru viitoarele avansuri tehnologice. Prin investiții proactive în rețea, Moldcell își împuternicește clienții cu conexiuni mai bune, viteze mai mari și o experiență generală superioară. Aceste realizări pun bazele pentru inovație continuă și leadership în industria telecomunicațiilor.

Infrastructura IT

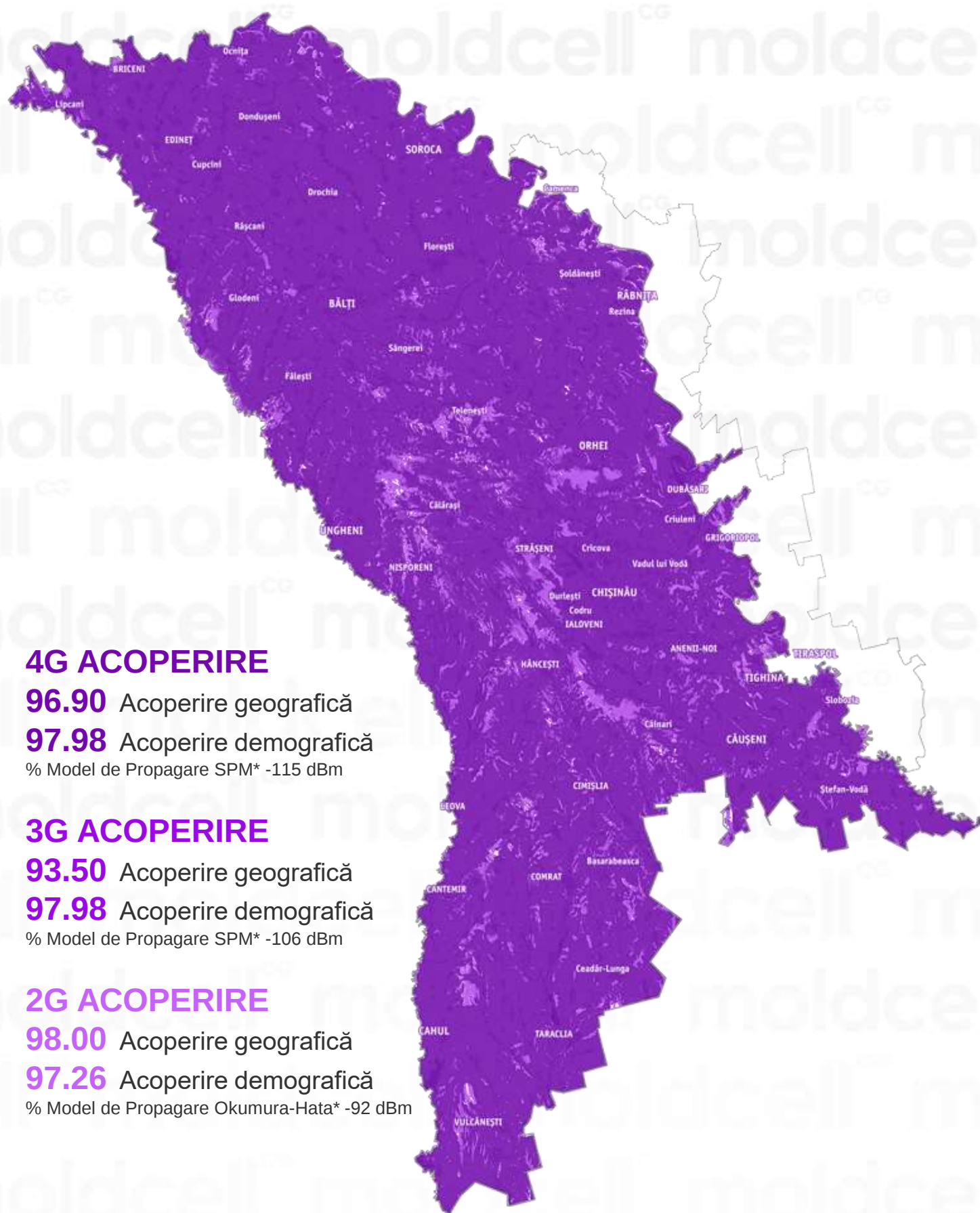
- Operatorul din Moldova care dispune de un sistem de facturare în timp real (sistem de billing convergent)

Portofoliu puternic de licențe și spectru



Acoperire extinsă și capacitate mare

- Gateway cu bandă largă de mare capacitate
- Rețea națională redundantă de fibră optică
- 87% din echipamentul radio dispune de tehnologii multiple



CONSUMUL DE ENERGIE ȘI EFICIENȚA ENERGETICĂ

Consumul intensiv de energie în modelul economic actual este una dintre principalele cauze ale schimbărilor climatice și una dintre cele mai presante provocări cu care ne confruntăm. În ultimul lor raport, grupul de experți al ONU a avertizat că lumea trebuie să reducă emisiile cu 45% până în 2030 și să atingă emisii nete zero până în 2050 la scară globală. Organizații precum Forumul Economic Mondial identifică schimbările climatice ca fiind principalul factor de risc pentru economia mondială, iar lumea investițiilor este din ce în ce mai conștientă de necesitatea de a se concentra pe investiții durabile.

Peisajul securității energetice din Republica Moldova este caracterizat de o dependență ridicată de importurile de gaze și produse petroliere, în timp ce rețeaua electrică este interconectată cu Ucraina și integrată în sistemul ENTSO-E prin România. Se recunoaște că infrastructura învechită, gestionarea ineficientă a energiei și investițiile limitate în eficiența energetică au consolidat aceste provocări, sectorul energetic reprezentând aproximativ 70% din emisiile de gaze cu efect de seră ale țării.

O decizie importantă a fost luată în aprilie 2024, când a fost adoptată Legea nr. 74 privind acțiunile climatice – considerată cea mai cuprinzătoare legislație climatică din regiunea Europei de Est, Caucazului și Asiei Centrale (EECCA) – angajând astfel țara să atingă emisii nete zero până în 2050 și aliniindu-se la standardele UE, în special cele ale Pactului Verde European.

Se recunoaște că, în ciuda adoptării acestui cadru juridic robust, asigurarea independenței energetice pentru sectorul telecomunicațiilor rămâne o provocare. Sistemul energetic al Moldovei este împovărat și mai mult de complexitățile regionale, deoarece se continuă să se resimtă incertitudini în urma expirării iminente a acordului de tranzit de gaze al Ucrainei cu Gazprom. Deși diversificarea surselor de gaze a fost realizată pe malul drept al Moldovei prin dependența de piețele europene, regiunea transnistreană este încă dependentă de gazul rusesc – o aprovizionare care este atât costisitoare, cât și sensibilă din punct de vedere politic.

Aceste vulnerabilități, agravate de creșterea continuă a costurilor la electricitate din cauza conflictului regional, au subliniat dificultățile în asigurarea unor soluții energetice alternative pentru a satisface cererea tot mai mare de electricitate a națiunii.

Natura critică a infrastructurii de telecomunicații este subliniată de rolul său esențial în stabilitatea societală și economică, făcând întreruperile de servicii extrem de semnificative. Ca răspuns, Moldcell a întreprins eforturi suplimentare pentru a limita consumul de energie și a explora noi roluri în cadrul sistemului energetic mai larg. Se asigură îmbunătățirea eficienței energetice prin implementarea de hardware de rețea nou, funcții de economisire a energiei și centrelor de date, precum și prin parteneriate strategice – de exemplu, cu Ericsson – pentru a implementa soluții avansate de gestionare a energiei. Optimizarea

Aceste măsuri sunt considerate parte integrantă a strategiei companiei de a reduce impactul asupra mediului și de a obține o reziliență energetică mai mare într-un peisaj energetic regional din ce în ce mai incert.

În 2023, Moldcell a stabilit un obiectiv de a calcula inițial emisiile de gaze cu efect de seră, aliniindu-se cu cerințele standardului GRI pentru datele de mediu. În 2024, am continuat munca inițiată în 2023, rafinând calculele noastre pentru o precizie îmbunătățită. Pe măsură ce ne angajăm într-o tranziție verde, recunoaștem importanța stabilirii unor ținte bazate pe știință în viitor, pentru a ne alinia cu companiile din industrie. Aceste ținte vor fi stabilite odată ce operațiunile noastre vor fi pregătite să își asume astfel de angajamente.

Moldcell recunoaște că gestionarea eficientă a schimbărilor climatice este esențială pentru asigurarea succesului viitor al afacerii. Deși un plan formal de tranziție nu a fost încă integrat în strategia noastră de afaceri și planificarea financiară, oportunitățile de a include astfel de măsuri vor fi urmărite activ pe măsură ce gradul de pregătire al companiei se îmbunătățește. Energia, fiind unul dintre cele mai semnificative aspecte de mediu ale noastre, se află în centrul strategiei noastre de a gestiona impacturile și costurile asociate. În paralel, se menține o rețea puternică, fiabilă și modernă pentru a satisface nevoile în continuă evoluție ale clienților noștri. Acoperirea și capacitatea rețelei sunt extinse continuu pentru a răspunde cererii tot mai mari de servicii de date, în timp ce modernizările regulate ale rețelelor noastre RAN, de transmisie, de bază și ale infrastructurii IT asigură că rămânem în fruntea progresului tehnologic. Capacitățile noastre robuste de cercetare și dezvoltare IT stimulează în continuare dezvoltarea de produse inovatoare și servicii digitale.

Mai mult, angajamentul nostru față de responsabilitatea față de mediu este demonstrat printr-o serie de inițiative țintite, concepute pentru a reduce semnificativ amprenta noastră de carbon. Aceste eforturi nu numai că susțin excelența noastră operațională, dar și consolidează accentul nostru strategic pe creșterea durabilă pe o piață din ce în ce mai dinamică și competitivă, acestea includ:

Stimularea Excelenței Operaționale prin Adoptarea Noului Hardware de Rețea și a Funcțiilor de Economisire a Energiei:

- Se urmărește optimizarea eficienței rețelei prin funcții inteligente de economisire a energiei, cum ar fi dezactivarea straturilor de capacitate neutilizate în rețelele 3G și 4G în timpul orelor de trafic scăzut (1:00 AM până la 6:00 AM).
- Se testează riguros soluții dinamice de economisire a energiei, care utilizează mecanisme avansate de control și analize ale performanței rețelei pentru a opri automat celulele inactive non-stop.
- Se implementează un sistem de stații de bază wireless multimode, bazat pe tehnologiile Software Defined Node (SDN) și Software Defined Radio (SDR), pentru a alocă inteligent spectrul și a suporta mai multe standarde atât pe BTS, cât și pe Radio, îmbunătățind eficiența energetică și reducând dimensiunea și greutatea. Configurațiile de stații de bază distribuite și de pool de bandă de

bază, care utilizează SDR și SDN, separă Unitatea de Bandă de Bază (BBU) de Unitatea Radio la Distanță (RRU) pentru o implementare flexibilă și permit reutilizarea și partajarea resurselor de bandă de bază.

- Se implementează upgrade-uri de hardware eficiente din punct de vedere energetic, înlocuind stațiile de bază mai vechi (seriile RBS2xxx și RBS3xxx) cu echipamente moderne, eficiente din punct de vedere energetic (seria RBS 6xxx).
- Echipamentele de transmisie SDH vechi sunt migrate către tehnologii Ethernet optice, care oferă o eficiență energetică mai mare.
- Unitățile radio cu legături cu microunde sunt înlocuite cu unități de generație nouă, reducând consumul de energie cu 25%, crescând în același timp lățimea de bandă.
- Legăturile cu microunde utilizează ATPC (Control Automat al Puterii) pentru a reduce puterea de transmisie în condiții meteorologice favorabile.
- Se utilizează contoare inteligente și software de monitorizare pentru a urmări eficiența consumului de energie electrică, iar site-urile sunt echipate cu acces la distanță pentru verificări de alarmă și defecțiuni.

Optimizarea Consumului de Energie prin Eliminarea Treptată a Rețelelor Vechi și Modernizarea Site-urilor

- Rețelele vechi sunt retrase din funcțiune, inclusiv Proiectul Sunset 3G în curs de desfășurare, pentru a reduce consumul total de energie.
- Site-urile sunt modernizate cu Unități Radio la Distanță exterioare care utilizează răcire pasivă, eliminând camerele de echipamente interioare și sistemele de răcire asociate.
- Se implementează sisteme inteligente de control al climei, utilizând schimbul de căldură și reglarea țintită a temperaturii pentru baterii și echipamente.
- Unitățile Vertiv PDX044 cu compresoare digitale au fost instalate la sediul central în 2024, rezultând economii de energie de aproximativ 10% pentru sistemele de aer condiționat.
- Se implementează cabluri cu fibră optică pentru a înlocui cablurile de cupru și legăturile cu microunde, reducând consumul de energie și emisiile de carbon. Cablurile cu fibră optică sunt semnificativ mai eficiente din punct de vedere energetic decât cablurile de cupru. Acest lucru se datorează faptului că cablurile cu fibră optică nu necesită amplificatoare sau repetitoare la fel de des ca și cablurile de cupru, care pot consuma o cantitate semnificativă de energie. Cablurile cu fibră optică sunt imune la interferențele electromagnetice, care pot provoca, de asemenea, pierderi de energie în cablurile de cupru. Rețelele cu fibră optică pot reduce emisiile de carbon cu până la 40%. Moldcell a migrat deja toate circuitele electrice de lungă distanță de la cabluri electrice la legături FO. Moldcell implementează constant rețeaua națională FO și migrează traficul de la legături cu microunde la legături FO.
- Legăturile cu microunde sunt demontate după migrarea traficului la legături FO.
- Generatoarele diesel sunt utilizate numai în cazuri de urgență în timpul întreruperilor de curent pentru HUB-urile de transmisie.

- Pentru a atenua costurile în creștere și pierderea de active din cauza evenimentelor meteorologice extreme (valuri de căldură, viteze mari ale vântului, precipitații abundente), site-urile sunt parțial susținute cu baterii.
- Se achiziționează baterii cu o durată lungă de viață pentru a reduce frecvența înlocuirilor, minimizând generarea de deșeuri din bateriile uzate.
- Se implementează partajarea rețelei prin colaborarea cu alți operatori de rețea, partajând infrastructura pasivă și resursele pentru a reduce duplicarea infrastructurii.

Ofertarea de Soluții Clientilor care Permite Reducerea Consumului de Energie:

În 2024, la cea de-a 24-a aniversare, Moldcell a implementat prima rețea 5G din Republica Moldova, utilizând exclusiv echipamente certificate europene, care respectă standarde stricte de securitate. Această implementare marchează un punct de referință tehnic semnificativ în eforturile noastre de a îmbunătăți conectivitatea și de a sprijini serviciile de date de înaltă performanță. Rețeaua 5G avansată oferă mai multe beneficii tehnice cheie:

- **Viteză mare de transfer de date:** Vitezele de descărcare și încărcare au fost crescute de până la 100 de ori comparativ cu 4G, facilitând transferuri rapide de date și streaming de înaltă calitate.
- **Latență scăzută:** Latența a fost redusă la doar 1 milisecundă, ceea ce este esențial pentru aplicații în timp real, cum ar fi jocurile, realitatea augmentată/virtuală și procedurile medicale la distanță.
- **Conectivitate îmbunătățită a dispozitivelor:** Rețeaua suportă un număr mare de conexiuni simultane, răspunzând cerințelor crescânde ale aplicațiilor IoT și ale orașelor inteligente.
- **Stabilitate îmbunătățită a rețelei:** Se obține o fiabilitate sporită, oferind performanțe consistente pentru aplicații critice în medii industriale și vehicule autonome.

Arhitectura rețelei este proiectată pentru o utilizare optimizată a energiei prin protocoale eficiente de transmisie a datelor și tehnologii de comunicare cu consum redus de energie (de exemplu, NB-IoT și LTE-M), care contribuie la prelungirea duratei de viață a bateriei pentru dispozitivele IoT. Se utilizează tehnici avansate de gestionare a rețelei, inclusiv felierea rețelei și alocarea dinamică a resurselor, pentru a ajusta consumul de energie în funcție de cererea în timp real. În termen de trei luni de la lansare, rețeaua a fost extinsă pentru a servi consumatorii, instituțiile publice și întreprinderile din mai multe orașe, oferind viteze de până la 1 Gigabit. Datele colectate prin aplicația Ookla Speedtest® între ianuarie și iunie 2024 au identificat Moldcell ca fiind cel mai rapid operator de telefonie mobilă din Republica Moldova, cu cele mai mari viteze medii de descărcare și încărcare și cea mai scăzută latență dintre operatorii naționali. Aceste realizări tehnice stabilesc un nou punct de referință în performanța rețelei și consolidează poziția Moldcell ca lider în infrastructura avansată de telecomunicații.

https://www.speedtest.net/awards/moldova/2024/?award_type=carrier&time_period=q1-q2

EVALUAREA EMISIILOR

În secțiunea precedentă, am prezentat o imagine de ansamblu asupra inițiativelor și strategiilor Moldcell orientate spre reducerea consumului de energie și avansarea sustenabilității. În continuare, vom trece la o analiză detaliată a performanței noastre de mediu, concentrându-ne în mod specific pe calculele legate de emisiile de tip Scop 1, 2 și 3, în conformitate cu standardul GRI. Această secțiune își propune să ofere o perspectivă cantitativă asupra angajamentului nostru ferm pentru practici energetice responsabile și asupra impactului lor măsurabil în cadrul operațiunilor noastre.

Ne calculăm și validăm cu rigurozitate amprenta de carbon cu sprijinul unui partener extern, respectând Standardul Internațional de Contabilizare și Raportare a Emisiilor GHG Protocol. Acest standard este dezvoltat de organizații de renume internațional, precum World Resources Institute (WRI) și World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Abordarea noastră este ghidată, de asemenea, de Ghidul privind Scope 3 pentru operatorii de telecomunicații, un cadru elaborat în colaborare de GSMA (GSM Association), GeSI (Global Enabling Sustainability Initiative) și Uniunea Internațională a Telecomunicațiilor (ITU-T).

Limitele operaționale

Conform GHG Protocol, emisiile sunt împărțite în emise directe și emise indirecte. Emisiile directe sunt cele care provin din surse deținute sau controlate de organizația care raportează. Emisiile indirecte sunt generate ca urmare a activităților organizației, dar provin din surse deținute sau controlate de alte entități. Aceste emisii directe și indirecte sunt clasificate în trei categorii (scopuri), după cum urmează:

Scop 1

Scop 1 include toate emisiile de gaze cu efect de seră (GHG) aflate sub controlul direct al organizației. Acestea includ emisiile provenite din surse deținute sau operate de Moldcell, cum ar fi arderea combustibililor fosili în vehiculele companiei și generarea de energie electrică la fața locului. Aceste emisii se încadrează în limitele organizaționale și rezultă direct din activitățile noastre operaționale zilnice. Scop 1 include, de asemenea, emisiile fugitive, cum ar fi cele provenite din utilizarea echipamentelor de răcire și aer condiționat (AC).

Scop 2

Scop 2 include emisiile indirecte de gaze cu efect de seră (GHG) generate prin producerea de energie electrică, abur, căldură sau răcire achiziționate de la furnizori externi de energie. Deși aceste emisii nu sunt sub controlul direct al organizației, ele sunt o consecință directă a consumului nostru de energie.

În conformitate cu bunele practici internaționale, emisiile Scop 2 sunt raportate utilizând două metode:

- Metoda bazată pe locație, care reflectă intensitatea medie a emisiilor din rețeaua electrică din regiunea în care are loc consumul;
- Metoda bazată pe piață, care ia în considerare emisiile în funcție de contractele sau instrumentele specifice de achiziție a energiei electrice.

Moldcell raportează emisiile de Scop 2 utilizând

ambele metode: cea bazată pe locație și cea bazată pe piață. Cu toate acestea, din cauza disponibilității limitate a datelor specifice furnizorilor de energie electrică din rețeaua locală și a absenței instrumentelor de achiziție bazate pe piață, metoda bazată pe piață folosește în prezent același factor de emisie ca și metoda bazată pe locație. Prin urmare, emisiile de Scop 2 raportate pentru anul 2024 sunt identice în ambele abordări. Pentru a respecta recomandările Protocolului GHG, factorul de emisie bazat pe locație este utilizat ca valoare de referință (proxy) până când vor deveni disponibile pe piața națională date mai detaliate despre furnizori sau instrumente de achiziție a energiei din surse regenerabile.

La Moldcell, emisiile Scop 2 sunt asociate în principal cu energia electrică achiziționată pentru alimentarea operațiunilor noastre. Energia electrică reprezintă cea mai mare parte a consumului nostru de energie, peste 94% fiind utilizată pentru funcționarea rețelei noastre de telecomunicații, asigurând livrarea continuă și fiabilă a serviciilor la nivel național. În anul 2024, consumul total de energie al Moldcell – care include atât Scop 1, cât și Scop 2 – a fost de 26921 de MWh. Această energie este utilizată în principal pentru alimentarea infrastructurii noastre de rețea, a centrelor de date și a magazinelor de retail. În prezent, energia electrică pe care o consumăm provine din surse convenționale (neregenerabile). Din acest motiv, una dintre prioritățile noastre strategice este tranziția către surse de energie regenerabilă pentru alimentarea operațiunilor Moldcell și pentru reducerea semnificativă a amprentei noastre de carbon.

Surse de combustibil	2024
Electricitate	24268
Motorină	651
Benzină	1595
Gaze naturale	407
Total, MWh	26921

Pentru o acuratețe și coerență sporită în raportare, anul de referință pentru consumul de energie este considerat 2022, întrucât în acel an tariful la energia electrică a fost relativ stabil, spre deosebire de fluctuațiile majore înregistrate în 2023. Această alegere permite o estimare mai realistă și comparabilă a consumului efectiv.

În 2023, metodologia de raportare a consumului a fost influențată de limitările în calculul direct al kilowaților consumați, determinate de modul diferit de facturare practicat de distribuitorii de energie. Deși unii furnizori au oferit informații detaliate, în alte cazuri datele disponibile au fost limitate, ceea ce a impus utilizarea unei metode de estimare bazate pe valoarea facturilor și aplicarea unui tarif mediu, în lipsa unor citiri directe consolidate ale contoarelor.

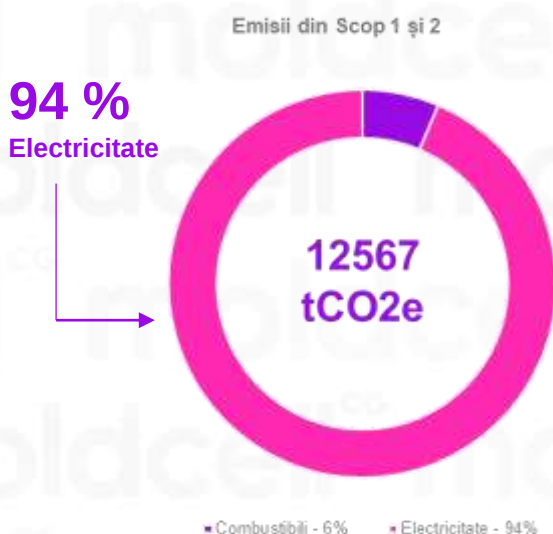
În 2024, raportarea consumului de energie s-a bazat, ca și în anii anteriori, pe estimarea utilizării kilowaților prin aplicarea unui tarif mediu asupra cheltuielilor totale cu energia. Astfel, deși datele extrase din facturi indică un consum de 24.268 MWh, evaluările interne sugerează că nivelul real al consumului este foarte

apropiat de cel din 2022, în ciuda extinderii rețelei și a intensificării activităților operaționale.

Această stabilitate aparentă a consumului de energie este posibilă datorită inițiativelor continue de eficiență energetică, detaliate în capitolul „Consum de energie și eficiență energetică”, cu accent pe optimizarea rețelei de acces radio (RAN). În plus, în 2024, Moldcell a implementat o soluție de economisire a energiei bazată pe inteligență artificială, aplicată în rețeaua RAN, care a generat economii inițiale de 7,41%, urmate de economii suplimentare de 4,47%, odată cu extinderea soluției la mai multe site-uri.

Aceste îmbunătățiri au jucat un rol esențial în compensarea consumului suplimentar de energie generat de operarea extinsă a rețelei, permițând astfel utilizarea unei valori estimative (proxy) aliniate cu consumul din 2022 pentru calculul emisiilor de gaze cu efect de seră (GES).

Privind spre viitor, Moldcell își propune să colaboreze mai strâns cu distribuitorii de energie pentru a obține date în timp real privind consumul efectiv de kilowați, ceea ce va permite estimări mai precise ale consumului energetic și va contribui la îmbunătățirea fiabilității raportărilor viitoare.



Scop 3

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 Scop 3 joacă un rol substanțial în

definirea amprentei noastre totale de carbon. În 2024, acestea au reprezentat 62% din totalul emisiilor GES, față de 46% în 2023. Această creștere nu reflectă o intensificare a activităților, ci este rezultatul eforturilor noastre de a îmbunătăți acuratețea și acoperirea datelor Scop 3. Emisiile totale Scop 3 au crescut de la 32714 tone CO₂e în 2023 la 33141,1 tone CO₂e în 2024, ca urmare a extinderii activităților incluse în evaluarea noastră a lanțului 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. Recunoaștem această diferență și ne reafirmăm 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 47,3% 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 27% din totalul emisiilor de Scop 3. Acest lucru reflectă impactul consumului de energie asociat cu dispozitivele electronice vândute către clienți.

Deși capacitatea noastră de a influența direct marii furnizori este limitată, din cauza dimensiunii companiei, recunoaștem provocările comune la nivelul întregului sector telecom. Considerăm că o cooperare sectorială extinsă este esențială pentru a obține reduceri semnificative ale emisiilor din lanțul valoric. În plus, Moldcell rămâne angajată în creșterea gradului de conștientizare privind beneficiile utilizării echipamentelor recondiționate, cu scopul de a prelungi durata de viață a produselor și de a reduce emisiile generate de fabricarea și eliminarea acestora.

Inventarul de date și ipoteze

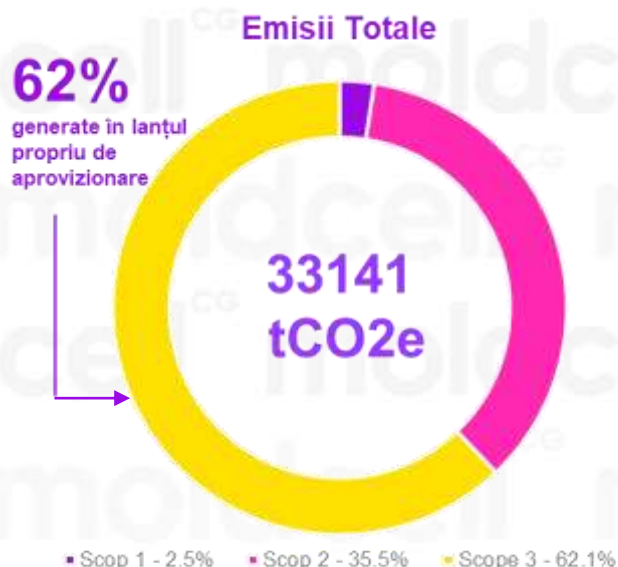
În ansamblu, inventarul de date, factorii de emisie și ipotezele utilizate se bazează pe GHG Protocol. Alegerea ipotezelor și a factorilor de emisie a urmat o abordare conservatoare. Dacă nu este specificat altfel, toate valorile emisiilor prezentate în acest raport sunt exprimate în tone metrice echivalent dioxid de carbon (tCO₂e).

În cazurile în care datele de activitate lipsesc, s-au utilizat extrapolări și estimări. Deși Moldcell depune toate eforturile pentru a calcula emisiile cât mai precis posibil, calculul emisiilor de GES implică un anumit grad de incertitudine și limitări. Prin înțelegerea și abordarea emisiilor aferente Scope 1, Scop 2 și Scop 3, Moldcell urmărește să își gestioneze în mod cuprinzător amprenta de carbon și să contribuie la adoptarea de practici sustenabile.

Prezentul rezumat oferă o imagine de ansamblu asupra emisiilor operaționale de gaze cu efect de seră (GES) ale Moldcell pentru anul calendaristic 2024, pe baza datelor raportate. Calculul a fost realizat în conformitate cu GHG Protocol, utilizând metoda controlului operațional.

Pe baza datelor furnizate de Moldcell, emisiile totale de GES raportate pentru anul 2024 sunt estimate la 33141,1 tone echivalent dioxid de carbon (tCO₂e).

Emisiile de gaze cu efect de seră (GES) 2024 (tone de CO ₂ e)	
Emisii GES Scop 1	804
• Combustie staționară	127
• Combustie mobilă	493.8
• Pierderi de agenți frigorifici	183.3
Emisii GES Scop 2 din electricitatea achiziționată (metodă bazată pe locație/piață)	11762.7
Total emisii GES Scop 1 și Scop 2 (metodă bazată pe locație/piață)	12567
Emisii Scop 3, defalcate pe surse (tone CO ₂ e)	
Bunuri și servicii achiziționate & bunuri de capital	9719.8
Activități legate de combustibil și energie	3734.4
Transport și distribuție în amonte	121.2
Deșeuri generate în cadrul operațiunilor	64.3
Călătorii de afaceri	50.5
Naveta angajaților	369
Active închiriate în aval	997.8
Utilizarea produselor vândute	5508.5
Tratarea la sfârșitul ciclului de viață a produselor vândute	9
Emisii GES Scope 3	20574.4
Total emisii GES (Scop 1, Scop 2 și Scop 3, metodă bazată pe locație/piață)	33141.1



Priorități viitoare: Îmbunătățirea preciziei și transparenței datelor Scop 3

Ca parte a angajamentului nostru continuu pentru creșterea transparenței de mediu, Moldcell acordă o importanță tot mai mare îmbunătățirii acurateței raportării emisiilor de gaze cu efect de seră (GES) de tip Scop 3. În conformitate cu GHG Protocol, ne intensificăm eforturile pentru a identifica, alocă și gestiona mai eficient emisiile de-a lungul lanțului nostru valoric.

Îmbunătățirea estimării emisiilor pentru Categoria 11: Utilizarea produselor vândute

Una dintre prioritățile noastre pentru anii următori este Categoria 11 – Utilizarea produselor vândute, care reprezintă o parte semnificativă a emisiilor Scop 3. Îmbunătățirea preciziei estimărilor în această categorie este un obiectiv progresiv, pe termen lung. În cadrul eforturilor noastre de a crește treptat calitatea datelor, Moldcell își propune să:

- Exploreze posibilitatea de a obține date privind consumul de energie electrică (kWh) la nivel de dispozitiv, direct de la furnizorii de echipamente;
- Consultă fișele tehnice ale produselor pentru a îmbunătăți treptat estimările de consum și factorii de emisie.

Aceste măsuri vor fi aplicate gradual, pe măsură ce accesul la date se îmbunătățește și colaborarea cu furnizorii devine mai strânsă. Această inițiativă ne va permite să reflectăm mai bine impactul real al produselor noastre și să luăm decizii mai informate în ceea ce privește achizițiile și gestionarea ciclului de viață al produselor.

Granularitate în categoriile cu impact ridicat

Pe lângă Categoria 11, punem accent pe creșterea granularității datelor în categoriile Scop 3 cu impact ridicat – în special în „Bunuri și servicii achiziționate” și „Bunuri de capital”. Planurile noastre includ:

- Solicitarea de date specifice privind emisiile direct de la furnizori, acolo unde este posibil;
- Implicarea furnizorilor-cheie într-un dialog transparent și colaborativ pentru reducerea emisiilor din lanțul valoric.

Emisii din transport și distribuție (Categorii 4 și 9)

În ciclul de raportare pentru 2024, Moldcell a inclus pentru prima dată emisiile aferente Categoriei 4 – Transport și distribuție în amonte, care acoperă transportul bunurilor achiziționate până la facilitățile noastre. Aceste emisii au fost estimate pe baza țării de origine, a tipului de transport și a distanței aproximative parcurse.

Prin contrast, **Categoria 9 – Transport și distribuție în aval**, care ar include emisiile rezultate din deplasarea clienților către magazinele Moldcell, nu a fost inclusă din cauza vizibilității reduse asupra comportamentului de transport al clienților și a impactului material scăzut al acestei categorii. Deși Categoria 4 are în prezent un impact relativ redus asupra amprenteii noastre de carbon, Moldcell este angajată să îmbunătățească acuratețea acestei categorii în viitoarele cicluri de raportare. În acest sens, ne propunem să:

- Monitorizăm mai sistematic modelele logistice;
- Separăm cheltuielile logistice în sistemele noastre contabile.

Din cauza limitărilor actuale în contabilitate, o parte din emisiile legate de transport – în special cele incluse în facturile furnizorilor sau asociate logisticii, rămân agregate în cadrul categoriei generale „Bunuri și servicii achiziționate” din Scop 3.

Explorăm activ modalități de rafinare a metodologiei interne pentru a distribui și alocă mai precis aceste emisii, în conformitate cu cadrul GHG Protocol. Aceste îmbunătățiri vor sprijini o raportare mai precisă a emisiilor și o gestionare mai eficientă a impactului de mediu generat de transport.

Pentru un lanț valoric mai responsabil

Aceste inițiative fac parte din efortul mai larg al Moldcell de a se alinia cu cele mai bune practici în materie de raportare sustenabilă și de a contribui activ la obiectivele noastre de decarbonizare. Prin îmbunătățirea modului în care măsurăm și gestionăm emisiile Scop 3 – în special în zone precum achizițiile și logistica – ne propunem să reducem impactul asupra mediului și să promovăm un comportament de afaceri responsabil.

Credem cu tărie că alegerile responsabile în achiziții pot aduce beneficii climatice concrete. Pe măsură ce continuăm acest parcurs, invităm partenerii și furnizorii noștri să ni se alăture în construirea unui lanț valoric mai verde și mai sustenabil – pas cu pas.

Intensitatea energetică per trafic de date

Intensitatea energetică per trafic de date reprezintă un indicator important pe care îl monitorizăm constant, având în vedere cererea tot mai mare de transmitere a datelor prin rețelele noastre. În prezent, competitivitatea operatorilor economici din Republica Moldova este redusă în comparație cu cea a statelor membre UE, iar accesul companiilor locale pe piața europeană este limitat, intensitatea energetică fiind unul dintre factorii de bază care contribuie la această situație.

Pentru anul în curs, au fost utilizate valori de referință la nivel de industrie pentru a calcula emisiile generate de transmisia de date. În viitor, ne propunem să aprofundăm înțelegerea intensității

energetice asociate propriului nostru trafic de date, cu scopul de a îmbunătăți comparațiile și indicatorii de performanță în domeniu.

Intensitatea energetică 2024

Trafic date (kWh/GB de date), Wifi	0,05
------------------------------------	------

Trafic date (kWh/GB de date), Mobil	0,12
-------------------------------------	------

Intensitatea emisiilor 2024

Trafic date (kgCO2e/GB de date)	0,05
---------------------------------	------

Omisuni în calculul emisiilor din Scop 3

Urmând cele mai bune practici din industrie și ținând cont de specificul lanțului nostru valoric, am identificat faptul că anumite categorii Scop 3 prevăzute de Greenhouse Gas Protocol, precum „Prelucrarea unităților vândute”, „Francize” și „Investiții”, nu sunt aplicabile în cazul industriei telecomunicațiilor.

Prelucrarea unităților vândute

Telecomunicațiile presupun, în principal, furnizarea de servicii, nu de produse fizice. Prin urmare, prelucrarea unităților vândute nu este o activitate caracteristică pentru operațiunile noastre. Focusul nostru principal este livrarea de servicii de comunicații prin infrastructură de rețea, ceea ce reduce dependența de procesele tradiționale de vânzare și prelucrare a produselor fizice.

Francize

Spre deosebire de alte industrii care utilizează modele de franciză, sectorul telecom operează fără puncte fizice de franciză. Modelul nostru de afaceri este centrat pe infrastructura de rețea și furnizarea de servicii, ceea ce face consumul energetic și emisiile aferente francizelor irelevante pentru profilul nostru de emisii.

Investiții

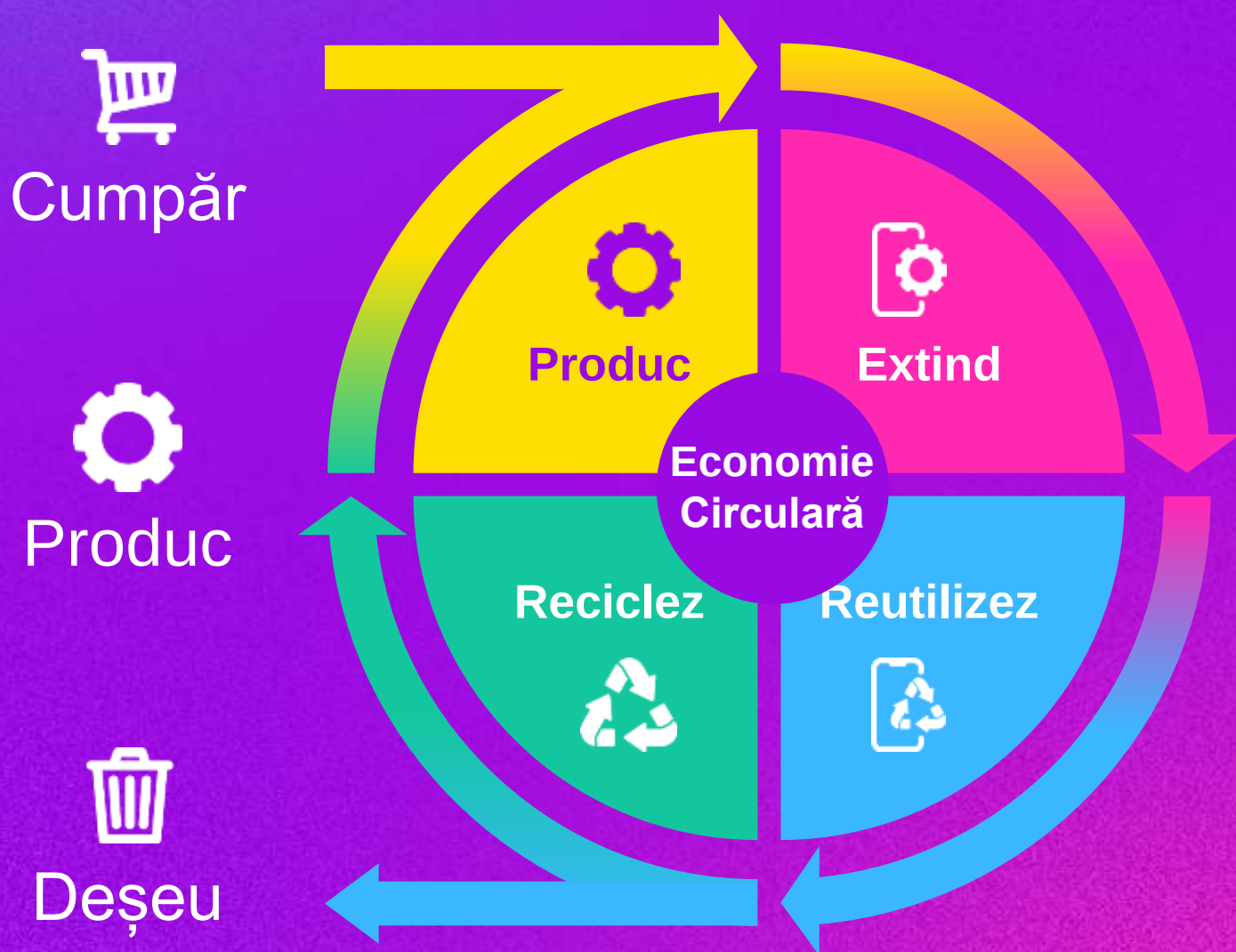
Deși am pătruns în sectorul fintech prin lansarea unei soluții financiare mobile, serviciul actual are ca obiectiv principal facilitarea plăților și nu oferirea de credite. Astfel, categoria „Investiții” din Scop 3, așa cum este definită de GHG Protocol, nu este relevantă în acest moment pentru profilul nostru de emisii.

Spre deosebire de domeniile care includ investiții tradiționale în această categorie, companiile de telecomunicații, cum este și cazul nostru, investesc preponderent în infrastructură de rețea, esențială pentru furnizarea serviciilor. Consumul de energie și emisiile aferente acestor investiții nu pot fi considerate emisii indirecte Scop 3, întrucât fac parte din activitatea noastră de bază – construirea și întreținerea rețelei.

Suntem ferm angajați față de principiile sustenabilității și evaluăm în mod constant impactul nostru asupra mediului. Pe măsură ce activitatea noastră evoluează, vom reanaliza aplicabilitatea diferitelor categorii Scop 3 pentru a asigura o raportare corectă și pentru a contribui activ la un viitor mai verde.

E5.

CIRCULARITATEA



Schimbările tehnologice rapide și comportamentele însoțitoare ale clienților scurtează ciclurile de viață ale echipamentelor de rețea, rezultând o producție mai mare și o cantitate crescută de deșeuri. Deșeurile electronice (e-deșeuri) reprezintă unul dintre fluxurile de deșeuri cu cea mai rapidă creștere la nivel mondial. O trecere de la o economie liniară la una circulară și utilizarea eficientă a resurselor naturale vor fi considerate esențiale pentru a aborda schimbările climatice și pentru a asigura o existență în limitele planetare sigură pentru omenire și ecosisteme. Obiectivul strategic al Moldcell este de a urca în ierarhia deșeurilor pentru a preveni/reduce deșeurile și a crește ratele de reutilizare și reciclare.

Obiective și Inițiative de Circularitate:

- **Reducerea Deșeurilor Operaționale:** Se vizează scăderi progresive ale generării de deșeuri prin îmbunătățirea proceselor de colectare și reciclare a deșeurilor periculoase și nepericuloase.
- **Extinderea Ciclurilor de Viață ale Echipamentelor:** Durata de viață a echipamentelor de rețea scoase din uz va fi maximizată prin reutilizare și revânzare prioritare, asigurând utilizarea reciclării ca ultim pas pentru a elimina depozitarea în depozitele de deșeuri.
- **Implicarea Clienților:** Gestionarea durabilă a deșeurilor electronice va fi promovată prin extinderea programului Trade-in, cu un obiectiv de creștere anuală de 50% a ratelor de preluare a telefoanelor până în 2025, extinzând astfel ciclurile de viață ale dispozitivelor și reducând deșeurile electronice prin recondiționare și reciclare.
- **Dispozitive Recondiționate:** Extinderea vânzării de dispozitive recondiționate de înaltă calitate, valorificând parteneriatul nostru stabilit cu un furnizor de încredere pentru a satisface cererea mare de opțiuni accesibile și fiabile pe piața din Moldova.
- **Creșterea Volumelor de Colectare a E-Deșeurilor:** Se vor depune eforturi pentru a îmbunătăți metodele de colectare pentru a crește volumul de deșeuri electronice colectate atât de la clienți, cât și de la angajați, asigurând eliminarea responsabilă prin parteneri de reciclare certificați.
- **Îmbunătățirea Convenienței Eliminării:** Serviciile directe de preluare și livrare vor fi extinse pentru clienții din Chișinău pentru a facilita și mai mult eliminarea deșeurilor electronice.

În noiembrie 2024, a fost inițiată instalarea de containere pentru colectarea deșeurilor electronice în toate cele 52 de locații de vânzare cu amănuntul pentru a oferi clienților puncte desemnate pentru eliminarea dispozitivelor electronice mici. Electronicele colectate sunt ulterior predate partenerilor de reciclare certificați, iar o campanie pe rețelele sociale a fost realizată pentru a crește gradul de conștientizare a clienților cu privire la acest nou serviciu.

Fluxuri de Resurse de Intrare care contribuie la generarea de deșeuri includ:

- **Echipamente de Rețea:** Se pune accent pe o contabilitate riguroasă a deșeurilor pentru hardware-ul de rețea.
- **Echipamente pentru Clienți:** Categoriile principale, cum ar fi smartphone-urile și cartelele SIM, sunt gestionate prin influențarea aprovizionării și utilizării prin modele de afaceri circulare concepute

pentru a extinde ciclurile de viață ale dispozitivelor.

- **Operațiuni de Construcție și Întreținere a Rețelei:** Deșeurile generate în aceste operațiuni sunt, de asemenea, supuse unei contabilități cuprinzătoare a deșeurilor.

Fluxuri de Resurse de leșire

Deșeurile reprezintă un aspect cheie de mediu pentru Moldcell. Pentru a-și atinge ambiția de zero deșeuri, compania se angajează să reducă amprenta totală de deșeuri a operațiunilor sale, inclusiv construcția și întreținerea rețelei. Se pune accent pe urcarea în ierarhia deșeurilor pentru a preveni/reduce deșeurile și a crește reutilizarea și reciclarea. Deșeurile nepericuloase, în principal hârtie, carton, deșeuri reziduale și ambalaje din plastic, sunt generate din operațiunile de birou. Deșeurile periculoase, constând în principal din dispozitive electronice și baterii plumb-acid utilizate ca surse de alimentare de rezervă de urgență pentru stațiile de bază radio, provin din activitățile de construcție și întreținere a rețelei. Sunt angajați contractori specializați pentru a reutiliza sau recicla ambalajele și deșeurile electronice. Toate deșeurile periculoase și deșeurile electronice sunt eliminate în conformitate cu legile aplicabile. Moldcell se angajează să devină un furnizor de telecomunicații ZERO DEȘEURI până în 2035 prin obiective de circularitate clar definite și procese optimizate de gestionare a deșeurilor.

Cantitatea totală de deșeuri produse de Moldcell în 2024 a atins aproximativ 146 de tone, majoritatea deșeurilor fiind nepericuloase. Se recunoaște că, în prezent, toate deșeurile de birou și din magazine ajung în depozitele de deșeuri. Această realitate este considerată ca fiind sub așteptările de mediu și se iau măsuri concrete pentru îmbunătățire. Deși rămânem angajați să maximizăm reciclarea hârtiei și a cartonului, așa cum demonstrează reciclarea cu succes a 5,45 tone în 2024, obiectivul nostru principal va fi reducerea semnificativă a consumului de hârtie în birourile noastre prin diverse inițiative de digitalizare. Hârtia este considerată o materie primă crucială în operațiunile noastre de birou, iar prioritizarea reciclării sale este considerată perfect aliniată cu obiectivele de mediu. În următorii ani, se demonstrează dedicarea pentru implementarea unor programe eficiente de reciclare și reducere a deșeurilor pentru a minimiza dependența de depozitele de deșeuri și a contribui la un viitor mai durabil. Trebuie remarcat faptul că o provocare majoră în Republica Moldova este infrastructura deficitară pentru sortarea și colectarea selectivă a deșeurilor, în special în regiuni sau zone rurale, unde doar 15-20% beneficiază de servicii de salubritate. Mai puțin de 10% din deșeurile colectate sunt reciclate, potrivit autorităților, ceea ce face ca gestionarea deșeurilor în Republica Moldova să fie o provocare majoră. Deși capacitatea noastră de a influența direct infrastructura națională de gestionare a deșeurilor este în prezent limitată, Moldcell urmărește activ parteneriate cu companii specializate pentru a îmbunătăți practicile noastre de manipulare a deșeurilor și a contribui la soluții mai durabile de gestionare a deșeurilor. În 2023, toate deșeurile electronice din rețeaua radio a Moldcell au fost reciclate integral. În 2024, deșeurile periculoase – inclusiv baterii, acumulatori și alte deșeuri electrice și electronice – au totalizat 12,2 tone, fiind implementate

procese adecvate de manipulare și eliminare. Procentul de deșeuri electronice reciclate va fi publicat în 2025, după primirea datelor complete pentru 2024 de la partenerii noștri. În prezent, reciclarea deșeurilor electronice în Republica Moldova este limitată, iar rapoartele finale sunt încă în așteptare.

Pentru o transparență sporită, datele privind deșeurile din magazinele de vânzare cu amănuntul din 2023, indisponibile anterior, au fost incluse în acest raport. Aceasta, combinată cu implementarea colectării separate a deșeurilor de hârtie și plastic începând cu noiembrie 2024, explică creșterea observată a cifrelor privind deșeurile. Aceste inițiative reprezintă angajamentul nostru continuu de a îmbunătăți raportarea datelor și de a implementa practici durabile de gestionare a deșeurilor. Informațiile sunt compilate prin intermediul furnizorilor de servicii de gestionare a deșeurilor, care furnizează Moldcell informații despre cantitățile de deșeuri și metodele de tratare, parțial prin estimări făcute cu cea mai bună intenție.

Tipuri de deșeuri (tone)	2024
Cantitatea totală de deșeuri generate	146

Cantitatea totală de deșeuri nepericuloase 133.8

Cantitatea totală de deșeuri periculoase	12.2
--	------

Tipuri de deșeuri periculoase (tone)	2024
--------------------------------------	------

Cantitatea totală de deșeuri periculoase	12.2
--	------

i. Baterii și acumulatori	4.4
---------------------------	-----

ii. Deșeuri electronice	7.8
-------------------------	-----

Total deșeuri periculoase reciclate	Notă
-------------------------------------	------

Tipuri de deșeuri nepericuloase (tone)	2024
--	------

Cantitatea totală de deșeuri nepericuloase	133.8
--	-------

i. Deșeuri reziduale – Sediul administrativ – depozit de deșeuri	56.82
--	-------

ii. Deșeuri reziduale Retail – depozit de deșeuri	69.5
---	------

iii. Hârtie și carton reciclat	5.45
--------------------------------	------

iv. Plastic reciclat	1.67
----------------------	------

v. Lemn reciclat	0.35
------------------	------

Total deșeuri nepericuloase reciclate	7.47
---------------------------------------	------

** Notă: Procentul de deșeuri electronice reciclate va fi publicat în 2025, deoarece datele complete pentru 2024 sunt încă în curs de colectare. În prezent, deșeurile electronice nu sunt reciclate în Republica Moldova și este nevoie de timp pentru a primi rapoartele finale de la partenerii noștri.*

Încurajarea Alegerilor Eco-Conștiente

Moldcell promovează un mediu de comunicare digital, utilizând o gamă largă de servicii digitale pentru a susține practici durabile. Se pledează pentru adoptarea pe scară largă a semnăturii electronice, recunoscându-se rolul său esențial în reducerea consumului de hârtie și minimizarea impactului asupra mediului. Semnătura electronică este integrată în mai multe servicii digitale, sporind accesibilitatea și simplificând procesele, contribuind astfel atât la eficiența operațională, cât și la protecția mediului.

Pentru a cultiva în continuare conștientizarea și responsabilitatea față de mediu, sunt implementate strategii cuprinzătoare menite să educe și să

responsabilizeze forța de muncă, fiind organizate ateliere de lucru privind sustenabilitatea pentru a oferi angajaților cunoștințe despre cele mai bune practici de mediu. Sunt dezvoltate programe și campanii de instruire ținute pentru a aprofunda înțelegerea angajaților cu privire la problemele de mediu. Se promovează practicile durabile, iar angajații sunt dotați cu abilitățile necesare pentru a contribui activ la obiectivele de mediu. O cultură a responsabilității față de mediu este cultivată prin comunicare consecventă și acțiuni ținute, iar participarea activă a angajaților la inițiativele de management al mediului este încurajată de Moldcell. Se atrage atenția asupra importanței și dificultății restaurării resurselor naturale.

Comunicarea regulată a inițiativelor precum Ziua Pământului și Programul Național de Extindere și Reabilitare a Pădurilor prin intermediul intranetului asigură informarea și implicarea angajaților și a voluntarilor dedicați ai Fundației Moldcell în activități care promovează protecția mediului. Se extinde conștientizarea cu privire la impactul negativ al comportamentului uman asupra mediului.

În concordanță cu angajamentul față de protecția mediului, Ziua Pământului a fost marcată de Moldcell și în 2024. Ulterior, în martie 2024, acest angajament a fost demonstrat suplimentar prin plantarea unei păduri în satul Măcărești, raionul Ungheni.

În 2024, Moldcell a demonstrat o intensificare semnificativă a angajamentului față de sustenabilitatea mediului prin prioritizarea inițiativelor cuprinzătoare de colectare selectivă a deșeurilor. Recunoscând importanța critică a gestionării responsabile a deșeurilor, au fost stabilite parteneriate cu două companii specializate pentru a facilita colectarea sistematică a materialelor reciclabile, inclusiv hârtie, plastic, metale și sticlă. Pentru a îmbunătăți și mai mult separarea deșeurilor la sursă, au fost instalate containere dedicate în sediul nostru central pentru colectarea deșeurilor electronice, încurajând participarea activă la practici responsabile de eliminare. Mai mult, a fost lansată o campanie de conștientizare pe rețelele sociale, adresată bazei noastre de clienți cu conținut educațional despre necesitatea eliminării corecte a deșeurilor electronice și beneficiile recondiționării dispozitivelor electronice. Demonstrând angajamentul de a extinde aceste eforturi dincolo de operațiunile interne, întreaga rețea de vânzare cu amănuntul a Moldcell a fost dotată cu containere specializate, permițând clienților să elimine convenabil dispozitivele electronice mici. În plus, magazinul online Moldcell a introdus un serviciu inovator, deservind clienții din Chișinău, oferind opțiunea de a preda dispozitivele electronice vechi la achiziționarea de produse noi, valorificând rețeaua de livrare existentă pentru o colectare eficientă. Aceste inițiative multifacetate subliniază dedicarea Moldcell pentru promovarea unei culturi a responsabilității față de mediu și contribuția la o economie circulară.

Pe măsură ce aceste inițiative au fost extinse în 2025, s-a pus accentul pe cultivarea eco-conștientizării și pe responsabilizarea indivizilor pentru a face alegeri cu impact care contribuie la bunăstarea personală și la conservarea mediului. Seria este concepută pentru a oferi angajaților informații concrete și pași acționabili pentru a integra fără probleme practicile durabile în viața lor de zi cu zi, atât la locul de muncă, cât și acasă.

S1.

FORȚA DE MUNCĂ PROPRIE

- Promovarea Diversității, Incluziunii și Bunăstării ca Angajator Responsabil
- Atragerea, reținerea și gestionarea talentelor



PROMOVAREA DIVERSITĂȚII, INCLUZIUNII ȘI BUNĂSTĂRII CA ANGAJATOR RESPONSABIL

Succesul Moldcell se bazează pe oamenii săi. Membrii echipei noastre sunt mai mult decât simpli angajați; ei formează un Moldcell divers, format din persoane care aduc perspective și talente unice. Acordăm prioritate dezvoltării, creșterii și bunăstării echipei noastre pentru a crea o cultură organizațională care valorifică inovația, creativitatea și excelența.

Moldcell se angajează să respecte drepturile omului și să își alinieze practicile cu angajamentele internaționale privind drepturile omului. Recunoaștem rolul esențial al drepturilor omului în promovarea unui loc de muncă echitabil, incluziv și sustenabil. Dedicăția noastră față de drepturile omului se reflectă în următoarele aspecte:

Conformitatea cu standardele internaționale relevante ale drepturilor omului: Aderăm la principiile Declarației Universale a Drepturilor Omului, la Standardele și Principiile Drepturilor Fundamentale ale Organizației Internaționale a Muncii (OIM) și la alte instrumente internaționale relevante cu privire la drepturile omului.

Integrarea drepturilor omului în politicile și procedurile noastre: Am integrat prevederile privind drepturile omului în guvernanța corporativă, operațiunile de afaceri și practicile de resurse umane.

Îmbunătățire continuă: Revizuiți și actualizăm în mod regulat politicile și practicile noastre pentru a ne asigura că sunt aliniate la standardele în evoluție ale drepturilor omului și la cele mai bune practici.

Implicarea părților interesate: Ne angajăm activ cu părțile interesate, inclusiv angajații, comunitățile și ONG-urile, pentru a identifica și aborda potențialele riscuri și impact asupra drepturilor omului.

Iată câteva exemple concrete ale angajamentului nostru față de drepturile omului:

Promovarea diversității și incluziunii: Creăm un loc de muncă divers și incluziv, unde toți angajații sunt tratați cu respect și demnitate, indiferent de origine sau identitate.

Oferirea unei compensații echitabile: Oferim tuturor angajaților pachete salariale și de beneficii competitive.

Asigurarea unor condiții de muncă sigure și sănătoase: Prioritizăm sănătatea și siguranța angajaților noștri și am implementat protocoale de siguranță în toate activitățile noastre.

Protecția libertății de asociere și a negocierii colective: Respectăm dreptul angajaților noștri de a se sindicaliza și de a negocia colectiv. Moldcell se

dedică îmbunătățirii continue a performanței sale în domeniul drepturilor omului și acționează activ pentru a se asigura că operațiunile sale respectă drepturile tuturor indivizilor.

În 2024, Moldcell a continuat să se concentreze pe trei domenii cheie: bunăstarea, atragerea de talente și dezvoltarea personală și profesională. Suntem conștienți că oamenii noștri sunt cel mai mare atu al nostru, iar investiția în ei este esențială pentru succesul nostru. Prin concentrarea pe bunăstarea lor, ne propunem să creăm un mediu de lucru pozitiv și de susținere, unde aceștia să poată prospera. În același timp, căutăm și atragem continuu cele mai talentate și înalt calificate persoane pentru a se alătura echipei noastre. Moldcell este angajată să ofere oportunități de creștere în carieră și dezvoltare pentru toți angajații, astfel încât aceștia să poată continua să învețe, să crească și să își atingă potențialul maxim. Prin investiția în aceste trei domenii cheie, Moldcell este încrezătoare că își poate menține poziția de companie lider în telecomunicații și poate oferi cele mai bune servicii posibile clienților săi.

Recunoscând importanța integrării sustenabilității în guvernanța de bază, comitetul PEOPLE a fost transformat strategic în Comitetul de Nominalizare, Remunerare și ESG (NRE) în 2024. Acest comitet deține controlul asupra managementului talentelor, definind acțiuni strategice și obiective măsurabile pentru a impulsiona inițiativele centrate pe angajați. Valorificând expertiza combinată a șefilor de departamente din cadrul echipei mai largi de People și Comunicare, acest organism colaborativ abordează o varietate de domenii. Pachetele de remunerare, eforturile de diversitate și incluziune, practicile eficiente de angajare și strategiile de retenție a talentelor sunt toate elaborate și implementate cu meticulozitate pentru a asigura o abordare holistică care contribuie atât la bunăstarea angajaților, cât și la prosperitatea organizațională. Multe dintre regulile și politicile noastre interne sunt legate de Oameni. Cele mai importante sunt:

- **Politica Oamenilor:** Un cadru multi-stratificat pentru angajați care include fundamente aprobate de consiliul de administrație: Drepturile omului, etica, scopul, valorile, domeniile de interes, strategia, politicile Grupului, instrucțiunile și liniile directoare ale CEO-ului;
- **Politici privind Sănătatea și Securitatea Ocupațională și Bunăstarea;**
- **Politica de Remunerare;**
- **Politica Anti-discriminare;**
- **Politici de Dezvoltare etc.**

Indicatori de personal

În 2024, Moldcell Group (MCG) a continuat să acorde prioritate angajaților săi, cu accent pe creșterea echipei și pe investiția în oamenii săi. Echilibrând inovația cu optimizarea resurselor, MCG a implementat inițiative de transformare a proceselor în 2023. Acest lucru a dus la o schimbare în forța de muncă, aducând numărul total de angajați pentru Moldcell Group (MCG) de la 377 la 362, în timp ce pentru Moldcell SA (MCSA), numărul de angajați a scăzut de la 314 la 290. Numărul de personal externalizat pentru Grup a crescut de la 118 la 131,

ceea ce se reflectă și în cifrele MCSA. Această tendință reflectă angajamentul nostru de a evolua eficient, continuând în același timp să oferim oportunități de angajare satisfăcătoare și să contribuim la succesul atât al companiei noastre, cât și al comunității. Pe grupe de vârstă, angajații cu vârsta de 30 de ani sau mai mult și sub 50 de ani reprezintă cea mai mare pondere în cadrul Grupului. Moldcell este profund angajată să promoveze talentul local. Cu 99% dintre angajații noștri provenind din Republica Moldova, acordăm prioritate investițiilor și responsabilizării concetățenilor noștri, contribuind la creșterea și dezvoltarea națiunii.

Numărul total de angajați		MCG	MCSA
După tipul angajării	Permanent	301	231
	Temporar	50	48
	Part-time	11	11
După gen	Femei	186	171
	Bărbați	176	119
	< 30	72	50
După vârstă	30 - 50	270	226
	>50	20	14
Diversitatea de gen în management	Femei	25	24
	Bărbați	32	22

Angajări: Noii angajați recrutați și fluctuația personalului

Considerăm că este important să oferim personalului nostru condiții de muncă flexibile care să se potrivească nevoilor lor în fiecare etapă a vieții. Aceasta include oportunitatea de a lucra cu fracțiune de normă, dar și opțiunea garantată de a reveni la muncă atunci când angajatul nu mai dorește să lucreze cu fracțiune de normă. Oferim acest lucru și părinților tineri, astfel încât aceștia să poată echilibra începutul carierei prin formare sau un curs de studii cooperativ cu fracțiune de normă cu cerințele vieții de familie ca părinte singur. Transparența și recrutarea etică sunt valori fundamentale la Moldcell. Înțelegem importanța gestionării responsabile a talentelor, aliniindu-ne la principiile stabilite în standardul Global Reporting Initiative și ghidați de Standardele Europene de Raportare a Sustenabilității (ESRS). Angajamentul Moldcell față de fluctuația de personal și practicile de angajare se reflectă în următoarele domenii:

Fluctuația de Personal:

- Monitorizăm rata de fluctuație a personalului în mod regulat, analizând factorii care contribuie pentru a identifica domeniile de îmbunătățire.
- Ne străduim să creăm un mediu de lucru pozitiv și antrenant, care să minimizeze fluctuația voluntară a personalului.
- Atunci când are loc o fluctuație involuntară a personalului, realizăm interviuri de plecare pentru a înțelege motivele despărțirii și pentru a colecta feedback valoros.

Procesul de Angajare:

- Acordăm prioritate diversității și incluziunii, asigurându-ne că forța noastră de muncă reflectă comunitățile pe care le servim.
- Utilizăm practici de recrutare etice și transparente, evitând orice discriminare pe baza caracteristicilor protejate.
- Oferim pachete de compensații și beneficii competitive pentru a atrage și reține talente de top.
- Investim în oportunități de formare și dezvoltare pentru a ajuta angajații să își atingă potențialul maxim.

Moldcell raportează date relevante privind ratele de fluctuație a personalului, motivele plecărilor și noii angajați pe gen și grupe de vârstă, menținând totodată o comunicare deschisă cu părțile interesate cu privire la practicile noastre de gestionare a talentelor. Prin aderarea la aceste principii, ne propunem să cultivăm un mediu de lucru în care angajații se simt valorizați, respectați și împuterniciți să contribuie la succesul nostru comun.

Numărul total de angajați noi			MCG	MCSA
Angajați recent	După gen	Bărbați	17	3
		Femei	6	5
	După vârstă	< 30	13	4
		30 - 50	9	4
		> 50	1	0
Fluctuația de personal			MCG	MCSA
Fluctuația	După gen	Bărbați	18	14
		Femei	22	20
	După vârstă	> 30	12	9
		30 - 50	25	22
		< 50	3	3
Fluctuația voluntară			75	74
Rata internă de anunțare a candidaților (%)			100	100

Numărul de angajați noi și numărul de angajați care au părăsit compania, pe vârstă și gen, include numărul de angajați permanenți și temporari (pe bază de contract) care au un contract de muncă direct cu Moldcell. Proportia de angajări de personal specializat în tehnologie (angajați permanenți) din totalul noilor angajări a înregistrat 65,2% în 2024. Acest lucru este rezultatul creșterii recrutării de personal tehnologic pentru domeniul cheie ICT. Rata de fluctuație a personalului pentru Moldcell Group (MCG) în 2024 a scăzut la 10,6% (-6,2%) comparativ cu 2023. Pentru Moldcell SA (MCSA), rata de fluctuație a personalului în 2024 a scăzut la 11% (-6,6%) comparativ cu 2023. Cel mai mare impact asupra fluctuației de personal este cauzat de angajații din departamentele de vânzare cu amănuntul și centrele de apel. Moldcell tratează în mod egal angajații în procesul de recrutare, evaluare, compensare și educație și contribuie la extinderea și menținerea ocupării forței

de muncă prin implementarea continuă a diferitelor sisteme de asistență socială.

Principiile Politicii de Remunerare

Obiectivul principal al strategiei de remunerare a Moldcell este de a atrage, reține și motiva profesioniștii Companiei, permițându-i să își atingă obiectivele strategice în cadrul mediului extrem de competitiv și globalizat în care își desfășoară activitatea, prin aplicarea celor mai adecvate măsuri și practici în acest scop.

Politica de remunerare își propune să fie baza pentru instrucțiuni și linii directoare suplimentare menite să clarifice abordarea Moldcell în proiectarea și implementarea practicilor de remunerare pentru angajații de la toate nivelurile.

Pe baza celor de mai sus, principiile Politicii de Remunerare sunt următoarele:

- crearea unui sistem transparent de determinare a nivelului adecvat de remunerare la toate nivelurile Companiei;
- încurajarea oamenilor să performeze la cel mai înalt nivel al lor;
- permiterea Moldcell să concureze pe fiecare piață relevantă a forței de muncă;
- asigurarea coerenței în remunerare în întreaga Companie;
- alinierea performanței afacerii cu performanța persoanelor cheie și a echipelor din cadrul Companiei.

Remunerarea totală

Remunerația echipei de conducere executivă se va baza pe principiul conform căruia remunerația totală este cea care va fi luată în considerare. Remunerația totală va fi competitivă, dar nu lider de piață, și va fi evaluată în raport cu un grup de companii similare din aceeași industrie și de dimensiune și complexitate comparabile. De asemenea, va crea premise pentru recrutare internațională și diversitate în cadrul echipei de conducere executivă. Pachetul de compensații global poate include un salariu de bază fix, remunerație suplimentară și diverse beneficii. Este important de menționat că echipa de conducere executivă este eligibilă pentru un bonus anual de performanță, reprezentând o formă de remunerație variabilă. Salariul de bază fix va fi stabilit pe baza unor factori precum competența, responsabilitatea și performanța. Moldcell se angajează să ofere o structură de remunerare cuprinzătoare și competitivă, care să se alinieze la standardele industriei și să recompenseze contribuțiile excepționale ale conducerii noastre executive.

Se efectuează regulat analize comparative cu piața. Performanța individuală este evaluată și va fi utilizată ca bază pentru revizuirea anuală a salariilor de bază fixe. Performanța este evaluată în raport cu îndeplinirea obiectivelor anuale predeterminate, care vor include obiective financiare, privind angajații și de sustenabilitate. Contractele care reglementează în prezent exercitarea atribuțiilor și responsabilităților echipei de conducere executivă sunt de natură comercială și includ clauze utilizate în mod normal pentru acest tip de contracte. Aceste contracte au fost aprobate de Consiliul de Administrație și nu au suferit modificări semnificative în 2024.

Compensația angajaților este o investiție crucială pentru orice companie, având un impact atât asupra atragerii, cât și asupra reținerii talentelor. Găsirea echilibrului corect între oferirea unor tarife competitive și constrângerile bugetare este esențială. Valorificând informațiile din industrie furnizate de studiile anuale de piață ale Mercer LLC și PwC, analizăm salariile de bază și compensația totală în numerar pentru posturi cheie de referință. Această abordare bazată pe date ne ajută să ne asigurăm că pachetele noastre de compensații rămân competitive, atrăgând și reținând talentele de top care ne conduc spre succes. Toate practicile de remunerare de la Moldcell iau în considerare următoarele principii în timpul fazelor de proiectare și implementare.

- **Sistem de evaluare (Grading system)** – Sistemul de remunerare este bazat pe competențe, ceea ce înseamnă că promovările și creșterile salariale sunt determinate exclusiv de abilitățile, capacitățile și alte caracteristici profesionale ale unui angajat. Utilizăm un sistem de evaluare structurat pentru a evalua performanța și potențialul angajaților, asigurând astfel că contribuțiile sunt recompensate în mod corespunzător și că oportunitățile de avansare în carieră se bazează pe merit.
- **Competitivitate și poziționare** – Procesul de remunerare este competitiv pe piață, dar nu neapărat lider absolut, luând în considerare și capacitatea financiară a companiei.
- **Evaluarea posturilor** – Structura de remunerare a Moldcell ia în considerare mai mulți factori la stabilirea nivelurilor salariale ale angajaților, inclusiv competențele necesare, nivelul de responsabilitate, complexitatea postului și contribuția la afacere.
- **Conformitate** – Toate structurile de remunerare de la Moldcell respectă cerințele legale locale și acordurile colective de muncă.
- **Rentabilitate și Eficiență Administrativă** – Oferim programe de remunerare angajaților într-un mod care este atât rentabil, cât și eficient din punct de vedere administrativ.
- **Orientare spre performanță** – Performanța este luată în considerare la identificarea nivelurilor de remunerare pentru indivizi, performanța corporativă, a echipei și individuală.
- **Egalitate de șanse** – Deciziile privind remunerarea se iau pe baza liniilor directoare stabilite în politici și instrucțiuni. Discriminarea legată de factori precum rasa, sexul, vârsta, apartenența religioasă sau etnică nu este permisă în nicio circumstanță.

Rata anuală a compensației totale

Moldcell se angajează să aplice practici responsabile de remunerare, care să sprijine retenția talentelor și să asigure echitatea în rândul angajaților noștri. Moldcell prezintă raportul dintre remunerarea celui mai bine plătit angajat și remunerarea totală mediană a tuturor angajaților (excluzându-l pe cel mai bine plătit). Raportul pentru Moldcell Group (MCG) în perioada actuală de raportare din 2024 este de 1,33, în timp ce pentru Moldcell SA (MCSA) este de 1,49. Remunerarea totală anuală este calculată ca o combinație între salariul de bază, plata la nivelul țintă

pentru stimulentele pe termen scurt (STI) și plata la nivelul țintă pentru stimulentele de vânzări, acolo unde este cazul. Calculul se bazează pe 362 de angajați, reprezentând totalul forței de muncă a Moldcell Group (MCG) la sfârșitul anului 2024, și pe 290 de angajați pentru Moldcell SA (MCSA). Remunerarea mediană este determinată prin calcularea mediei remunerării totale a celor doi angajați situați la mijlocul distribuției remunerării. Din motive specifice de confidențialitate, informațiile referitoare la compensația CEO-ului nu sunt disponibile publicului. Cheltuielile cu remunerarea conducerii Moldcell pentru anul 2024 sunt detaliate și disponibile pentru consultare în situațiile financiare anuale auditate pentru 2024.

Raporturi între salariile standard de intrare pe piața muncii, diferențiate pe gen, comparativ cu salariul minim local

La Moldcell, aplicăm principiul egalității de remunerare pentru muncă egală sau pentru muncă de valoare egală. Aceasta înseamnă că remunerăm în mod egal pentru muncă egală, indiferent de sexul angajatului. Efectuăm analize detaliate ale datelor privind remunerarea pe sexe pentru a identifica posibile inegalități și a stabili măsuri pentru a le rectifica. Facem acest lucru luând în considerare toate elementele legate de salariu, beneficii și alte stimulente pe termen scurt și lung, adică toate plățile primite de angajat în timpul anului. Inegalitățile salariale între sexe sau diferențele salariale între sexe se bazează pe o comparație între plata totală medie a bărbaților față de plata totală medie a femeilor din forța de muncă.

La Moldcell Group (MCG), oferim salarii competitive care depășesc semnificativ salariul minim local de 5000 MDL. Această structură salarială ridicată se aplică în mod specific personalului nostru de vânzări, care reprezintă 26,5% din totalul forței de muncă din cadrul Grupului. În special, acest grup beneficiază de un salariu fix de bază și de un bonus suplimentar, o componentă variabilă legată de performanța individuală în vânzări. Cu cât realizează mai mult, cu atât bonusul este mai mare. Salariul de bază reprezintă doar 23% din venitul lor total în cadrul echipei de vânzări a Grupului. Pentru Moldcell SA (MCSA), personalul de vânzări reprezintă 32,2% din totalul forței de muncă. Deși suntem dedicați transparenței, din motive de confidențialitate, este posibil ca anumite detalii să nu fie dezvăluite și reevaluăm în prezent includerea acestui nivel de informații detaliate în declarațiile noastre publice.

Diferența Salarială Între Genuri

Moldcell a fost întotdeauna angajată să asigure salarii egale și să reducă disparitățile salariale în rândul forței sale de muncă. Ca parte a abordării sale de lungă durată privind compensarea echitabilă, compania a lucrat continuu pentru a susține principiile de corectitudine și echitate. Începând cu 2023, alături de angajamentul său de a se alinia la standardele internaționale de sustenabilitate, Moldcell a început o monitorizare mai cuprinzătoare și sistematică a indicatorilor cheie de remunerare. Acești indicatori includ diferența salarială între genuri și raportul dintre cea mai bine plătită persoană și remunerația mediană

a angajaților. Această inițiativă consolidează dedicarea companiei față de transparență și echitate în practicile de compensare.

Compania adoptă o abordare proactivă în gestionarea compensațiilor și asigurarea echității prin utilizarea de referințe globale și standarde din industrie pentru a evalua și ajusta periodic structurile salariale.

Înțelegerea Diferenței Salariale Între Genuri

Deși forța de muncă a Moldcell Group (MCG) este formată dintr-un procent mai mare de femei (51,4%), iar cea a Moldcell SA (MCSA) din 58,9%, diferența salarială globală între genuri necesită o analiză mai aprofundată, dincolo de această observație inițială. Diferențele de experiență, educație și roluri profesionale între genuri pot crea un fenomen cunoscut sub numele de bias compozițional. Aceasta înseamnă că disparitățile nu indică neapărat o discriminare directă pe criterii de gen, ci mai degrabă diferențe structurale în distribuția locurilor de muncă.

Pentru a obține o imagine mai exactă, Moldcell efectuează analize cuprinzătoare ale diferenței salariale și ale parității de gen. Aceste analize ajută la identificarea disparităților cheie cauzate de segregarea pe genuri în diferite domenii profesionale, cum ar fi predominanța bărbaților în rolurile tehnice și a femeilor în funcții de suport, precum și dezechilibrele în oportunitățile de avansare în carieră.

Strategii pentru Abordarea Disparităților Salariale Între Genuri

Moldcell lucrează activ pentru a reduce diferențele salariale bazate pe gen prin implementarea următoarelor inițiative:

- **Îmbunătățirea oportunităților de leadership feminin:** Intensificarea eforturilor de recrutare, promovare și retenție a femeilor în funcții de conducere.
- **Reducerea segregării pe genuri în rolurile tehnice și comerciale:** Recrutarea activă și perfecționarea unui număr mai mare de femei în domeniul tehnologiei, IT și în poziții comerciale.
- **Corectarea inegalităților salariale:** Abordarea diferențelor salariale nejustificate pentru angajații care ocupă aceleași funcții printr-un proces structurat de corectare.

Sistem de Compensare Echitabil și Obiectiv

Sistemul de compensare al Moldcell este conceput pentru a fi echitabil și obiectiv, utilizând o structură de evaluare bazată pe experiență, educație și poziție, mai degrabă decât pe gen. Compania asigură o compensare echitabilă pentru toți angajații prin alinierea benzilor salariale interne cu sondaje salariale recunoscute la nivel internațional de la Mercer și PwC. Această aliniere oferă o reprezentare mai precisă a plății egale pentru poziții de valoare egală.

Calculul și Monitorizarea Diferenței Salariale Între Genuri

Diferența salarială între genuri la Moldcell este calculată ca diferența procentuală dintre nivelurile salariale medii ale angajatorilor și angajaților, raportată la salariul mediu al angajaților. Analiza include salariul de bază, stimulentele pe termen scurt și stimulentele de vânzări la nivelurile lor țintă pentru angajații eligibili.

- **Stimulente pe termen scurt:** Oferite în mod egal tuturor angajaților de anumite grade profesionale.
- **Stimulente de vânzări:** Disponibile pentru toți angajații din roluri de vânzări.
- **Stimulente pe termen lung:** Nu sunt incluse în calculul diferenței salariale între genuri.

În cel mai recent interval de raportare, diferența de remunerare între femei și bărbați la Moldcell Group (MCG) este de 7,5%. Pentru Moldcell SA (MCSA), diferența de remunerare între femei și bărbați este de 0,5%. Compania acordă prioritate continuă reducerii disparităților salariale bazate pe gen, luând în considerare factori precum structurile de gradare a posturilor și diferențele de roluri. În 2025, Moldcell își va consolida dedicarea pentru echitatea salarială prin integrarea unei analize cuprinzătoare a diferenței de remunerare între femei și bărbați în procesul de revizuire a salariilor. Această evaluare detaliată, care va lua în considerare variațiile legate de gradul postului și rol, va asigura ajustări salariale echitabile, utilizând în același timp structurile existente de revizuire a compensațiilor, evitând astfel cheltuieli suplimentare semnificative.

Până în 2030, Moldcell se angajează să reducă diferența salarială între genuri la maximum 5%, eliminând diferențele salariale nejustificate prin atenuarea proactivă a riscurilor, gestionarea durabilă a impactului și rafinarea continuă a practicilor de compensare. Această dedicare consolidează angajamentul Moldcell față de un loc de muncă echitabil, transparent și incluziv pentru toți angajații.

Ponderea managementului superior recrutat din comunitatea locală

Moldcell cultivă activ un flux de talente locale, având ca rezultat o echipă de conducere superioară în care 90% au rădăcini adânci în Republica Moldova. Acest lucru asigură că leadership-ul nostru reflectă contextul local și stimulează o creștere aliniată cu nevoile regiunii. La Moldcell, diversitatea nu este doar un cuvânt, ci țesătura vibrantă a organelor noastre de conducere și a forței de muncă. Credem cu tărie că incluziunea deblochează întregul potențial al oamenilor noștri, conducând la soluții inovatoare, medii de lucru dinamice și o organizație înfloritoare. Iată cum promovăm diversitatea la fiecare nivel:

Diversitatea angajaților: Celebrăm unicitatea fiecărei persoane din cadrul Moldcell. Forța noastră de muncă îmbrățișează multiculturalismul, egalitatea de gen și incluziunea pentru persoanele cu toate abilitățile. Această diversitate de gândire și experiență stărnește creativitatea, favorizează conexiuni mai puternice și ne conduce către obiective comune.

Promovarea incluziunii: Dincolo de primirea diversității, cultivăm activ un mediu în care fiecare se simte valorizat, respectat și împuternicit să prospere. Investim în inițiative de incluziune pentru a elimina barierele, a crea oportunități egale și a celebra punctele forte individuale.

Îmbunătățire continuă: Recunoaștem că drumul către o adevărată diversitate nu se termină niciodată. Învățăm, ne adaptăm și ne dezvoltăm activ politicile și practicile pentru a ne asigura că rămân incluzive și reflectă nevoile în schimbare ale forței noastre de muncă și ale comunităților diverse.

Îmbrățișăm diferențele individuale și cultivăm o cultură a incluziunii, unde fiecare își poate aduce vocea și

perspectivele unice pentru a stimula creșterea noastră colectivă.

La Moldcell, credem în promovarea unei lumi în care femeile prosperă și își valorifică întregul potențial. Acesta nu este doar un angajament, ci se reflectă în acțiunile noastre continue de a responsabiliza femeile atât în cadrul companiei noastre, cât și în afara ei. **În cadrul Moldcell, femeile ocupă poziții semnificative de conducere, reprezentând 70% din echipa noastră de conducere executivă.** Ghidați de CEO-ul nostru, Carolina Bugaian, care servește drept un model puternic, promovăm activ încrederea în sine și stabilirea de obiective în rândul forței noastre de muncă feminine. Prin evenimente captivante, cum ar fi discuții panel și ateliere de lucru, Moldcell celebrează diversele experiențe și perspective ale femeilor lider de succes. În concordanță cu angajamentul continuu față de Principiile de Împuternicire a Femeilor (WEPs), au fost înregistrate realizări semnificative în 2024. Moldcell a primit recunoaștere prin Premiul Ambasador WEPs al ONU Femei ONG.

Mai mult, martie 2024 a fost marcat de celebrarea femeilor în afaceri, prezentând un interviu exclusiv cu CEO Carolina Bugaian. Publicat în Business Class, ediția Women Impact, au fost evidențiate parcursul profesional și abordarea empatică a doamnei Bugaian, arătându-și impactul asupra succesului companiei și contribuțiilor societale. În parteneriat cu Fundația MCharity, evenimentul "O Zi pentru Tine" a fost organizat de Fundația Moldcell. Femei din medii social vulnerabile, precum și cele care se confruntă cu provocări personale sau care îngrijesc persoane dragi, au fost reunite pentru o zi de bucurie și autoîngrijire. Prin acest parteneriat, misiunea de a crea o lume în care fiecare femeie se simte valorizată și împuternicită să își urmeze visele, indiferent de obstacole sau mediul social, a continuat.

Aceste inițiative exemplifică credința fermă a Moldcell în puterea transformatoare a femeilor de a genera schimbări pozitive. În plus față de eforturile noastre interne, am format parteneriate strategice cu organizații precum AFAM - Asociația Femeilor de Afaceri din Moldova, amplificând și mai mult impactul nostru în promovarea împuternicirii femeilor.

Diversitatea	MCG	MCSA
Femei angajate	186	171
Femei în Consiliul de Administrație	1	1
Femei în funcții de conducere	25	24
Femei directoare	7	7
Femei în funcții de conducere la nivel mediu	18	17
Femei angajate sub 35 de ani	4	3
Persoane cu dizabilități în personal	5	5
Tineri – sub 30 de ani	108	43

Sănătate și Securitate Ocupațională (SSO)

Moldcell promovează sănătatea fizică și mentală a angajaților, atât la locul de muncă, cât și în mediul personal și familial.

Sistemul de management SSO

Sistemul de management al sănătății și securității ocupaționale este implementat ca urmare a cerințelor legale. Sistemul se bazează, dar nu se limitează la următoarele legi: Constituția Republicii Moldova art. 43, Legea nr. 186/2008, decizii guvernamentale, standarde locale de construcție, reglementări interne. Toți angajații noștri (100%) sunt acoperiți de sistemul de management al sănătății și securității ocupaționale. Acesta impune angajatorului să evite riscurile și pericolele profesionale, să evalueze și să combată riscurile profesionale, să adapteze locurile de muncă la nevoile angajaților, să elaboreze și să implementeze politici și instrucțiuni corespunzătoare, să asigure condiții de muncă sigure.

Identificarea pericolelor, evaluarea riscurilor și investigarea incidentelor

Au fost stabilite proceduri pentru identificarea, revizuirea și evaluarea anuală a riscurilor legate de muncă. Principiile și acțiunile aplicate pentru identificarea pericolelor și riscurilor sunt specificate în Manualul de Sănătate și Securitate Moldcell și în Declarația Politicii de Sănătate și Securitate și respectă pe deplin legislația în vigoare. Pericolele și riscurile legate de muncă sunt evaluate în mod regulat o dată pe an, precum și în caz de incident/accident de către un angajat certificat, rezultatele fiind verificate de managerii/angajații competenți relevanți. Auditul procesului este efectuat pentru a asigura calitatea acestuia. Toți angajații sunt informați despre modul în care pot comunica incidentele/accidentele legate de muncă, descrierea procesului fiind stabilită în Instrucțiunea privind comunicarea accidentelor de muncă. În 2024, un accident a fost înregistrat în incinta Moldcell. Angajații au fost informați despre cauzele accidentului de muncă. Factorii de risc la locul de muncă au fost reevaluați, planul de prevenire și protecție a fost reevaluat, iar un risc suplimentar a fost inclus în programul de inducție.

Procese utilizate pentru investigarea incidentelor/accidentelor legate de muncă sunt stabilite de legislația în vigoare. De asemenea, Planul Anual de Prevenire și Protecție stabilește o serie de activități pentru a evita situațiile riscante, vătămările sau îmbolnăvirile.

Servicii SSO

Serviciile de sănătate ocupațională sunt furnizate de un angajat intern certificat. În plus, compania oferă asigurare voluntară de sănătate pentru toți angajații săi, oferă consultanță privind utilizarea acesteia,

recomandă cele mai bune servicii medicale și cei mai buni furnizori. Toți angajații beneficiază de controale medicale regulate (o dată la 2 ani) în timpul programului de lucru, fără a suporta niciun cost. Toate acțiunile referitoare la serviciile de sănătate ocupațională sunt conforme cu legea. În plus, angajații sunt informați în mod regulat despre subiecte legate de sănătate prin e-mailuri, ateliere de lucru, discuții informale.

Participarea, consultarea și comunicarea personalului privind SSO

La Moldcell, punem accent pe o comunicare transparentă și proactivă cu privire la sănătatea și siguranța angajaților noștri. Ne angajăm să le oferim informații cuprinzătoare și actualizate prin diverse metode, adaptate nevoilor individuale. Dialogul deschis este esențial pentru noi. Încurajăm o cultură a feedback-ului, în care angajații se simt liberi să își exprime orice preocupări sau probleme legate de siguranța la locul de muncă. Credem că implicarea lor activă este crucială pentru identificarea și eliminarea riscurilor potențiale.

Instruirea personalului privind sănătatea și securitatea ocupațională

Pentru toți angajații sunt organizate instruirii online regulate, cu testare obligatorie și înregistrarea rezultatelor. Toate operațiunile noastre mențin Planuri de Urgență cuprinzătoare, implicând echipe dedicate instruite în acordarea primului ajutor, salvare, deblocare și stingerea incendiilor. Aceste echipe participă la exerciții anuale de răspuns la urgențe alături de reprezentanți ai protecției civile, asigurând un răspuns bine coordonat la orice incident potențial. Toți angajații participă la instruirii obligatorii privind siguranța electrică, cu testare și înregistrarea rezultatelor. Fiecare nou angajat primește instruire privind sănătatea și siguranța în cadrul Programului de Inducție pentru noii angajați. În plus, angajații participă la ateliere de lucru cu psihologi, nutriționiști pentru a asigura o bună cunoaștere a celor mai bune practici pentru menținerea unei bune sănătăți. Toate instruirile sunt conforme cu legea, iar subiectele selectate oferă toate informațiile necesare. Toate instruirile, atelierele de lucru și seminarele privind sănătatea și securitatea sunt oferite în timpul programului de lucru, online și offline.

Promovarea sănătății personalului

Toți angajații beneficiază de asigurare voluntară de sănătate. Acest beneficiu asigură accesul la cele mai calitative instituții medicale de stat și private. În plus, fiecare angajat efectuează o dată pe an un control medical în timpul programului de lucru pentru a se asigura că nu au apărut riscuri legate de sănătate. Compania implementează în mod regulat inițiative care promovează cultura bunăstării la toate nivelurile.

Prevenirea și atenuarea impacturilor SSO direct legate de relațiile de afaceri

Promovăm cele mai bune practici în materie de sănătate, siguranță și bunăstare în lanțul nostru de aprovizionare și cu partenerii noștri. Toți furnizorii noștri acceptă Codul de Conduită al Furnizorului, care

stabilește obligații de conformitate în acest domeniu. Activitățile furnizorilor noștri implică un risc mai mare de a suferi un accident de muncă și, prin urmare, ne concentrăm pe promovarea și consolidarea celor mai bune practici în materie de sănătate și siguranță ocupațională.

Lucrători acoperiți de un sistem de management SSO

Toți angajații sunt acoperiți de un sistem de sănătate și securitate ocupațională. Principalele linii directoare și principii sunt stabilite în Informații și Ghid de Siguranță pentru Contractanții Moldcell.

La Moldcell, înțelegem că bunăstarea angajaților se extinde cu mult dincolo de un mediu de lucru sigur. Este vorba despre cultivarea unei experiențe holistice care include bunăstarea fizică, socială și mentală. În timp ce sistemele robuste de Sănătate și Securitate Ocupațională (SSO) sunt fundamentul nostru, țesem o tapiserie vibrantă de inițiative, ateliere de lucru și programe care împuternicesc angajații noștri să prospere în toate aspectele vieții lor.

Știm că angajații apreciază dreptul la un mediu de lucru sigur și sănătos. Prin urmare, ne bazăm acțiunile pe comunicare și dialog deschis, încercând în același timp să-i facem pe angajați să se simtă confortabil să împărtășească incidentele și preocupările lor. Acest lucru se reflectă în sondajul anual privind angajamentul angajaților din 2024, în care 80,3% consideră că Moldcell susține bunăstarea angajaților.

Acest angajament față de bunăstarea angajaților se extinde dincolo de datele sondajului, așa cum demonstrează rata noastră actuală de absenteism, pe care o vom analiza acum.

Rata absenteismului este un procent care reflectă proporția zilelor de lucru programate în care angajații lipsesc de la serviciu într-o anumită perioadă. Aceasta servește ca o metrică pentru a măsura modelele de absență ale angajaților în cadrul unei organizații.

Această rată ia în considerare în mod specific absențele rezultate din diverse forme de incapacitate (de exemplu, boală sau gripă) și nu se limitează la vătămări sau boli legate de muncă. Exclue absențele permise, cum ar fi concediile de odihnă, concediile pentru studii, concediile de maternitate sau paternitate și concediile pentru îngrijirea familiei.

Rata raportată a absenteismului de 1,12% reflectă influența unor factori precum concediul legal parental și numărul mare de angajați cu familii tinere. Concediul parental pentru nevoi medicale legate de copii este inclus în totalul absențelor, contribuind la această rată. Prezența copiilor mici poate duce la creșterea absenteismului. Copiii sunt mai predispuși la îmbolnăviri, necesitând concediu parental pentru îngrijire sau asistență medicală. Rata actuală a absenteismului pentru Moldcell Group (MCG) este de 1,12%, iar pentru Moldcell SA (MCSA) este de 1,27%. Ambele aceste rate se încadrează în intervalul uzual de referință al unei rate "sănătoase" a absenteismului, de aproximativ 1,5%. Cu toate acestea, înțelegerea motivelor absențelor ne permite să implementăm măsuri strategice pentru a le reduce și mai mult.

Înțelegerea motivelor profunde ale absențelor ne permite să implementăm măsuri strategice pentru îmbunătățiri suplimentare. Aceste strategii includ

oferirea de aranjamente de lucru flexibile pentru a facilita un echilibru mai bun între viața profesională și cea personală, promovarea comunicării deschise pentru a aborda eficient motivele absențelor și încurajarea activă a bunăstării angajaților prin inițiative de sănătate și wellness. Prin adoptarea acestor abordări, ne propunem să creăm un mediu de lucru de susținere și sănătos, atenuând factorii care contribuie la absenteism și promovând o forță de muncă angajată și productivă. Concentrarea noastră pe bunăstarea oamenilor a fost esențială în atingerea obiectivelor noastre și în furnizarea celor mai bune servicii posibile abonaților noștri. Vom continua să acordăm prioritate bunăstării membrilor echipei noastre pe măsură ce avansăm, recunoscând că ei sunt părțile interesate cheie în realizarea strategiei noastre Digitally Human și în urmărirea propriilor căi de creștere și dezvoltare. Oamenii noștri sunt mai mult decât o resursă; ei sunt membri valoroși ai echipei Moldcell și ne angajăm să le oferim instrumentele și sprijinul de care au nevoie pentru a-și menține sănătatea fizică și mentală.

Rata de absenteism	MCG	MCSA
Numărul de ore de absenteism (bărbați)	2680	2528
Numărul de ore de absenteism (femei)	5280	4632
Total zile absente	995	895
Total zile lucrătoare (2024)	253	253
Rata de absenteism (%)	1.12%	1,27%
Rata bolilor profesionale (bărbați)	0	0
Rata bolilor profesionale (femei)	0	0

Concediul parental

Moldcell implementează politici cuprinzătoare pentru a sprijini activ angajații în timpul nașterii și îngrijirii copiilor, având ca scop reducerea poverii asociate. Moldcell a extins sistemul pentru a permite atât membrilor de sex masculin, cât și feminin să utilizeze concediul parental de până la trei ani, consolidând baza instituțională pentru echilibrul dintre viața profesională și cea personală a angajaților. Avem, de asemenea, concedii de odihnă, alte tipuri de concedii și scheme de reducere a programului de lucru (program redus pentru angajatele însărcinate, concedii pentru controale prenatale, concedii de naștere și concedii pentru îngrijirea copiilor de vârstă școlară, printre altele) pentru ocazii importante din viața angajaților, cum ar fi sarcina, nașterea și îngrijirea copiilor.

Concepem pachetul nostru de beneficii pentru a se potrivi cel mai bine nevoilor diferiților noștri angajați. În timp ce angajații cu normă întreagă au acces la opțiuni de lucru complet de la distanță ca parte a beneficiilor lor cuprinzătoare, ne străduim să oferim avantaje și sprijin relevante tuturor membrilor echipei, indiferent de statutul lor de angajare.

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	6	6
• Femei	22	22
Numărul total de angajați care s-au reintegrat la muncă după încheierea concediului parental:	6	6
• Bărbați	4	4
• 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 concediu 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%

Relațiile dintre angajați și conducere

În centrul oricărei organizații prospere se află o relație puternică și colaborativă între angajați și conducere. Acest parteneriat dinamic necesită respect reciproc, comunicare deschisă și un angajament comun de a găsi un teren comun, chiar și în mijlocul unor perspective diferite. Construirea încrederii necesită recunoașterea valorii și expertizei ambelor părți, implicarea în ascultare activă și respectarea practicilor etice în toate interacțiunile.

Prin investiția în formare, abilități de comunicare și o cultură a dialogului deschis, Moldcell poate cultiva o relație în care angajații și conducerea prosperă împreună. Atunci când încrederea, respectul și colaborarea devin principiile directoare, rezultatul nu este doar o forță de muncă mulțumită și un leadership implicat, ci o organizație care depășește obiectivele individuale și atinge succesul comun.

La Moldcell, ne angajăm să ne tratăm angajații cu respect și corectitudine. În cazul nefericit al reducerilor de personal, oferim un preaviz de două luni angajaților afectați. Acest lucru le oferă timp să se adapteze la schimbare și să caute noi oportunități.

La Moldcell Group (MCG), recunoaștem rolul esențial pe care îl au sindicatele în protejarea drepturilor angajaților și în promovarea unui dialog constructiv. Susținem principiile fundamentale ale libertății de asociere și ale negocierii colective, așa cum sunt

definite de Organizația Internațională a Muncii (OIM). Deși în prezent nu avem un acord colectiv de muncă formal în vigoare, 6,1% din forța de muncă a Grupului se încadrează în categoriile eligibile pentru o potențială reprezentare sindicală. Pentru Moldcell SA (MCSA) în mod specific, această cifră este de 5,5% din forța de muncă. Respectăm dreptul oricărui angajat de a adera la un sindicat și descurajăm activ orice practici discriminatorii împotriva membrilor de sindicat.

Bunăstarea oamenilor

În calitate de angajator responsabil, sănătatea fizică, mentală și bunăstarea socială a angajaților sunt foarte apreciate, fiind puse la dispoziție toate resursele necesare pentru a le susține implicarea și participarea activă la locul de muncă.

În 2024, angajamentul față de îmbunătățirea bunăstării a rămas ferm, prin implementarea continuă a programelor de wellness personalizate și adoptarea unui program de lucru flexibil bazat pe modelul "hibrid". Această abordare inovatoare, care permite patru zile de lucru la birou și o zi de lucru de la distanță, a fost concepută pentru a promova echilibrul dintre viața profesională și cea personală, stimulând în același timp un sentiment de încredere și autonomie în rândul angajaților.

Asigurarea voluntară de sănătate a fost pusă la dispoziția angajaților în trei opțiuni, asigurând accesul la instituții medicale de înaltă calitate. Un accent puternic a fost pus pe asistența medicală preventivă, recunoscându-se rolul său esențial în menținerea bunăstării pe termen lung.

Pe parcursul anului, au fost organizate diverse evenimente de team-building, oportunități de voluntariat, cluburi de interese și activități centrate pe familie pentru a consolida legăturile în cadrul forței de muncă. Bunăstarea oamenilor este privită ca extinzându-se dincolo de dezvoltarea individuală, cu accent pe promovarea unei comunități sociale puternice în care colegii se pot conecta, împărtăși experiențe și se pot sprijini reciproc.

Comunitățile existente, cum ar fi Clubul Părinților, Clubul de Carte și Clubul de Alergare, servesc drept fundație, încurajându-se în același timp extinderea lor pentru a spori sentimentul de apartenență și a reduce stresul. În mod similar, Echipa de Fotbal Moldcell oferă o modalitate de activitate fizică, competiție amicală și spirit de echipă, unind angajații dincolo de rolurile lor profesionale. Prin extinderea ofertelor sociale, se creează un mediu incluziv, în care fiecare se simte valorizat și conectat.

Bunăstarea oamenilor este considerată dincolo de viața profesională, implicând activ nu doar angajații, ci și familiile lor pentru a promova o comunitate puternică și de susținere. **Activități în 2024:**

- **Ziua Copiilor** – O inițiativă cheie în programul de bunăstare a angajaților, Ziua Copiilor a fost concepută pentru a reuni angajații și familiile lor pentru o zi de distracție, râsete și experiențe memorabile. În 2024, evenimentul a avut loc în incinta companiei, care a fost transformată într-un loc de joacă vibrant. Animatori profesioniști,

activități de divertisment și gustări delicioase au contribuit la experiență. Unul dintre punctele culminante ale evenimentului a fost invitația la avanpremierea filmului "IF", oferind familiilor o experiență cinematografică privată. Prin astfel de inițiative, au fost consolidate echilibrul dintre viața profesională și cea personală, incluziunea familiei și satisfacția angajaților.

- **Festivalul Lupilor** – Muzica, dansul și experiențele comune au fost celebrate într-o atmosferă de festival. În calitate de sponsor general al Festivalului Lupilor, Moldcell a jucat un rol cheie în reunirea angajaților și a comunității mai largi pentru două zile de concerte și festivități. Angajații și membrii familiilor lor au primit bilete la un preț special, încurajându-se participarea la un eveniment muzical dinamic în aer liber, plin de energie, entuziasm și momente de neuitat.
- **Activități de Team-building pentru Angajați** – S-a depus un angajament mai puternic pentru promovarea bunăstării angajaților prin activități dinamice de team-building. Aceste evenimente au fost concepute pentru a îmbunătăți comunicarea, lucrul în echipă și satisfacția la locul de muncă, contribuind la o forță de muncă mai coezivă și mai motivată.
- **Maratonul Copiilor, Maratonul Chișinău 2024 și Maratonul de Crăciun** – Ca parte a unui angajament continuu de promovare a unui stil de viață sănătos, a lucrului în echipă și a dezvoltării personale prin sport, Moldcell a continuat să sprijine inițiativele locale prin sponsorizarea acestor evenimente. Participarea angajaților și a familiilor la maratoane a fost încurajată pentru a consolida cultura companiei, a promova sănătatea și a întări legăturile familiale.
- **Meciuri de Fotbal** – S-a oferit sprijin continuu echipei de fotbal a companiei în participarea la Liga Business. Această inițiativă a consolidat spiritul de echipă, îmbunătățind în același timp abilitățile de leadership și colaborare în rândul angajaților. În plus, prin investiția în sport, compania și-a consolidat reputația mărcii în comunitatea de afaceri și și-a demonstrat angajamentul față de o cultură corporativă pozitivă și succes pe termen lung.
- **Ateliere de Lucru privind Sănătatea Mentală** – În noiembrie 2024, au fost organizate două sesiuni de instruire specializate privind bunăstarea la locul de muncă: "Stresul Ocupațional: Strategii de Adaptare" și "Îngrijirea de Sine și a Echipei Noastre: Sănătatea Mentală la Locul de Muncă". Aceste ateliere de lucru au oferit informații valoroase despre identificarea factorilor de stres, gestionarea presiunii emoționale și promovarea unui mediu de lucru de susținere. Activitățile interactive și îndrumarea experților au permis angajaților să dezvolte tehnici practice pentru reducerea stresului și reziliența mentală, contribuind la o atmosferă mai pozitivă la locul de muncă.
- **Campania de Donare de Sânge** – Evenimente de donare de sânge au fost organizate de două ori pe

an în incinta companiei, încurajând angajații să se implice în acte de solidaritate și responsabilitate socială. Această inițiativă a promovat o cultură puternică a dăruirii și a implicării comunitare, având în același timp un impact pozitiv asupra bunăstării angajaților.

- **Campania de Donare de Rechizite Școlare** – La începutul anului școlar, a fost organizată o campanie de donare de rechizite școlare.
- Compania a oferit ghiozdane, în timp ce angajații au contribuit prin achiziționarea și umplerea lor cu materiale esențiale. Articolele donate au fost oferite copiilor din familii social vulnerabile din Briceni, promovând educația și oferind copiilor instrumentele necesare pentru un an școlar de succes.
- **Evenimentul GALA FACEM! 2024, Sărbătorirea Aniversării Moldcell, Concursul de Halloween și Întâlnirea Anuală de Ajun de Crăciun** – Aceste evenimente au fost organizate pentru a uni comunitatea și a inspira excelența. Ele au servit drept oportunități de a celebra realizările colective, de a consolida legăturile dintre colegii din întreaga țară și de a crea o atmosferă de unitate, bucurie și apreciere.
- **Ziua Bun Venit** – Organizată trimestrial pentru noii angajați, acest eveniment le-a facilitat integrarea în companie. A oferit ocazia de a se întâlni și de a interacționa cu echipa de conducere, fiind în același timp introduși în reglementările interne privind siguranța ocupațională, etica și conformitatea. Inițiativa a fost concepută pentru a crea o atmosferă primitoare și pentru a se asigura că noii angajați înțeleg valorile și politicile companiei.

RECUNOAȘTERE NAȚIONALĂ

Unul dintre pilonii strategiei Moldcell se referă la Oameni Extraordinari, pentru care bunăstarea servește drept piatră de temelie a unui loc de muncă productiv și de succes. Eforturile continue de promovare a unei culturi a inovației și excelenței au fost recunoscute în 2024. Conform Sondajului privind Percepția Brandului de Angajator 2024 realizat de AXA Management Consulting, Moldcell a obținut poziția de lider printre cei mai buni angajatori din Republica Moldova. Această realizare se bazează pe feedback-ul și evaluările oferite de angajații companiei. Aceste realizări subliniază o dedicare neclintită față de bunăstarea angajaților, dezvoltarea talentelor și îmbunătățirea continuă. Abordarea centrată pe oameni adoptată de Moldcell se extinde dincolo de crearea unui loc de muncă excepțional; ea creează un efect de undă pozitiv care rezonază cu clienții valoroși. Moldcell este mai mult decât un loc de muncă – este un mediu colaborativ în care succesul nu este doar o destinație, ci un obiectiv colectiv împărtășit de indivizi extraordinari. Un angajament puternic rămâne în vigoare pentru atragerea și reținerea talentelor de top din industrie, asigurând o creștere și un succes continuu în anii următori. Prin aceste inițiative, s-a menținut un accent puternic pe bunăstarea angajaților, conexiunea socială și implicarea la locul de muncă, consolidând o cultură a companiei de susținere și incluzivă.

ATRAGEREA, REȚINEREA ȘI GESTIONAREA TALENTELOR

Instruire și educație

Atragerea, dezvoltarea și reținerea talentelor sunt fundamentale pentru succesul Moldcell. Bunăstarea oamenilor nu este o investiție unică, ci un angajament continuu. Prin urmare, Moldcell evaluează în mod regulat programele și inițiativele pentru a se asigura că acestea răspund nevoilor în schimbare ale tuturor membrilor echipei. Anul 2024 a fost desemnat Anul Orientării către Client, consolidând angajamentul companiei de a îmbunătăți abilitățile angajaților pentru a spori experiența clienților (CX). Programele de instruire pe parcursul anului au fost concepute strategic pentru a oferi angajaților cunoștințele, instrumentele și tehnicile necesare pentru a îmbunătăți interacțiunile cu clienții și satisfacția acestora.

O inițiativă cheie a fost lansarea Hub-urilor de Învățare Online, oferind oportunități de învățare accesibile, în ritm propriu, pentru angajații din întreaga companie. Aceste platforme digitale au prezentat o serie de module interactive și sesiuni conduse de experți, acoperind subiecte esențiale, cum ar fi:

- Cum poate contribui fiecare la creșterea CX în companie – Construirea unei culturi centrate pe client la nivelul întregii companii.
- Inteligența emoțională în interacțiunile cu clienții – Înțelegerea și gestionarea emoțiilor pentru a îmbunătăți furnizarea serviciilor.
- Ascultarea activă – Dezvoltarea abilităților de a înțelege și aborda mai bine nevoile clienților.
- Înțelegerea empatiei – Sporirea capacității de a se conecta cu clienții la un nivel mai profund.
- Comunicarea asertivă – Asigurarea clarității și încrederii în conversațiile cu clienții.
- Reziliența emoțională – Gestionarea stresului și menținerea profesionalismului sub presiune.
- Parteneriatul cu clientul tău – Consolidarea relațiilor prin poziționarea ca un consilier de încredere.
- Mentalități fixe, de creștere și de contribuitor – Încurajarea adaptabilității și a învățării continue.
- Decodarea elementelor limbajului corpului – Recunoașterea indicilor non-verbale pentru a îmbunătăți comunicarea.
- Principiile persuasiunii – Utilizarea perspectivelor psihologice pentru a îmbunătăți interacțiunile cu clienții.

Pentru a asigura participarea și implicarea maximă, programele de instruire CX au fost făcute accesibile tuturor angajaților, inclusiv funcțiilor directe și de

suport, în toate locațiile companiei. Prin desfășurarea instruirilor la locurile de muncă respective ale angajaților, compania a promovat un mediu de învățare mai interactiv, permițând echipelor să se implice în scenarii din lumea reală, să colaboreze mai eficient și să aplice imediat abilitățile dobândite în operațiunile lor zilnice.

În plus față de învățarea axată pe CX, compania a menținut un accent puternic pe Dezvoltarea Abilităților de Vânzare, oferind angajaților expertiza necesară pentru negociere, vânzare consultativă și analiză de piață. Mai mult, recunoscând relevanța crescândă a principiilor de Mediu, Social și Guvernanță (ESG), angajații au primit instruire privind inițiativele de sustenabilitate, practicile etice de afaceri și responsabilitatea corporativă.

În același timp, compania a participat activ la diverse ateliere de lucru, conferințe și forumuri din industrie, atât în calitate de vorbitor, împărtășindu-și expertiza și cele mai bune practici, cât și în calitate de participant, obținând perspective și învățând de la liderii din industrie. Aceste implicări nu numai că au consolidat poziția companiei ca lider de opinie, dar au oferit și angajaților oportunități de a crea rețele, de a face schimb de cunoștințe și de a rămâne la curent cu cele mai recente tendințe și inovații din industrie.

Prin oferirea de diverse oportunități de învățare prin instruire față în față, hub-uri de învățare digitale, conferințe externe și ateliere practice, compania promovează o cultură a dezvoltării continue, asigurându-se că angajații sunt bine pregătiți pentru a face față cerințelor în evoluție ale peisajului de afaceri.

Programe de îmbunătățire a abilităților angajaților și programe de asistență pentru tranziție

Pe măsură ce transformarea digitală și progresele tehnologice continuă să modeleze peisajul de afaceri, compania a acordat prioritate dotării angajaților cu abilități bazate pe inteligența artificială și alfabetizare digitală. În 2024, au fost introduse noi programe de instruire pentru a ajuta angajații să utilizeze inteligența artificială, automatizarea și instrumentele digitale în fluxurile lor de lucru zilnice. Aceste inițiative au ca scop creșterea productivității, simplificarea operațiunilor și îmbunătățirea proceselor de luare a deciziilor la toate nivelurile organizației.

În plus față de dezvoltarea abilităților tehnice, compania se angajează să asigure tranziții de carieră fără probleme pentru angajați. Ca parte a strategiei sale de dezvoltare a talentelor, au fost introduse programe de recalificare și perfecționare pentru a ajuta angajații să se adapteze la rolurile de muncă în evoluție. Fie că este vorba de tranziția către noi poziții în cadrul organizației sau de pregătirea pentru tendințele emergente din industrie, angajații sunt sprijiniți prin mentorat, platforme de e-learning și ateliere practice. Prin promovarea unei culturi a învățării continue și a adaptabilității, compania se asigură că forța sa de muncă rămâne competitivă, pregătită pentru viitor și aliniată cu viziunea strategică a companiei.

Indicatori de formare pe an per angajat	MCG	MCSA
Număr mediu de ore de formare pe an per angajat	53	53
Numărul total de ore de formare oferite angajaților (361 employees)	19066	14520
Ore de formare pentru managementul superior (bărbați)	161	141
Ore de formare pentru managementul superior (femei)	470	432
Ore de formare pentru managementul de mijloc (bărbați)	758	413
Ore de formare pentru managementul de mijloc (femei)	1135	652
Ore de formare pentru alți profesioniști (bărbați)	7113	5515
Ore de formare pentru alți profesioniști (femei)	9429	7309

Investiția în Oamenii Noștri: Un Angajament pentru Creștere și Inovație

În 2024, Moldcell Group (MCG) a acordat prioritate dezvoltării angajaților prin investiții strategice în training și dezvoltare, ceea ce a dus la o creștere de 26,7% a cheltuielilor cu trainingul, ajungând la 1,9 milioane MDL comparativ cu 1,5 milioane MDL în 2023. Pentru Moldcell SA (MCSA) în mod specific, cheltuielile cu trainingul s-au ridicat la 1,5 milioane MDL în 2024, o creștere de 7,14% față de 1,4 milioane MDL în 2023. Angajamentul Moldcell față de dezvoltarea angajaților depășește investițiile financiare. Această creștere semnificativă subliniază dedicarea noastră pentru promovarea unei culturi a învățării continue și a creșterii profesionale, reflectând convingerea noastră în beneficiile pe termen lung ale unor angajați calificați și motivați.

Mai mult, această investiție se aliniază cu viziunea noastră strategică, subliniind rolul esențial al dezvoltării angajaților în atingerea unei creșteri durabile. Programele de instruire și dezvoltare ținute sunt concepute pentru a îmbunătăți capacitățile individuale, contribuind nu doar la creșterea personală, ci și la succesul general al organizației. Moldcell recunoaște că o forță de muncă educată și calificată este o forță motrice a inovației, adaptabilității și rezilienței într-un peisaj de afaceri în continuă evoluție.

Pe măsură ce continuăm să acordăm prioritate dezvoltării angajaților, această investiție consolidează angajamentul nostru de a cultiva o forță de muncă care nu este doar bine pregătită pentru rolurile sale actuale, ci și pregătită pentru provocările viitoare. Este o dovadă a abordării proactive a Moldcell în cultivarea talentelor, promovarea unui mediu de lucru pozitiv și asigurarea evoluției continue a organizației noastre.

Procentul de angajați care primesc evaluări regulate ale performanței și dezvoltării carierei

Moldcell are un proces de evaluare a performanței pentru toți angajații. Sunt distribuite aceleași termene, linii directoare și instrumente. Procesul de evaluare a performanței Moldcell își propune să ofere o evaluare

echitabilă și transparentă a contribuțiilor tuturor angajaților, să identifice domeniile de dezvoltare și să sprijine creșterea viitoare. Acest proces implică de obicei următorii pași:

Stabilirea obiectivelor: La începutul perioadei de evaluare, angajații și managerii lor stabilesc împreună obiective clare și măsurabile, aliniate cu obiectivele companiei.

Feedback regulat: Pe parcursul anului, managerii oferă feedback continuu angajaților cu privire la performanța și progresul lor către obiective. Acest feedback poate fi formal (de exemplu, evaluări la jumătatea anului) sau informal (de exemplu, întâlniri individuale regulate).

Autoevaluarea: Angajații au, de asemenea, posibilitatea de a reflecta asupra propriei performanțe și de a oferi managerului lor feedback cu privire la experiența lor.

Întâlnirea de evaluare a performanței: La sfârșitul perioadei de evaluare, managerul și angajatul au o întâlnire formală pentru a discuta performanța angajatului în raport cu obiectivele, punctele forte și punctele slabe și oportunitățile de dezvoltare.

Planificarea dezvoltării: Pe baza discuției de evaluare, managerul și angajatul elaborează în colaborare un plan pentru dezvoltarea viitoare, care poate include instruire, mentorat sau noi provocări. Moldcell pune accent pe comunicarea deschisă și transparentă pe tot parcursul procesului de evaluare a performanței. Compania oferă, de asemenea, resurse și sprijin pentru a ajuta angajații să își atingă obiectivele de dezvoltare și să exceleze în rolurile lor.

Procentul angajaților care participă la procesul de evaluare a performanței (2024 - %)		MCG	MCSA
După gen	Bărbați	48	29
	Femei	52	71
După categoria profesională	Management superior	5	7
	Management mijlociu	19	17
	Alți profesioniști	76	76
Total		55.3%	42,65%

În 2024, Moldcell Group (MCG) a atins o rată de evaluare a performanței de 55,3% din totalul angajaților, demonstrând un angajament ferm față de dezvoltarea angajaților și promovarea unei culturi a îmbunătățirii continue prin feedback valoros. Pentru Moldcell SA (MCSA), rata de evaluare a performanței în 2024 a ajuns la 42,65% din forța de muncă. Restul personalului din ambele entități, în principal cei din roluri de vânzări cu compensare variabilă legată de atingerea obiectivelor, sunt supuși unor evaluări lunare pentru a asigura o aliniere constantă cu obiectivele și un succes susținut.

Moldcell acordă o prioritate ridicată implementării unui proces de evaluare a performanței robust și cuprinzător pentru toți angajații. Angajamentul nostru se extinde dincolo de sistemul actual, deoarece ne străduim în mod constant să îmbunătățim și să rafinăm mecanismele noastre de evaluare a performanței.

Procesul incluziv, transparent și de susținere al Moldcell de evaluare a performanței aliniază obiectivele individuale și organizaționale pentru a promova îmbunătățirea continuă și succesul comun prin comunicarea deschisă, feedback constructiv și recunoașterea dezvoltării angajaților.

S2.

ANGAJAȚI ÎN LANȚUL VALORIC

- Codul de Etică al Furnizorului
- Procesul de Due Diligence



CG

moldcell

Gestionarea furnizorilor este recunoscută ca un factor critic care influențează bunăstarea angajaților de-a lungul lanțului valoric. Practicile etice ale furnizorilor sunt esențiale, având în vedere că forța de muncă se extinde dincolo de angajații direcți, incluzându-i pe cei ai furnizorilor și subfurnizorilor, precum și pe consultanții angajați de aceștia.

Pentru a asigura livrarea produselor și serviciilor, se utilizează un lanț de aprovizionare global. Deciziile de aprovizionare sunt luate pe baza unei evaluări cuprinzătoare a furnizorilor, cu o atenție deosebită acordată respectării drepturilor lucrătorilor, standardelor de sănătate și siguranță și practicilor de compensare echitabilă, pe lângă preț, calitate și sustenabilitate.

Respectul pentru drepturile omului, în special cele ale angajaților, este prioritar de-a lungul lanțului valoric. Domeniile cheie de interes includ prevenirea muncii copiilor și a muncii forțate, eliminarea discriminării, asigurarea condițiilor de muncă sigure, garantarea unor salarii echitabile și a unor ore de lucru rezonabile și protejarea libertății de exprimare.

Având în vedere dependența companiei de o rețea extinsă de furnizori și subfurnizori, inclusiv furnizori de servicii de teren, transport, logistică, echipamente de rețea și hardware, impactul asupra angajaților din aceste organizații este semnificativ. Practicile furnizorilor sunt evaluate cu atenție pentru a asigura alinierea cu practicile etice de muncă, responsabilitatea socială și condițiile de muncă durabile.

Lanțul de aprovizionare și angajații săi sunt văzuți ca o reflectare a valorilor companiei. Prin urmare, gestionarea furnizorilor este considerată critică pentru furnizarea de servicii de calitate și respectarea standardelor etice, inclusiv respectarea standardelor de muncă și asigurarea unui tratament echitabil de-a lungul lanțului valoric. Gestionarea furnizorilor a fost identificată ca un domeniu critic în care se poate face o diferență pozitivă, atenuând în același timp riscurile financiare potențiale. Practicile comerciale responsabile sunt considerate esențiale, iar furnizorii sunt așteptați să adere la aceleași standarde etice.

Deși Codul de Conduită al Furnizorilor companiei stabilește așteptări clare pentru protecția drepturilor omului de-a lungul lanțului valoric, inclusiv drepturile copiilor, incluziunea digitală, libertatea de exprimare, drepturile lucrătorilor și protecția mediului, supravegherea directă a tuturor practicilor furnizorilor este în prezent limitată. Compania se bazează pe furnizorii săi pentru a implementa standardele articulate în Cod, care se extinde la rețeaua de subcontractori care contribuie la operațiuni, de la furnizori de servicii de teren și logistică până la producători de echipamente de rețea și hardware. Se recunoaște că există riscuri potențiale pentru lucrătorii din lanțul valoric, inclusiv:

- Munca copiilor și munca forțată
- Discriminarea
- Pericole pentru sănătate și siguranță
- Salarii și compensații nedrepte
- Ore de lucru excesive

Se recunosc riscuri specifice, cum ar fi implicarea furnizorilor în practici de muncă neloiale care duc la condiții de muncă nesigure sau neasigurarea unor

medii de lucru sigure și sănătoase din cauza unor măsuri inadecvate sau a expunerii la substanțe nocive. Aceste riscuri pot apărea din fabricarea produselor achiziționate.

Deși resursele limitate permit un dialog parțial cu furnizorii pentru a stimula conștientizarea și înțelegerea așteptărilor noastre, Moldcell nu efectuează în prezent audituri regulate ale furnizorilor și nici nu impune planuri de acțiuni corective. Cu toate acestea, neconformitățile semnificative identificate prin procesul nostru de due diligence îmbunătățit pot duce la încetarea parteneriatului. Pentru a asigura alinierea furnizorilor la practicile responsabile, se implementează un proces riguros de due diligence, axat pe performanța în materie de sustenabilitate. Compania continuă să exploreze strategii pentru îmbunătățirea supravegherii furnizorilor în limitele operaționale existente

Stabilirea unor așteptări clare: Codul de Conduită al Furnizorilor:

Codul de Conduită al Furnizorilor este mai mult decât un simplu document; acesta stabilește așteptări privind conduita etică, responsabilă și legală. Conformitatea cu acest cod reprezintă fundamentul parteneriatelor și al promovării relațiilor construite pe respect reciproc și valori comune. Furnizorii sunt încurajați să ia decizii care au un impact pozitiv asupra indivizilor, societății și mediului.

Se recunoaște că unii furnizori operează în țări sau industrii în care susținerea practicilor comerciale etice, a drepturilor omului și ale lucrătorilor, a sănătății și siguranței și a protecției mediului poate fi dificilă. Această conștientizare determină un angajament față de vigoare și gestionarea proactivă a riscurilor.

Codul de Conduită al Furnizorilor Moldcell cere ca toți furnizorii din lanțul valoric să fie angajați față de integritate, etică și sustenabilitate. În Codul de Conduită al Moldcell, sunt luate în considerare următoarele subiecte:

- **Drepturile lucrătorilor și condițiile de muncă:** Furnizorii trebuie să ofere practici de muncă echitabile, inclusiv contracte de muncă scrise, respectarea reglementărilor privind salariul minim și programul de lucru și interzicerea discriminării, muncii copiilor și muncii forțate. Furnizorii trebuie să se asigure că angajații sunt liberi să-și părăsească locul de muncă după o perioadă de preaviz rezonabilă.
- **Sănătate și siguranță:** Furnizorii sunt obligați să mențină un mediu de lucru sigur și sănătos, respectând standardele internaționale și cerințele legale. Aceasta include identificarea pericolelor, măsuri preventive și, pentru operațiuni specifice, personal de siguranță desemnat, instrucțiuni de siguranță scrise, documentarea accidentelor și evaluări regulate ale riscurilor.
- **Drepturile omului:** Furnizorii trebuie să respecte drepturile omului, implementând procese de due diligence pentru a aborda impacturile negative. Ei sunt obligați să protejeze confidențialitatea individuală și libertatea de exprimare și să evite să contribuie la orice încălcare a acestor drepturi, în special atunci când gestionează date personale sau monitorizează angajații.

- **Conformitate, Gestionare și Raportare:** Furnizorii trebuie să respecte toate cerințele de reglementare, inclusiv legile, regulamentele și contractele. Trebuie să implementeze sisteme de management eficiente, gestionarea riscurilor și alocarea resurselor. De asemenea, trebuie să dispună de mecanisme adecvate de remediere, să asigure instruirea angajaților, să raporteze orice încălcare, să păstreze informații precise disponibile pentru Moldcell și să furnizeze informații privind trasabilitatea produselor. Furnizorii care gestionează date personale sau sensibile trebuie să respecte cerințele de securitate și confidențialitate menționate în Directiva de Securitate a Furnizorilor Moldcell.
- **Anticorupție și Mită:** Se solicită o politică de toleranță zero față de toate formele de corupție, inclusiv mită, fraudă și nepotism. Furnizorii trebuie să implementeze măsuri preventive, să respecte legile anticorupție și să adere la linii directoare stricte privind cadourile și divertismentul, pentru a evita conflictele de interese.

Codul de Conduită al Furnizorilor Moldcell este aliniat cu politicile și angajamentele interne ale companiei. Acesta se bazează pe acorduri internaționale precum:

- Declarația Universală a Drepturilor Omului a ONU
- Convențiile fundamentale ale Organizației Internaționale a Muncii (OIM)
- Liniile directoare ale OCDE pentru întreprinderile multinaționale
- Pactul Global al ONU
- Principiile directoare ale ONU privind afacerile și drepturile omului
- Principiile privind drepturile copilului și afacerile

[Supplier Code of Conduct Policy](#)

Moldcell se așteaptă ca furnizorii săi:

- Să ia măsuri active pentru a se asigura că nu se utilizează nicio formă de sclavie, muncă forțată, legată sau sub contract, sau trafic de persoane, în nicio parte a lanțului valoric.
- Să recunoască dreptul angajaților de a-și rezilia contractul de muncă, cu condiția să ofere un preaviz rezonabil.
- Să nu solicite angajaților să depună bani sau echivalent și/sau documentele lor de identificare originale și nici să nu plătească taxe sau costuri de recrutare sau angajare.

Sistemul Canalului de Denunțare al Moldcell permite angajaților și părților interesate externe să ridice preocupări cu privire la potențiale incidente de neconformitate cu Codul de Conduită al Moldcell sau Codul de Conduită al Furnizorilor, fără teama de represalii, facilitând investigații imparțiale. Pentru mai multe informații despre canalul de denunțare al Moldcell, whistleblowing@moldcell.md

Procesul de Due Diligence

Un proces de due diligence cuprinzător este recunoscut ca fiind critic în asigurarea practicilor etice și durabile de-a lungul lanțului valoric. În acest scop, eforturile de due diligence ale Moldcell sunt extinse activ, atât noii furnizori, cât și cei existenți fiind evaluați progresiv. Se demonstrează un angajament

față de aprovizionarea responsabilă și sustenabilitatea mediului. În 2024, cerințele legate de ESG au fost integrate în criteriile de evaluare a due diligence, un pas semnificativ către atingerea unei transparențe cuprinzătoare a lanțului de aprovizionare.

Deși evaluările complete ale maturității gestionării climatice pentru toți furnizorii sunt încă în curs de dezvoltare, acest lucru este priorizat în planul de acțiuni pe termen scurt. Furnizorii sunt evaluați și stimulați pe baza practicilor lor de mediu pentru a obține o înțelegere mai profundă a impactului asupra mediului al lanțului de aprovizionare și pentru a promova schimbări pozitive.

Guvernanță și Supraveghere

Aprovizionarea responsabilă este guvernată de o structură colaborativă pentru a asigura practici etice și durabile. Gestionarea durabilă este condusă de secțiunea de Achiziții din cadrul departamentului Financiar. În 2024, rolurile de Ofițer de Etică și Conformitate și Ofițer de Due Diligence au fost transformate în rolul de Ofițer de Sustenabilitate. Acest rol unic supraveghează acum atât minimizarea riscurilor, cât și evaluările cuprinzătoare ale furnizorilor, asigurând o abordare unificată a sustenabilității.

Supravegherea independentă este asigurată de Comitetul de Sustenabilitate, care include acum Comitetul de Guvernanță, Risc, Etică și Conformitate (GREC). Aprobările furnizorilor se bazează pe considerente ESG și etice. Rapoarte trimestriale sunt prezentate Consiliului de Administrație pentru a asigura transparența și gestionarea riscurilor.

Cadru Politic

Procesul de due diligence este susținut de un cadru politic robust:

- **Politica de Achiziții:** Sunt prezentate practici de achiziții echitabile, transparente și durabile.
- **Politica de Due Diligence:** Se stabilește o evaluare cuprinzătoare a riscurilor ESG.
- **Compasul Etic:** Sunt ghidate conduita etică și luarea deciziilor responsabile.
- **Codul de Conduită al Furnizorilor:** Sunt stabilite așteptări clare pentru practicile de muncă, drepturile omului, responsabilitatea față de mediu și comportamentul etic.

<https://moldcell.md/rom/policies/termeni-legali>

Evaluarea Riscurilor și Evaluarea Furnizorilor

Se utilizează o abordare bazată pe risc pentru a identifica și atenua riscurile potențiale. Acest proces include:

- În etapa inițială a procesului nostru de evaluare a furnizorilor, se efectuează o evaluare a riscurilor inițială pentru a identifica potențialii declanșatori de risc ridicat. Aceștia includ factori precum furnizorii care operează din țări cu risc ridicat în ceea ce privește standardele de combatere a mitei și corupției, precum și riscurile legate de accesarea rețelei Moldcell sau a datelor sensibile privind confidențialitatea. În 2024, am îmbunătățit acest proces prin introducerea verificărilor de sancțiuni

atât pentru furnizor, cât și pentru directorul său general. Acest mecanism de screening timpuriu este conceput pentru a detecta orice semnale de alarmă asociate cu neconformitatea sau comportamentul cu risc ridicat înainte de a avea loc o implicare ulterioară. Se aplică criterii detaliate în timpul acestor verificări, inclusiv revizuirea oricăror liste de sancțiuni și conformitatea cu cerințele de reglementare relevante. Această abordare proactivă asigură că doar furnizorii cu un profil de risc acceptabil trec la procesul complet de due diligence, minimizând astfel potențialul de probleme de conformitate viitoare și protejând lanțul nostru valoric de riscuri semnificative.

2. Dacă riscurile sunt considerate ridicate în evaluarea inițială a riscurilor, furnizorul este supus unei evaluări aprofundate de due diligence, constând dintr-o autoevaluare cu cerințe relevante, precum și un screening care acoperă, de exemplu, beneficiarul real final (UBO) și sancțiunile. Rezultatele evaluării aprofundate de due diligence duc la clasificarea riscurilor ca ridicate, medii sau scăzute. Riscurile ridicate potențiale și încălcările grave identificate în evaluarea aprofundată de due diligence ar putea duce la descalificarea furnizorului.
3. Raportarea către Comitetul de Sustenabilitate: Furnizorii cu risc ridicat identificați în timpul evaluării aprofundate de due diligence sunt raportați Comitetului de Sustenabilitate (care acoperă Comitetul de Guvernanță, Risc, Etică și Conformitate (GREC)). Consiliul de Administrație primește rapoarte trimestriale de la Comitetul de Sustenabilitate (care acoperă GREC), asigurând conștientizarea și gestionarea riscurilor potențiale ale lanțului de aprovizionare.

Furnizorii sunt evaluați în raport cu criterii care includ combaterea mitei și corupției, structura de management, confidențialitatea și securitatea și conformitatea cu sancțiunile. Serviciul Dow Jones Risk & Compliance, prin Factiva, este utilizat pentru verificări încrucișate regulate ale bazei de date a furnizorilor pentru a identifica riscuri etice și de corupție.

Cerințe pentru furnizori

Furnizorii noștri trebuie să se alinieze și să respecte cerințele menționate în Codul nostru de Conduită al Furnizorilor. În plus, furnizorii care gestionează date personale sau sensibile trebuie să respecte cerințele de securitate și confidențialitate menționate în Directiva de Securitate a Furnizorilor Moldcell. Furnizorii sunt așteptați să aplice aceste cerințe de-a lungul propriilor lanțuri de aprovizionare.

Se solicită conformitatea cu Codul de Conduită al Furnizorilor și cu Directiva de Securitate a Furnizorilor, atunci când este aplicabil. Subcontractorii sunt verificați prin liste de sancțiuni și media negative în timpul procesului de due diligence. Furnizorii sunt evaluați pe baza țărilor de operare și a înregistrării, cu accent pe regiunile cu risc ridicat. Sursele publice și screening-urile media negative sunt utilizate pentru a identifica preocupările etice.

Se menține o bază de furnizori echilibrată pentru a

asigura concurența, rentabilitatea și performanța, reducând în același timp sarcinile administrative. Licitarea competitivă este o practică standard. Numărul furnizorilor activi este limitat în mod activ, iar noi furnizori sunt introduși doar atunci când oferă condiții mai bune sau acoperă lacunele existente.

Neconformitatea furnizorilor

În perioada de raportare, doar un singur furnizor a fost blocat în etapa finală a procesului nostru de Due Diligence. Acest rezultat subliniază eficiența mecanismelor de filtrare îmbunătățite, aplicate în etapa inițială de evaluare a riscurilor. Identificarea timpurie a riscurilor majore – implicarea cu țări cu risc înalt în corupție, accesul la rețeaua Moldcell sau date sensibile, și noile verificări de sancțiuni din 2024 – permite o analiză detaliată și selectarea atentă a furnizorilor. Furnizorii cu probleme legale izolate sau acoperire mediatică negativă limitată sunt evaluați suplimentar, nu blocați automat. Se solicită remedierea problemelor grave de integritate sau conformitate, asigurând astfel parteneriate etice și durabile.

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

Munca pentru contracararea întreruperilor aprovizionării

Lanțurile de aprovizionare globale fac companiile vulnerabile la întreruperile aprovizionării. Din 2020, acest lucru a devenit mai evident ca niciodată, deoarece industria noastră a experimentat și încă experimentează penurie de semiconductori. Acest lucru pune în pericol lansarea rețelei noastre și aprovizionarea cu diverse dispozitive necesare clienților noștri. În această perioadă, Moldcell a atenuat foarte bine aceste riscuri, datorită interacțiunilor proactive și intense cu furnizorii noștri. Această experiență, însă, demonstrează necesitatea de a promova reziliența în lanțul de aprovizionare. Întreruperile, cauzate de factori precum schimbările climatice sau geopolitice, vor persista. Moldcell își consolidează reziliența prin:

- **Diversificarea bazei de furnizori:** Parteneriatul cu o gamă mai largă de furnizori calificați din diferite regiuni atenuază riscurile și asigură continuitatea afacerii.
- **Îmbunătățirea proceselor interne de planificare:** Optimizarea prognozelor, gestionarea stocurilor și planurile de urgență minimizează potențialul de întreruperi.

Aceste măsuri asigură continuitatea operațională în fața viitoarelor provocări.

S3.

COMUNITĂȚILE AFECTATE

- Incluziunea digitală
- Educație & Createch
- Implicare comunitară
- Integritatea digitală

moldcell^{CG}



În 2024, Moldcell și Fundația Moldcell au transformat scopul în practică — transformând nevoile comunității în acțiuni susținute și măsurabile. Accentul nostru pe incluziune, educație și responsabilizare a modelat fiecare parteneriat și program. De la seniori care câștigă încredere în utilizarea tehnologiei digitale până la tineri creativi care explorează carierele viitoare, de la startup-uri conduse de femei până la conservarea culturală prin tehnologie, munca noastră a cuprins toate regiunile, grupurile de vârstă și realitățile din Moldova.

Această secțiune prezintă modul în care am sprijinit comunitățile afectate — cele cu riscul de a fi lăsate în urmă în tranziția digitală — prin investiții semnificative în incluziune digitală, siguranță, antreprenoriat, educație și implicare locală. Poveștile din spatele acestor inițiative reflectă convingerea noastră fundamentală: că progresul real este un progres comun.

INCLUZIUNEA DIGITALĂ

În 2024, Moldcell și Fundația Moldcell au avansat semnificativ în misiunea noastră de a reduce decalajul digital prin extinderea programelor cu acoperire națională și viziune pe termen lung. Accentul nostru

strategic a fost de a ne asigura că instrumentele și cunoștințele digitale sunt accesibile cetățenilor vârstnici din întreaga Moldova — capacitându-i nu doar ca utilizatori de tehnologie, ci și ca participanți activi la societate.

Printr-un parteneriat cu UNFPA, Ministerul Muncii și Protecției Sociale, CASMED și HelpAge, Fundația Moldcell a sprijinit unul dintre cele mai ample eforturi intergeneraționale de alfabetizare digitală de până acum. Peste 1.250 de seniori din 15 regiuni au fost instruiți în abilități mobile și online, sprijiniți de tineri voluntari. În cadrul programelor noastre, peste 400 de smartphone-uri au fost distribuite participanților care nu aveau acces la dispozitive, oferindu-le o poartă de acces către servicii digitale, comunicare și învățare online.

Într-un pas important către un impact sistemic, Fundația Moldcell și-a unit forțele cu Ministerul Muncii și Fondul Națiunilor Unite pentru Populație (UNFPA) în Moldova pentru a sprijini lansarea primei Platforme Naționale pentru Incluziune Digitală și Îmbătrânire Activă din țară. Platforma este concepută pentru a accelera implementarea Programului Național pentru Îmbătrânire Activă și Sănătoasă 2023–2027, cu un obiectiv definit: de a echipa 25.000 de moldoveni vârstnici cu dispozitive mobile și abilități digitale esențiale până la sfârșitul anului 2027. Această inițiativă permite seniorilor să acceseze e-servicii publice, să rămână conectați social și să participe mai deplin la viața economică și civică a Moldovei.

În Ungheni, am sprijinit deschiderea primului Club al Îmbătrânirii Active din Moldova — un spațiu pionier pentru învățare digitală pe tot parcursul vieții și dezvoltare comunitară. Inițiativa face parte dintr-un ecosistem mai amplu ancorat în Programul Național al Moldovei pentru Îmbătrânire Activă și Sănătoasă 2023–2027.

În urma absolvirii cu succes a primei promoții a Universității Vârstei a Treia (U3A) la Universitatea de Stat din Moldova din Chișinău, Fundația Moldcell și UNFPA au făcut un pas strategic pentru a extinde programul la nivel național. În vara anului 2024, au fost semnate Memorandumuri de Înțelegere cu Universitatea Bogdan Petriceicu Hasdeu din Cahul și Universitatea Alecu Russo din Bălți, extinzând U3A în regiunile de sud și nord ale Moldovei.

În octombrie, un nou val de studenți s-a alăturat programului. Pentru a sprijini accesul digital, peste 100 de participanți au primit smartphone-uri și date mobile gratuite de la Fundația Moldcell. Curriculumul actualizat U3A de la USM a depășit alfabetizarea digitală și bunăstarea, incluzând engleza, economia și istoria — lărgind sfera învățării pe tot parcursul vieții și a implicării civice pentru populația vârstnică din Moldova.

În conformitate cu convingerea noastră că soluțiile digitale trebuie create în colaborare, Fundația Moldcell a colaborat cu UNFPA și Ministerul Muncii pentru a co-organiza Hackathonul Youth4Old — o competiție națională care a reunit tineri inovatori pentru a proiecta instrumente digitale care să abordeze singurătatea și izolarea în rândul persoanelor în vârstă. Echipa câștigătoare a dezvoltat AIDor, un asistent AI bazat pe voce, adaptat nevoilor seniorilor, oferind acces la știri locale, servicii publice și informații despre sănătate într-un format intuitiv, conversațional. Proiectul a demonstrat puterea inovației intergeneraționale de a construi tehnologie incluzivă de la bază.

În 2024, programele de incluziune digitală ale Moldcell și Fundației Moldcell au trecut de la impact izolat la transformare instituțională, consolidând progresul Moldovei către o societate digital incluzivă.

EDUCAȚIE & CREATECH

În 2024, Moldcell și Fundația Moldcell și-au consolidat semnificativ angajamentul față de educație și industriile creative prin parteneriate strategice și inițiative specifice. Aceste eforturi au avut ca scop dotarea studenților cu instrumente moderne, sprijinirea talentelor emergente și integrarea tehnologiei în peisajele culturale și educaționale ale Moldovei.

Responsabilizarea viitorilor profesioniști

Continuând colaborarea noastră cu programul Profesiile Viitorului, Fundația Moldcell a donat 25 de tablete grafice Wacom, utilizate de studenții specializați în domenii creative la Universitatea de Stat. Aceste dispozitive, renumite pentru precizia și tehnologia avansată a stiloului, au îmbunătățit capacitățile de artă digitală ale studenților, reducând decalajul dintre învățarea tradițională și aplicațiile tehnologice moderne. În completarea acestui lucru, ne-am menținut bursele de merit, recompensând studenții remarcabili și facilitând participarea lor la forumuri internaționale. În special, șase studenți de top au participat la Conferința VIEW din Torino, interacționând cu lideri din industrie

prin ateliere și prezentări, extinzându-și astfel orizonturile profesionale.

Consolidarea parteneriatelor din industria creativă

Alianța noastră strategică cu Asociația Industriilor Creative a rămas puternică, oferind sprijin continuu pentru hub-uri precum Artcor și Mediacor. Aceste centre au devenit incubatoare pentru inovare, oferind resurse și spații unde tinerii creativi pot colabora, învăța și produce lucrări inovatoare.

Promovarea educației în telecomunicații

În colaborare cu Universitatea Tehnică a Moldovei (UTM), Moldcell și Fundația Moldcell au inaugurat un Laborator de Comunicații Mobile de ultimă generație. Această facilitate oferă studenților experiență practică cu cele mai noi tehnologii de telecomunicații, corelând cunoștințele academice cu aplicarea practică și pregătindu-i pentru cariere în industria tehnologică în continuă evoluție.

Integrarea tehnologiei în patrimoniul cultural

Ca parte a Programului Muzeul Viitorului, Fundația Moldcell a donat tablete către peste 20 de muzee și instituții regionale, inclusiv Muzeul Național de Artă al Moldovei. Aceste dispozitive au facilitat încorporarea realității augmentate (RA) și a realității virtuale (RV) în expoziții, oferind vizitatorilor experiențe captivante care îmbină arta cu tehnologia. De exemplu, expoziția "Arta prinde viață" a prezentat 12 lucrări de artă îmbunătățite cu RA și RV, revoluționând metodele tradiționale de apreciere a artei.

În plus, în cadrul proiectului "Găsește Dinoteriumul" de la Muzeul Național de Etnografie și Istorie Naturală, tabletele au permis explorări interactive ale exponatelor paleontologice, făcând învățarea mai captivantă pentru vizitatorii de toate vârstele.

Prin aceste inițiative, Moldcell și Fundația Moldcell au demonstrat un angajament ferm față de promovarea educației, sprijinirea industriilor creative și integrarea tehnologiei în conservarea culturală, contribuind astfel la dezvoltarea socio-economică a Moldovei.

Prin aceste investiții specifice, Moldcell și Fundația Moldcell au consolidat legătura dintre inovația digitală, educație și relevanța culturală. Echipând studenții, educatorii și instituțiile cu instrumentele și oportunitățile de a prospera, am contribuit la formarea unei generații pregătite pentru viitor și la aducerea ecosistemelor creative și educaționale ale Moldovei în era digitală.

IMPLICARE COMUNITARĂ

Siguranța Online

În 2024, Moldcell și Fundația Moldcell au continuat să joace un rol de lider în promovarea siguranței online în întreaga Moldovă. Prin inițiativa noastră națională #InternetFărăGriji, am oferit intervenții educaționale adaptate copiilor, adolescenților, părinților și educatorilor — echipând fiecare grup cu cunoștințele necesare pentru a naviga responsabil în spațiul digital.

Au fost organizate ateliere în școli din întreaga țară, iar activitățile de conștientizare publică au fost integrate în evenimente în aer liber cu vizibilitate ridicată, cum ar fi Maratonul Chișinău, unde familiile și tinerii au fost implicați direct în conversații despre bunăstarea digitală.

Platforma www.internetfaragrijii.md a rămas coloana vertebrală a inițiativei, oferind conținut actualizat continuu și îndrumări accesibile privind protecția datelor, eticheta online și utilizarea sigură a dispozitivelor. Concepută ca un instrument de învățare în evoluție, platforma oferă resurse adecvate vârstei care abordează riscurile digitale din viața reală — de la agresiunea cibernetică la dezinformare — promovând în același timp gândirea critică și comportamentul online respectuos.

Fundația Moldcell a colaborat, de asemenea, cu Cybercor, hub-ul Institutului Național de Inovații în Securitate Cibernetică al Moldovei, lansat în 2024. Ca parte a acestei colaborări, Moldcell a furnizat infrastructură de internet de mare viteză gratuit, sprijinind misiunea hub-ului de a consolida conștientizarea, instruirea și dezvoltarea capacităților în domeniul securității cibernetice la nivel național. Acest parteneriat consolidează angajamentul Moldcell de a promova un mediu digital mai sigur și mai rezistent.

Prin educație, infrastructură și acțiune susținută, am rămas fermi în rolul nostru de operator digital responsabil — contribuind activ la un viitor digital sigur și incluziv pentru toți.

Antreprenoriat Social și Achiziții Sociale

În 2024, Moldcell și Fundația Moldcell și-au menținut angajamentul de a promova un ecosistem mai puternic pentru antreprenoriatul social în Moldova. În timp ce programele formale precum GoYouth+ s-au încheiat în anul precedent, eforturile noastre s-au orientat către construirea de platforme, vizibilitatea ecosistemului și alinierea practică a afacerilor.

Ca aliat corporativ al întreprinderilor cu misiune socială, Moldcell a participat la forumuri naționale precum Impact Days 2024, organizate de EcoViso, pledând pentru modele de afaceri durabile care combină valoarea socială cu performanța economică. Am sprijinit, de asemenea, Gala Afacerilor Sociale, contribuind la evidențierea agenților de schimbare locali și la amplificarea contribuțiilor acestora la dezvoltarea Moldovei.

Dincolo de advocacy, Moldcell a integrat achizițiile sociale în modelul său operațional — alegând să colaboreze cu întreprinderi sociale ale căror misiuni se aliniază cu responsabilizarea comunității. Prin încorporarea valorii sociale în lanțurile noastre de aprovizionare și parteneriate, am consolidat o viziune pe termen lung: un mediu de afaceri în care impactul pozitiv nu este un supliment, ci un motor integrat al creșterii.

Abilitarea Femeilor și Oportunități Incluzive

În 2024, Moldcell și Fundația Moldcell și-au reafirmat angajamentul de a promova echitatea de gen prin sprijinirea programelor care responsabilizează femeile — în special pe cele care se confruntă cu bariere structurale din cauza sănătății, dizabilităților sau excluziunii sociale. Ca semnatar al Principiilor de Abilitare a Femeilor (WEP), am lucrat activ pentru a promova creșterea incluzivă, demnitatea și reprezentarea femeilor în întreaga Moldovă.

Împreună cu Fundația MCharity, am sprijinit evenimente precum „O zi pentru tine”, un spațiu sigur și inspirator pentru femeile care trăiesc cu dizabilități sau boli cronice pentru a se conecta, a fi celebrate și a accesa resurse. Am contribuit, de asemenea, la „Frumusețe fără limite”, o campanie concepută pentru a contesta stereotipurile și a evidenția puterea interioară și individualitatea femeilor adesea excluse din narațiunile tradiționale.

Ne-am aprofundat colaborarea cu Asociația Femeilor Antreprenor, atât prin furnizarea de internet de mare viteză către Glia Impact Hub — un spațiu dedicat inovației conduse de femei. Acest sprijin a permis accesul digital pentru femeile care dezvoltă startup-uri, inițiative sociale și dezvoltarea capacităților. Leadership prin Inovare”, am reunit femei antreprenor vizonare din întreaga Moldovă pentru a împărtăși experiențe, a promova idei noi și a inspira următoarea generație de femei lider.

Cultura noastră internă a reflectat și aceste valori. În 2024, Moldcell a lansat o Cameră a Mamei dedicată — oferind un spațiu de sprijin, prietenos cu familia, pentru angajatele care se întorc din concediul de maternitate și echilibrează programele de lucru flexibile. Este una dintre multele modalități prin care ne străduim să aliniem practica internă cu scopul extern.

De la conferințe naționale la flexibilitate de zi cu zi, abordarea Moldcell privind responsabilizarea femeilor este sistemică, susținută și ancorată în acțiuni din viața reală — asigurându-ne că femeile au instrumentele, rețelele și recunoașterea de care au nevoie pentru a conduce.

Sponsorizări

În 2024, Moldcell și-a consolidat rolul nu doar ca operator digital, ci și ca un conector comunitar — făcând legătura între lumea online și cea offline prin evenimente care promovează sănătatea, educația, cultura și incluziunea socială.

Ca partener principal al Kids Run la Maratonul Chișinău și partener general al Maratonului de Crăciun, Moldcell a susținut bunăstarea și unitatea familială — reunind mii de oameni în momente de bucurie și conexiune. Aceste evenimente au servit, de asemenea, ca platforme pentru a promova siguranța online și comportamentul digital responsabil.

Am celebrat spiritul cultural al Moldovei prin sprijinirea unor evenimente precum Festivalul Lupilor, Bunica & Bunelu Fest în Bălți și Festivalul Tineretului în Cahul — fiecare creând spații incluzive pentru implicarea multigenerațională și exprimarea creativă.

Moldcell a fost, de asemenea, mândru să fie partener al inițiativei „Moldova Are Artă”, care a strâns fonduri pentru a achiziționa un nou pian pentru Școala de Arte Alexei Stârcea — demonstrând modul în care evenimentele publice și sprijinul corporativ pot beneficia direct educația și artele locale.

Ca partener de aur al Programului de Orientare Profesională ICT, am ajutat tinerii să descopere viitoarele trasee profesionale în economia digitală — consolidând convingerea noastră că talentul trebuie cultivat de la o vârstă fragedă.

Echipele noastre s-au mobilizat și pentru cei mai nevoiași. Prin campania noastră Înapoi la Școală, angajații Moldcell și voluntarii Fundației Moldcell și-au unit forțele pentru a echipa 50 de copii din familii social vulnerabile din Briceni cu ghiozdane și rechizite școlare esențiale — asigurându-se că fiecare copil se poate întoarce la cursuri cu demnitate și încredere.

În toate inițiativele noastre, implicarea angajaților Moldcell nu a fost doar vizibilă — a fost vitală. De la acționarea ca formatori de abilități digitale pentru seniori, la pregătirea copiilor pentru școală, la voluntariat la maratoane și festivaluri, colegii noștri au întruchipat spiritul cetățeniei active. Echipa Violet — comunitatea noastră internă de voluntari — a continuat să crească în 2024, cu angajați și chiar copiii lor contribuind cu timp, cunoștințe și energie în fiecare colț al țării. Acest angajament practic consolidează convingerea noastră că impactul real începe din interior și că schimbarea durabilă se construiește pe oameni care ajută oameni.

Arătând la fiecare nivel — de la forumuri naționale la festivaluri sătești — am continuat să construim încredere și să generăm impact în comunitățile pe care le servim, făcând din transformarea digitală nu doar un scop, ci o călătorie comună.

INTEGRITATEA DIGITALĂ

Deși rămânem profund angajați să ne responsabilizăm comunitățile prin incluziunea digitală și diversele proiecte descrise mai sus, recunoaștem, de asemenea, că un ecosistem digital cu adevărat robust trebuie să protejeze drepturile fundamentale. Bazându-ne pe aceste inițiative, am dezvoltat un dialog continuu și proactiv cu organele de aplicare a legii și cu autoritățile relevante pentru a ne asigura că integritatea digitală este menținută și că libertatea de exprimare rămâne protejată. Această abordare integrată nu numai că ne consolidează programele comunitare, dar stabilește și un mediu digital sigur, respectuos și incluziv pentru toate părțile interesate. În calitate de operator de telecomunicații, Moldcell este supusă legilor care impun companiei să sprijine aplicarea legii și securitatea în aceste domenii. Atunci când se consideră esențial, Moldcell va colabora cu autoritățile naționale competente pentru a proteja siguranța persoanelor și a publicului împotriva criminalității și a terorismului și pentru a proteja infrastructura critică. Sunt în vigoare politici și procese stricte pentru a se asigura că toate solicitările primite privind securitatea respectă legile aplicabile.

Politica robustă a Moldcell privind confidențialitatea și libertatea de exprimare prezintă angajamentele și procedurile noastre clare atunci când gestionăm solicitări legate de supravegherea utilizatorilor, care ar putea prezenta riscuri semnificative pentru confidențialitatea utilizatorilor și libertatea de exprimare. Această politică reflectă dedicarea noastră de a echilibra interesele atât ale clienților noștri, cât și ale companiei. Mai mult, integrăm activ riscurile potențiale la adresa confidențialității utilizatorilor și a libertății de exprimare, inclusiv cele care privesc copiii

și tinerii, în cadrul nostru cuprinzător de gestionare a riscurilor, cu scopul de a minimiza orice impact negativ asupra utilizatorilor noștri valoroși.

Moldcell respectă standardele internaționale privind drepturile omului, aderând la principiile consacrate în Declarația Universală a Drepturilor Omului (DUDO), Pactul Internațional cu privire la Drepturile Civile și Politice (PIDCP) și Pactul Internațional cu privire la Drepturile Economice, Sociale și Culturale ¹ (PIDESC). Angajamentul nostru se extinde la Principiile directe ale ONU privind afacerile și drepturile omului și la Liniile directe ale OCDE pentru întreprinderile multinaționale. Moldcell definește două tipuri de cereri din partea guvernelor/autorităților:

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-autoritat%C4%83%C8%9Bilor-update-23-martie>

Atunci când există un conflict între drepturile omului recunoscute la nivel internațional și legislația locală, Moldcell caută modalități de a ridica problema în fața autorităților relevante sau de a informa consumatorii și alte părți interesate prin comunicări deschise. Toate acțiunile au fost întreprinse în conformitate cu prevederile legale existente.

S4.

CONSUMATORI ȘI UTILIZATORI FINALI

- Serviciul clienți: o abordare a politicilor bazată pe guvernanță
- Confidențialitatea datelor
- Securitatea rețelei
- Responsabilitatea în produsele și serviciile noastre
- Valorificarea vocii clientului

moldcell^{CG}



SERVICIUL CLIENȚI: O ABORDARE A POLITICILOR BAZATĂ PE GUVERNANȚĂ

Moldcell consideră clienții o parte interesată esențială și se dedică oferirii unei experiențe unice. Integritatea, angajamentul, simplitatea și transparența stau la baza relațiilor de încredere pe care le construim cu aceștia. Analiza de materialitate a Moldcell pune accent pe un comportament responsabil față de clienți. Am identificat relațiile cu clienții și adaptarea la nevoile lor ca aspecte cu impact semnificativ atât pentru societate, cât și pentru imaginea companiei. Satisfacerea așteptărilor clienților și construirea unei relații de încredere sunt esențiale pentru Moldcell.

Guvernanță

Angajamentul Moldcell pentru excelență în relația cu clienții este evident la toate nivelurile organizației. Consiliul de Administrație stabilește direcția strategică, aprobând un plan cuprinzător care include obiective Net Promoter Score (NPS) ca indicator-cheie de performanță. Comitetul Comercial monitorizează și evaluează atent planurile tarifare și impactul lor potențial asupra satisfacției clienților. Echipele locale, împuternicite cu obiective clare și planuri de îmbunătățire continuă, prestează servicii de calitate consumatorilor. Echipele locale joacă un rol esențial în implementarea și personalizarea strategiei comune de servicii pentru clienți. Acest lucru permite abordarea nuanțelor regionale și satisfacerea nevoilor unice ale abonaților. Activitățile echipelor locale includ:

Activitatea Centrului de Contact: Centrele noastre de apel deservesc clienții noștri din întreaga țară, fiind operate de profesioniști calificați, bine familiarizați cu nevoile și cerințele abonaților noștri. În 2024, centrele noastre de apel au gestionat aproximativ 580.000 de solicitări ale clienților la nivel național, demonstrând angajamentul nostru față de un serviciu receptiv și eficient.

Centrele de Deservire: Agenții noștri din centrele de servicii joacă un rol crucial în furnizarea unui serviciu excepțional pentru clienți. Aceștia sunt instruiți extensiv pentru a gestiona o gamă largă de întrebări ale clienților, asigurând o experiență fără probleme. În 2024, Moldcell oferă o gamă diversificată de produse și servicii prin propria rețea de 52 de magazine.

Suport Consumatori: Echipele locale sunt abilitate să ofere soluții inovatoare și personalizate pentru problemele clienților. Aceasta include rezolvarea problemelor legate de produse, asistență cu întrebări legate de servicii și asigurarea unei experiențe generale pozitive.

Strategii de retenție: Echipa noastră de retenție se concentrează pe înțelegerea și abordarea preocupărilor clienților, implementând strategii personalizate pentru a spori loialitatea clienților. Echipa se implică activ în bucle de feedback, colectând informații de la clienți pentru a îmbunătăți continuu serviciile noastre. Echipele locale se implică activ în bucle de feedback, colectând informații de la clienți pentru a îmbunătăți continuu serviciile noastre.

De asemenea, suntem angajați să investim în formarea continuă și dezvoltarea echipelor noastre locale, asigurându-ne că acestea rămân la curent cu tendințele din industrie și cu așteptările clienților. Această abordare cuprinzătoare asigură că modelul nostru de guvernanță nu este doar receptiv, ci și proactiv în satisfacerea nevoilor în continuă schimbare ale abonaților noștri.

CONFIDENȚIALITATEA

Moldcell se angajează să respecte drepturile la confidențialitate ale clienților săi și să le păstreze informațiile în siguranță. Acest lucru necesită o abordare proactivă în furnizarea de informații transparente către utilizatori și în asigurarea că Moldcell gestionează datele personale în condițiile clienților. Astăzi, societățile și indivizii depind de infrastructura de rețea a Moldcell pentru a funcționa, ceea ce necesită prelucrarea unei game largi de date personale ale clienților. Prin urmare, se depun eforturi diligente pentru a se asigura că clienții înțeleg de ce sunt prelucrate datele lor personale și care sunt drepturile lor în acest proces. Cerințele de reglementare și preocupările clienților cu privire la confidențialitatea datelor implică soluții complexe de risc și conformitate. Eșecurile de conformitate pot duce la amenzi corporative și la pierderea încrederii clienților. Pentru a atenua aceste riscuri și a menține încrederea, se promovează o cultură puternică de protecție a datelor în cadrul Moldcell. Această cultură este văzută ca o responsabilitate etică de a proteja datele abonaților și de a demonstra angajamentul companiei față de securitatea datelor. De asemenea, contribuie la longevitatea afacerii și asigură pregătirea pentru provocările viitoare.

Măsuri de Protecție a Datelor

Se întreprinde continuu o serie de strategii și măsuri pentru a asigura protecția datelor. Un Ofițer pentru Protecția Datelor (DPO) și un avocat din departamentul juridic sunt desemnați să monitorizeze conformitatea cu legislația în prelucrarea datelor, să împărtășească cele mai bune practici și să intervină cu recomandări și avertismente atunci când este necesar. În cazurile prevăzute de lege, se efectuează o Evaluare a Impactului asupra Protecției Datelor (DPIA), detaliind tipurile de date, activitățile de prelucrare, scopurile și persoanele vizate. Se analizează metode de prelucrare a datelor mai puțin intruzive, iar DPIA este revizuită și actualizată atunci când apar modificări semnificative în activitățile de prelucrare a datelor. Se încheie Acorduri de Confidențialitate și de Protecție a Datelor Personale (NDA-uri și DPA-uri) cu companii împuternicite pentru a asigura continuitatea prestării serviciilor către abonați. Noii angajați sunt informați despre conceptele de bază ale protecției datelor personale, drepturile abonaților ca persoane vizate, responsabilitățile Moldcell ca operator de date și consecințele încălcării legislației privind protecția datelor.

Instruirea și Conștientizarea Angajaților

Se organizează sesiuni de instruire și ateliere periodice pentru a se asigura că toți angajații sunt la curent și respectă procedurile interne și prevederile legale. Aceste sesiuni servesc, de asemenea, la identificarea punctelor sau proceselor vulnerabile care

trebuie actualizate în conformitate cu modificările legislative. Instruirea se desfășoară în mod specific pentru echipele care prelucreează date, cum ar fi resursele umane, soluționarea reclamațiilor, marketingul și fraudă. Anual, toți angajații sunt obligați să finalizeze un curs de instruire cu un test final pentru a evalua cunoștințele dobândite

Angajații cu scoruri mai mici sunt identificați pentru o instruire suplimentară, mai aprofundată, pentru a asigura familiarizarea cu reglementările privind protecția datelor personale. Pentru instruire se utilizează prezentări, studii de caz, materiale video și inteligență artificială, inclusiv două module create atât în limba română, cât și în limba rusă. Materialele informative și prezentările post-instruire sunt accesibile pe platforma Moodle.

Colaborarea dintre Ofițerul pentru Protecția Datelor (DPO) și Echipa Juridică

DPO coordonează evaluările impactului asupra protecției datelor pentru procesele cu risc ridicat, ajutând echipele să identifice și să atenueze riscurile, și supraveghează conformitatea cu politica de protecție a datelor a companiei prin audituri și evaluări periodice. Avocatul de Confidențialitate oferă consultanță privind reglementările de protecție a datelor, interpretează legislația și oferă îndrumări cu privire la aplicarea acesteia în activitățile companiei. Se oferă asistență în redactarea și revizuirea documentelor relevante, cum ar fi politicile de confidențialitate, acordurile de prelucrare a datelor și contractele cu terți. De asemenea, se oferă sprijin în dialogurile cu autoritățile de reglementare. Atât DPO, cât și Avocatul acționează ca punct de contact pentru persoanele vizate, gestionând cererile acestora legate de drepturi și răspunzând la întrebările privind prelucrarea datelor. Această colaborare este esențială în cadrul Moldcell, creând un cadru eficient de protecție a datelor. Se asigură că angajații au resursele și informațiile necesare pentru a prelucra datele personale în conformitate cu reglementările și pentru a proteja drepturile persoanelor vizate. Se practică comunicarea internă și se împărtășesc cele mai bune practici în protecția datelor personale prin buletine informative și mijloace de comunicare internă (e-mail, Teams). Se promovează o cultură a responsabilității, subliniind că fiecare angajat joacă un rol important în prelucrarea datelor și este responsabil pentru acțiunile, accesările și erorile sale care pot duce la consecințe juridice. Fiecare angajat înțelege rolul său în protecția datelor și responsabilitatea pe care o poartă în cazul abaterilor de la legislație sau procedurile interne.

Politica de Protecție a Datelor și Implementare

Moldcell are în vigoare o Politică de Confidențialitate și Protecție a Datelor Personale, ale cărei prevederi sunt respectate cu strictețe în întreaga sa activitate. Moldcell susține și respectă legile și standardele internaționale privind drepturile omului, recunoscând că confidențialitatea este importantă pentru clienții, angajații și alte părți interesate. Acționând în conformitate cu prevederile acestei politici, Moldcell stabilește standarde înalte și consecvente în ceea ce privește confidențialitatea și protecția datelor personale. Obiectivul principal este de a se asigura că persoanele cu care Moldcell interacționează au

încredere că confidențialitatea lor este respectată și protejată. Un alt obiectiv este de a reduce riscurile juridice, de reglementare, de reputație și de expunere a mărcii. Moldcell implementează și întreprinde măsuri riguroase pentru a asigura integritatea rețelei și securitatea datelor, pentru a proteja confidențialitatea. Pe lângă respectarea Legii privind protecția datelor cu caracter personal a Republicii Moldova, Moldcell ia în considerare prevederile legislației Uniunii Europene în domeniul confidențialității și protecției datelor personale.

Având în vedere statutul de țară candidată al Republicii Moldova pentru aderarea la Uniunea Europeană, Moldcell analizează toate aspectele legate de confidențialitate și protecția datelor personale prin analogie cu prevederile Regulamentului (UE) nr. 2016/679, luând în considerare și Liniile directoare ale Uniunii Europene privind confidențialitatea și protecția datelor. Principiile aplicate de Moldcell sunt prevăzute expres în Politica publică a companiei privind confidențialitatea și protecția datelor personale, disponibilă pe site-ul oficial al companiei: www.moldcell.md. Aceste principii se referă în special la utilizarea celor mai bune practici pentru informare și transparență. Colectarea, prelucrarea și stocarea datelor personale atât ale abonaților, cât și ale angajaților companiei se realizează conform criteriilor legitime de prelucrare și principiilor stabilite de Legea privind protecția datelor cu caracter personal a Republicii Moldova. Unul dintre obiectivele principale ale companiei este implementarea și aplicarea măsurilor tehnice și organizatorice adecvate pentru a asigura confidențialitatea și protecția datelor personale. Angajații Moldcell sunt familiarizați cu Politica de confidențialitate și primesc instruire sistematică cu privire la responsabilitatea lor în procesul de colectare, prelucrare și stocare a datelor personale. Se subliniază obligația fiecăruia de a respecta confidențialitatea și se semnează acorduri scrise de nedivulgare. Pentru a asigura un nivel ridicat de confidențialitate și protecție a datelor, Moldcell evaluează sistematic riscurile de confidențialitate asociate cu prelucrarea datelor personale, elaborând strategii adecvate de atenuare a riscurilor, dacă este necesar. După evaluarea riscurilor, se semnează Acorduri de confidențialitate și Acorduri de prelucrare a datelor personale cu părțile contractante (clienți, parteneri), conținând clauze aliniate cu legislația națională și internațională. Moldcell are, de asemenea, o Instrucțiune de prelucrare a datelor personale, care este obligatorie pentru companie și angajații săi, stabilind cerințele legale privind confidențialitatea și protecția datelor. În scopul informării corecte și transparente a clienților, Moldcell a aprobat și Nota informativă privind prelucrarea datelor personale, care este accesibilă public pe site-ul oficial Moldcell: www.moldcell.md. Pentru a-și exercita drepturile privind prelucrarea datelor personale, abonații Moldcell pot adresa orice întrebare/preocupare la adresa de e-mail datepersonale@moldcell.md.

Promovarea Siguranței și Conștientizării Digitale

Recunoscându-și responsabilitatea în domeniul digital, Moldcell prioritizează siguranța și bunăstarea tuturor abonaților săi, de la copii și adolescenți până

la părinți și bunici. Eforturile sunt direcționate către asigurarea faptului că utilizatorii pot folosi în siguranță serviciile furnizate și pot naviga pe internet fiind conștienți atât de riscurile, cât și de beneficiile acestuia. Ghidul de securitate online, disponibil pe www.moldcell.md, servește ca o resursă valoroasă de informare și instruire. Acesta își propune să crească gradul de conștientizare, să informeze utilizatorii despre potențialele riscuri și amenințări online și să îi echipeze cu sfaturi și recomandări practice. În plus, ghidul direcționează utilizatorii către instituțiile competente unde pot raporta abuzuri online, conținut ilegal sau materiale dăunătoare care implică copii. Platforma "InternetFărăGriji" (www.ifg.moldcell.md) a fost creată ca parte a proiectului educațional al Moldcell în parteneriat cu Centrul Internațional "La Strada". Această platformă abordează subiectul securității online pentru diverse audiențe, acoperind diferite grupe de vârstă și medii sociale. Prin furnizarea de materiale educaționale și instrumente interactive, aceasta împuternicește clienții noștri și alți utilizatori să navigheze în lumea online în mod sigur și responsabil.

Incident de Protecție a Datelor

În 2024, Moldcell a primit o singură sancțiune minoră pentru încălcarea articolului 74(1)(3) din Codul Contravențional al RM, și anume pentru nerespectarea dreptului unui abonat de a accesa datele sale personale. Abaterea a fost corectată imediat, dar abonatul nu și-a retras plângerea, rezultând o amendă de 3000 de lei. Amenda a fost plătită la jumătate, deoarece, conform legislației, a fost plătită în termen de 3 zile lucrătoare.

SECURITATEA REȚELEI

Securitatea cibernetică, protecția datelor și gestionarea riscurilor trebuie să fie considerate elemente fundamentale ale oricărei activități, la fel de importante ca orice alt aspect al operațiunilor. Moldcell se angajează să respecte drepturile de confidențialitate ale clienților săi și să le protejeze informațiile. Acest lucru necesită o abordare proactivă pentru a furniza informații transparente utilizatorilor și pentru a ne asigura că tratăm datele cu caracter personal în conformitate cu dorințele clienților. În prezent, atât societățile, cât și indivizii depind de infrastructura noastră de rețea pentru a funcționa. Depunem eforturi semnificative pentru a asigura continuitatea serviciilor și pentru a ne proteja sistemele împotriva atacurilor cibernetice.

Conjunctura geopolitică actuală accelerează riscurile asociate atacurilor cibernetice, atât pentru clienții noștri, cât și pentru industria noastră și societatea în ansamblu. Gestionarea acestor riscuri necesită o serie de măsuri proactive care ne permit să ne adaptăm eficient la medii de securitate în schimbare rapidă. Investim masiv în conștientizarea extinsă a securității astfel încât toți membrii organizației noastre să fie instruiți cu privire la riscurile cibernetice și la modul de a le preveni precum și în expertiză calificată în diferitele discipline de securitate. Pentru a ne asigura că procesele noastre de securitate sunt potrivite scopului, le reevaluăm și le adaptăm constant, analizându-le atât din perspectivă internă,

cât și prin prisma auditorilor de securitate independenți. În ceea ce privește instrumentele de securitate, recunoaștem importanța dublă a investițiilor: nu doar în achiziționarea unui set modern și adecvat, ci și în stăpânirea utilizării acestuia la maximum de potențial.

Demonstrând angajamentul nostru față de securitatea informațiilor, toate procesele și politicile necesare au fost actualizate riguros pentru a se alinia cu cerințele stricte ale ISO 27001. Deși certificarea ISO 27001 nu a fost obținută în 2024, din cauza auditorilor și certificărilor concurente pentru alte linii de produse, am menținut eforturi continue și ne propunem certificarea cu succes în 2025. Acest demers continuu subliniază dedicarea noastră de a proteja datele sensibile și de a ne proteja sistemele împotriva amenințărilor cibernetice în evoluție. Se anticipează că, odată certificați, sistemul nostru robust de management al securității informațiilor va asigura conformitatea, permițând în același timp rafinarea continuă a posturii noastre de securitate și consolidarea încrederii părților interesate.

Măsuri pentru asigurarea continuității activității

Pe măsură ce digitalizarea avansează, clienții noștri și societatea în ansamblu devin din ce în ce mai dependenți de serviciile pe care le oferim. Conflictul militar la frontieră și evenimentele ulterioare au subliniat acest fapt. Prin urmare, ne concentrăm pe rezistența și performanța designului și ciclului de viață al serviciilor noastre. Ne asigurăm că există planuri de continuitate și recuperare pentru a spori reziliența și a atenua întreruperile neașteptate. Cadrul nostru de Management al Continuității Afacerii și Crizelor (BCCM) se aplică serviciilor, funcțiilor, proceselor și resurselor critice. Acesta identifică dependențe și riscuri cruciale, asigurând un răspuns eficient la evenimente disruptive și aplicare a măsurilor și soluțiilor de continuitate. Moldcell își actualizează constant strategia de securitate cibernetică și investește în cele mai noi tehnologii, procese și standarde. Avem implementate politici, instruiți și proceduri specifice (ex: gestionarea incidentelor de securitate, politici de management al informației). Prin promovarea unei culturi a conștientizării, ne asigurăm că angajații înțeleg importanța securității datelor.

Pentru a combate riscurile cibernetice, Moldcell aplică măsuri precum: detectarea timpurie a vulnerabilităților, controlul accesului, analiza proactivă a log-urilor sistemelor critice, segmentarea rețelei în zone și implementarea de sisteme de protecție (firewall-uri, IPS, antivirusi) integrate cu măsuri de securitate fizică și logică. Pentru a contracara complexitatea în creștere a criminalității cibernetice, Moldcell își consolidează activ securitatea informațională pe mai multe planuri cheie:

- **Adoptarea modelelor Zero Trust:** Adoptarea principiilor de încredere zero pentru a verifica constant identitatea și autorizațiile utilizatorilor precum și reducerea vulnerabilităților la care rețeaua este expusă.
- **Securizarea serviciilor Cloud:** Securizarea datelor în cloud prin implementarea unor măsuri de protecție puternice și combaterea amenințărilor specifice acestui mediu.

- **Controale de securitate digitală în lanțul de furnizare:** Implementarea unor controale și evaluări de securitate integrate pe întreg lanțul de furnizare pentru a identifica și adresa unei potențiale vulnerabilități.
- **Redesign-ul infrastructurii de stocare:** Modernizarea soluțiilor de stocare pentru a spori confidențialitatea și integritatea datelor.
- **Optimizarea sistemului de gestionare a registrelor:** Implementarea unui sistem robust de gestionare a registrelor pentru monitorizarea și detectarea amenințărilor.
- **Control granular al accesului:** Aplicarea unor politici mai stricte de gestionare a accesului și implementarea principiului privilegiului minim.
- **Management riguros al schimbărilor:** Implementarea unor procese riguroase pentru a reduce la minimum riscurile de securitate asociate modificărilor sistemului.
- **Clasificarea și gestionarea datelor:** Clasificarea datelor sensibile și implementarea procedurilor adecvate de gestionare în funcție de importanța acestora.
- **Implementarea managementului identității și accesului (IDM):** Implementarea soluției IDM pentru gestionarea centralizată a autentificării și autorizării utilizatorilor.
- **Instruire în domeniul securității cibernetice:** Sporirea gradului de conștientizare a securității cibernetice în rândul angajaților prin programe de instruire regulate.

S-a acordat prioritate unei poziții robuste de securitate cibernetică și conformității cu cerințele de reglementare. Pentru a proteja infrastructura digitală și a proteja datele sensibile, a fost implementată o serie de inițiative strategice. S-au identificat vulnerabilități, s-au îmbunătățit controalele și s-a sporit gradul de conștientizare a angajaților cu privire la securitatea cibernetică. În perioada de raportare au fost întreprinse următoarele acțiuni cheie:

- S-a efectuat un test de penetrare pe toate platformele accesibile din rețeaua externă. Testarea a avut ca scop identificarea potențialelor vulnerabilități de securitate, a punctelor slabe din configurații și a zonelor susceptibile de exploatare. Vulnerabilitățile cu prioritate ridicată au fost corectate, iar un plan de remediere este în curs de desfășurare pentru altele.
- A fost efectuat un audit de către Banca Națională a Moldovei. Auditul a evaluat conformitatea noastră cu reglementările relevante și eficacitatea controalelor noastre. Auditul a acoperit domenii precum protecția datelor, gestionarea riscurilor, planurile de continuitate a activității, răspunsul la incidente, controalele de acces, procesele interne și procedurile TIC. A fost creat un plan de acțiune cuprinzător, care prezintă pașii specifici, părțile responsabile și termenele pentru a aborda constatările auditului și pentru a consolida și mai mult poziția Moldcell. Progresul privind planul de acțiune este monitorizat și raportat în mod regulat conducerii de vârf.

- S-a oferit instruire cuprinzătoare în domeniul securității cibernetice, inclusiv evaluări ale cunoștințelor, tuturor angajaților din toate departamentele. Instruirea a inclus elemente interactive și s-a încheiat cu testarea cunoștințelor pentru a asigura înțelegerea și reținerea conceptelor cheie. Rata de participare a fost de 85,56%, cu o notă medie de 90,12. Instruirea a crescut semnificativ gradul de conștientizare a angajaților cu privire la amenințările cibernetice și cele mai bune practici. Pentru 2025 sunt planificate sesiuni de instruire de urmărire.
- S-a efectuat un exercițiu realist de simulare a phishing-ului în întreaga organizație pentru a evalua capacitatea angajaților de a identifica și de a răspunde la e-mailuri rău intenționate. Exercițiul a fost conceput pentru a fi educativ și pentru a identifica zonele în care este necesară o instruire suplimentară. Simulația a relevat o rată de clic de 14,15%. Angajații care au interacționat cu e-mailul de phishing simulat au primit instruire și resurse de urmărire țintite. Rezultatele exercițiului vor fi utilizate pentru a rafina programele de instruire viitoare și pentru a ne consolida apărarea împotriva atacurilor de inginerie socială.

RESPONSABILITATEA ÎN PRODUSELE ȘI SERVICIILE NOASTRE

Toți operatorii Moldcell se dedică reducerii nemulțumirii clienților. Echipete dedicate se concentrează exclusiv pe scăderea numărului de clienți nemulțumiți și reducerea reclamațiilor, indiferent de canalul de comunicare. Măsurile implementate includ:

- Moldcell oferă multiple canale pentru depunerea de reclamații, astfel clienții își pot exercita dreptul de a face reclamații în orice moment, 24 din 24, 365 de zile pe an. Moldcell se asigură că clienții își pot exercita dreptul de a reclama în orice moment prin diverse canale, inclusiv prin platforme online, linii de asistență telefonică dedicate și centre de service în persoană. Clienții sunt încurajați să depună reclamațiile verbal sau în scris, oferindu-le flexibilitate în ceea ce privește modul de comunicare preferat.
- Moldcell raportează autorității competente tendințele în ceea ce privește numărul de plângeri și timpul de soluționare a acestora, precum și alte informații necesare despre calitatea serviciului oferit de Moldcell, în conformitate cu liniile directe și parametrii stabiliți de către organul de reglementare din Republica Moldova. Mai jos, oferim detalii despre operațiunile principale ale Moldcell, organismele de reglementare corespunzătoare și site-urile web unde clienții pot găsi informațiile pe care le oferim:

1. Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI) - office@anrceti.md

1. Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSPNPC) - secretariat@isspnpc.gov.md
2. Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal (CNPDCP) - centru@datepersonale.md
3. Consiliul Audiovizualului office@consiliuaudiovizual.md

Politica de comunicare a Moldcell pune accent pe mesaje clare și oneste, asigurându-se că clienții sunt informați proactiv despre modificările serviciilor, actualizările produselor și potențialele întreruperi. În completarea acesteia, politica noastră de soluționare a reclamațiilor stabilește un proces structurat și prompt pentru gestionarea corectă a nemulțumirilor clienților, promovând în cele din urmă satisfacția și loialitatea clienților. Prin integrarea acestor măsuri cuprinzătoare, Moldcell își consolidează angajamentul de a oferi o experiență de servicii transparentă, receptivă și orientată către client.

În 2024, am înregistrat o ușoară scădere a numărului de reclamații înregistrate comparativ cu 2023, atât verbale, cât și scrise. Această tendință pozitivă reflectă eforturile noastre continue de a rafina procesele, de a asculta activ vocea clienților noștri și de a le îmbunătăți experiența generală. Îmbunătățirile cheie includ simplificarea proceselor, o experiență de autoservire actualizată și instruirea continuă pentru echipele noastre de servicii pentru clienți. Timpul mediu de soluționare a reclamațiilor a fost mai mic decât cerințele legale de 14 zile sau 30 de zile cu notificare prealabilă din partea clientului.

Mai mult, timpii de soluționare a reclamațiilor au înregistrat îmbunătățiri semnificative, cu o creștere remarcabilă de 45% a eficienței în ceea ce privește timpul de soluționare. Această realizare demonstrează angajamentul nostru neclintit de a oferi soluții rapide și eficiente, depășind în același timp standardele de reglementare. Prin prioritizarea programelor de instruire continuă și a furnizării de resurse, Moldcell își împuternicește echipa de servicii pentru clienți să abordeze reclamațiile clienților cu eficacitate și empatie. Această dedicare pentru dezvoltarea angajaților se află în centrul angajamentului Moldcell față de un serviciu excepțional pentru clienți, așa cum este detaliat în secțiunea **S1. Forța de Muncă Proprie** a acestui raport.

Transparență și Claritate: Susținem Alegerile Informate ale Clienților

La Moldcell, comunicarea clară și accesibilă este fundamentală pentru a construi încrederea clienților. În 2024, Moldcell a făcut pași importanți pentru a spori transparența și claritatea practicilor de marketing și etichetare, favorizând luarea deciziilor în cunoștință de cauză pentru toți utilizatorii.

Planuri de Date Simplificate: Moldcell prioritizează simplificarea planurilor de date, eliminând terminologia complexă și facilitând compararea. Clienții beneficiază acum de rezumate transparente și defalcări detaliate ale costurilor, limitelor de date și taxelor suplimentare asociate fiecărui plan. Această

abordare oferă clienților o mai bună înțelegere a opțiunilor disponibile și le permite să aleagă planul care se potrivește cel mai bine nevoilor lor.

Documentație accesibilă: Construirea unui mediu digital accesibil este o călătorie continuă. În timp ce Moldcell oferă în prezent diverse caracteristici de accesibilitate, compania înțelege nevoia continuă de îmbunătățire. Prin urmare, Moldcell este dedicată cercetării și implementării proactive a unor formate alternative suplimentare de documente și a unor canale accesibile în cadrul platformei noastre web. Moldcell prețuiește feedbackul clienților și salută sugestiile, deoarece Moldcell depune eforturi pentru un spațiu online incluziv pentru toți clienții.

Comunicare multilingvă: Moldcell se angajează să satisfacă nevoile unei baze de clienți diverse, punând accent pe comunicarea multilingvă pe toate canalele. Ne asigurăm că informațiile și documentația cheie sunt disponibile în diferite limbi relevante pentru consumatorii din Moldova.

Pe parcursul anului 2023, Moldcell nu a înregistrat nicio abatere de la practicile corecte de marketing și facturare. Acest fapt demonstrează dedicarea companiei pentru transparență și respectul pentru clienții săi. Moldcell se angajează să ofere clienților informații precise și ușor de înțeles. Compania investește în îmbunătățirea strategiilor de comunicare și în inițiative de accesibilitate pentru a facilita o interacțiune transparentă cu clienții, elemente esențiale pentru construirea relațiilor de încredere cu aceștia.

Accesibilitate: Aliniindu-se cu standardele internaționale privind drepturile omului, Moldcell se asigură că toți clienții sunt tratați cu demnitate și respect. Promovăm diversitatea și incluziunea, interzicând discriminarea pe bază de rasă, gen, religie sau orice altă caracteristică protejată. Moldcell se străduiește să facă produsele și serviciile accesibile tuturor clienților, indiferent de abilități sau dizabilități. Pe parcursul anului 2024, Moldcell a efectuat un audit cuprinzător de accesibilitate al întregii sale rețele de vânzare cu amănuntul, care cuprinde 52 de magazine. Evaluarea a relevat acces direct pentru persoanele cu dizabilități în 50 de locații, doar 2 magazine fiind identificate ca neavând accesibilitate deplină. Ca răspuns la aceste constatări, Moldcell se angajează să ia toate măsurile necesare pentru a remedia deficiențele identificate în propria sa rețea și pentru a pleda activ pentru implementarea unor standarde similare de accesibilitate în întreaga rețea mai largă gestionată de distribuitori și dealeri.

Dedicarea Moldcell pentru accesibilitate se extinde dincolo de spațiile fizice, cuprinzând toate ofertele sale de servicii. Abonamentul ACCESIBIL, dezvoltat în colaborare cu partenerii Fundației Moldcell, Asociația Surzilor din Moldova și Asociația Nevăzătorilor din Moldova, exemplifică acest angajament, oferind soluții personalizate pentru clienții cu dizabilități. Prin eliminarea barierelor potențiale, cum ar fi limitele de credit și opțiunile complexe, această inițiativă demonstrează abordarea holistică a Moldcell față de serviciile pentru clienți incluzive, reflectând eforturile de accesibilitate întreprinse în rețeaua sa de vânzare cu amănuntul.

Aceste inițiative demonstrează angajamentul Moldcell față de practicile comerciale etice, orientarea către client și responsabilitatea corporativă. Ele stau la baza inițiativelor Moldcell legate de clienți, promovând încrederea și relațiile pe termen lung cu baza noastră diversă de clienți.

Siguranța calității atestate

Echipa noastră de servicii pentru clienți beneficiază de instruire continuă pentru a rezolva problemele rapid, cu empatie și înțelegere. Conștientizăm impactul direct al calității produselor asupra satisfacției clienților. Moldcell se angajează necondiționat la calitate, luând măsuri proactive pentru a minimiza reclamațiile, achiziționând exclusiv produse certificate și garanția respectării celor mai înalte standarde de siguranță și performanță. Ne specializăm în furnizarea de servicii de telecomunicații, valorificând parteneriatele cu producători consacrați și oferim cele mai noi echipamente, cu asigurarea unei performanțe optime. În conformitate cu legislația Republicii Moldova, în special cu Legea nr. 235 din 01.12.2011, producătorii și vânzătorii care vând produse electronice pe teritoriul Republicii Moldova, trebuie să-și asume responsabilitatea pentru conformitatea produselor livrate. Produsele, indiferent de țara în care au fost fabricate, trebuie să aibă marcajul CE. Acest marcaj indică faptul că produsele au fost evaluate de către producător și că sunt în conformitate cu standardele europene în ceea ce privește siguranța, sănătatea și protecția mediului.

Ca o confirmare a certificării europene, fiecare produs trebuie să conțină o declarație de conformitate în limba română (dacă este în limba engleză, declarația trebuie tradusă în limba română). Declarația de conformitate este emisă de către Centrul Național de Acreditare sau orice alt reprezentant autorizat din țara de origine a producătorului.

Pe baza declarației de conformitate, producătorul confirmă, pe propria răspundere, că produsele sunt în strictă conformitate cu directivele și standardele europene:

- Securitate și sănătate
- Compatibilitate electromagnetică
- Utilizarea eficientă a spectrului de frecvențe radio
- Mediu (Directiva 2011/65/EU: EN IEC 6300:2018)

În cazul inspecțiilor efectuate de autoritățile de supraveghere a pieței, este obligatorie prezența declarațiilor de conformitate pentru fiecare produs.

Pe parcursul anului 2024, nu au fost înregistrate incidente care ar putea avea un impact asupra sănătății și siguranței clienților din cauza neconformității produselor.

Câmpurile electromagnetice (CEM)

La Moldcell, sănătatea și siguranța publică sunt priorități fundamentale în timpul construcției rețelelor mobile. Respectăm cu strictețe reglementările naționale de gestionare a frecvențelor radio stabilite de Serviciul Național de Gestionare a Frecvențelor Radio. Astfel, ne asigurăm că amplasarea

echipamentelor noastre respectă toate limitele de expunere la câmpuri electromagnetice (CEM) stabilite prin legislație.

Planificarea rețelei noastre se bazează pe cele mai bune practici din industrie, completate de măsurători la fața locului pentru a verifica conformitatea cu reglementările. De asemenea, ne implicăm activ cu autoritățile locale și naționale, precum și cu organizațiile din domeniu, pentru a răspunde preocupărilor publicului și a asigura transparența în construirea rețelei.

Pentru a garanta respectarea standardelor naționale de sănătate, o companie independentă realizează calculele CEM, utilizând datele furnizate de Moldcell. Calculele și aprobarea ulterioară din partea Agenției Naționale pentru Sănătate Publică (ANSP) sunt documentate și arhivate permanent pentru referințe viitoare. În colaborare cu ANSP, ne asigurăm că nivelul de emisie al stațiilor noastre se încadrează în limitele de siguranță. Aprobarea lor, bazată pe o evaluare detaliată, ne permite să demarăm construcția.

VALORIFICAREA VOCII CLIENTULUI

Deja de mulți ani, Moldcell măsoară atât NPS tranzacțional, cât și NPS concurențial pentru a evalua satisfacția clienților și disponibilitatea acestora de a recomanda, colectând în același timp feedback valoros.

Net Promoter Score (NPS) Tranzacțional este un proces continuu, iar feedback-ul este colectat prin SMS după ce clientul interacționează cu Moldcell, prin apel sau vizită în magazin. Sondajul include o întrebare despre dorința de a recomanda Moldcell, o întrebare despre satisfacția cu serviciul clienți (CSAT) și o întrebare deschisă pentru a colecta text liber cu sugestii de îmbunătățire. Toate feedback-urile sunt procesate de părțile interesate din Experiența Clientului, iar clienții sunt sunați, dacă este necesar. Scorul de Satisfacție a Clienților face parte din evaluarea lunară a fiecărui agent și este un proces continuu de îmbunătățire, datorită informațiilor furnizate de clienți. În plus, apeluri aleatorii către Asistența Clienți sunt selectate, ascultate și evaluate lunar pentru a urmări calitatea serviciilor fiecărui agent, inclusiv salutul, empatia, abilitățile de comunicare și ascultare, rezolvarea la primul apel, retenția și altele. Ca rezultat, fiecare agent primește o notă de evaluare CX.

Ambii indicatori (CSAT și nota CX) sunt utilizați pentru a dezvolta abilitățile de servicii ale agenților de asistență pentru clienți cu sesiuni regulate de feedback, dar și pentru schema lor lunară de stimulente.

Net Promoter Score (NPS) Competitiv. Din 2016, Moldcell efectuează un Net Promoter Score (NPS) anual pentru a măsura loialitatea și satisfacția clienților față de concurență. Procesul este gestionat cu asistența unei companii de cercetare acreditate

pentru a asigura obiectivitatea și acuratețea rezultatelor. Întrebarea principală este despre dorința de a recomanda pe o scară de 0-10 și motivele din spatele acesteia. Celelalte întrebări pot diferi ușor în funcție de accentul pentru acel an, variind de la raportul calitate-preț, serviciul clienți, calitatea serviciilor până la intenția de a pleca. NPS-ul competitiv face parte din obiectivele la nivel de companie și servește ca o bază importantă pentru strategia de experiență a clienților a companiei.

După primirea rezultatelor sondajului, se efectuează o analiză aprofundată pentru a înțelege tendințele, modelele și factorii cheie ai satisfacției clienților. Această analiză este vitală în identificarea punctelor de contact specifice care contribuie la loialitatea sau nemulțumirea clienților. Pe baza analizei, se elaborează un plan de acțiune pentru a aborda domeniile care necesită îmbunătățiri. Planul este conceput pentru a fi cuprinzător, implicând colaborarea interfuncțională pentru a asigura un angajament la nivelul întregii companii pentru îmbunătățirea experienței clienților. Scopul principal al NPS-ului competitiv este de a aduna informații valoroase despre loialitatea clienților și de a identifica domeniile de îmbunătățire. Acesta servește ca indicator cheie de performanță, aliniindu-se cu angajamentul nostru de a oferi experiențe excepționale pentru clienți. Informațiile obținute din sondaje sunt esențiale în menținerea poziției de organizație centrată pe client.

Având în vedere provocările macroeconomice care au pus o povară asupra agendei comerciale, Moldcell a înregistrat o ușoară scădere a scorului său NPS competitiv în 2023. În loc să fie descurajată, compania a folosit acest lucru ca un catalizator pentru a genera schimbări semnificative și a definit mai multe domenii mari de îmbunătățire. Ascultând activ feedback-ul clienților și valorificând informațiile din sondajele sale, Moldcell și-a rafinat ofertele și serviciile, deschizând calea pentru o performanță îmbunătățită. Ca rezultat al acestor inițiative, în 2024 compania a obținut o creștere a performanței de 8,7% față de rezultatele anterioare.

Vocea Clienților: De la Reactivitate la Proactivitate în Relația cu Clienții

Anul 2024 a fost declarat Anul Clientului la Moldcell, marcând un angajament la nivelul întregii companii de a ridica experiențele clienților și de a depăși așteptările. Ca parte a acestei inițiative, am înființat Consiliul Experienței Clientului (CXB) – o echipă interfuncțională abilitată să elaboreze și să implementeze un plan de acțiune strategic. CXB joacă un rol crucial ca forță motrice din spatele schimbărilor și îmbunătățirilor, servind drept legătura vitală între conducerea companiei și echipele care interacționează direct cu clienții.

Prin definirea și rafinarea strategiilor de experiență a clienților, echipa CX colaborează cu toate departamentele pentru a îmbunătăți interacțiunile cu clienții în întreaga rețea Moldcell și pentru a consolida loialitatea pe termen lung. Drept urmare, numai în 2024, am:

- Extins domeniul de aplicare al colectării feedback-ului, nu numai în interacțiunile cu clienții, ci și

intern în cadrul companiei, asigurându-ne că toată lumea are acces la un instrument sigur și ușor de utilizat pentru colectarea feedback-ului valoros.

- Îmbunătățit semnificativ timpii de soluționare a reclamațiilor, asigurând un răspuns mai rapid și mai eficient la preocupările clienților.
- Crescut accentul pe dezvoltarea autoservirii, oferind clienților mai multe instrumente și resurse pentru a-și gestiona nevoile independent.
- Prioritizat extinderea acoperirii rețelei, îmbunătățind conectivitatea și calitatea serviciilor.
- Obținut o creștere de 10 puncte procentuale a scorului NPS tranzacțional față de 2023, reflectând îmbunătățiri tangibile în satisfacția clienților.

Și acesta este doar începutul. Împreună, continuăm să FACEM lucrurile mai bine, pentru că aceasta este promisiunea și angajamentul nostru față de clienții noștri.

Moldcell: Dedicăți Oferirii Unei Experiențe a Clientului Excepționale

La Moldcell, experiența clienților este o prioritate absolută, iar îmbunătățirile continue sunt un angajament pentru a cultiva relații puternice și durabile. Aceste eforturi sunt văzute nu ca cheltuieli, ci ca investiții strategice în viitorul nostru. Prin rafinarea fiecărei interacțiuni și depășirea constantă a așteptărilor, se consolidează loialitatea clienților, se încurajează promovarea și se stimulează creșterea durabilă atât pentru Moldcell, cât și pentru clienții săi. Se recunoaște că oferirea unei experiențe excepționale pentru clienți este o călătorie continuă. De aceea, se caută activ feedback și se primesc cu bucurie sugestii, pe măsură ce se explorează noi modalități inovatoare de a îmbunătăți experiența Moldcell. Se dorește ca satisfacția clienților să fie mai mult decât un simplu obiectiv – este fundamentul a tot ceea ce facem. Pentru a afla mai multe despre inițiativele noastre și pentru a vă împărtăși ideile, puteți vizita site-ul nostru web sau puteți contacta echipa noastră de servicii pentru clienți. Vocea dumneavoastră este considerată importantă în modelarea unei experiențe Moldcell mai bune.

moldcell@moldcell.md

G1.

CONDUITA ÎN AFACERI

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



moldcell^{CG}

CULTURA SUSTENABILITĂȚII

Pionier în practicile de afaceri responsabile, Moldcell și-a inițiat Programul de Etică și Conformitate în 2013, punând o bază solidă pentru un deceniu de aderare neclintită la standardele internaționale de sustenabilitate și rafinare continuă a cadrului său de conformitate. Sustenabilitatea este una dintre problemele definitorii ale generației noastre. În întreaga lume, consumatorii, angajații și autoritățile de reglementare așteaptă din ce în ce mai mult ca companiile să acționeze responsabil și să adauge valoare societății.

Operațiunile sustenabile reprezintă o parte vitală a strategiei Companiei Moldcell, fiind în centrul activității sale. Moldcell a depus eforturi considerabile pentru a îmbunătăți modul în care desfășoară o afacere responsabilă. Moldcell operează pe unele dintre cele mai dificile piețe din lume și aplică coduri de conduită, reglementări și controale interne stricte.

Una dintre principalele provocări ale Moldcell este consolidarea unei culturi de etică și conformitate concepută pentru a asigura viitorul și sustenabilitatea Companiei și pentru a contribui la garantarea încrederii tuturor părților interesate ale Moldcell. Natura activității Moldcell, conformitatea cu diverse reglementări și cererea progresivă de programe specifice de conformitate reprezintă o provocare pentru implementarea acestei culturi. Prin urmare, Moldcell își adaptează constant activitatea de conformitate. Moldcell promovează inițiativele de formare și sensibilizare, ca element de bază al programului său de conformitate, pentru a consolida această cultură, astfel încât angajații Moldcell să poată lua decizii etice și responsabile în fața dilemelor și conflictelor cu care se confruntă în timpul activităților lor zilnice..

Pentru a ne asigura că facem progrese în cele mai importante domenii și că îndeplinim așteptările și cerințele tot mai mari de raportare, un număr de obiective ne ghidează activitatea și raportarea. Continuând accentul strategic pe performanța ESG stabilit în 2023, Moldcell și-a aprofundat angajamentul în 2024 prin alinierea practicilor sale cu Standardele Europene de Raportare a Sustenabilității (ESRS), recunoscând valoarea relațiilor solide cu părțile interesate și a sustenabilității financiare. Moldcell este angajată față de o serie de linii directoare și inițiative internaționale legate de lupta împotriva corupției, responsabilitatea față de mediu, drepturile omului și drepturile muncii, inclusiv:

- Standardele Europene de Raportare a Sustenabilității (ESRS)
- Declarația Universală a Drepturilor Omului a ONU
- Convențiile fundamentale ale Organizației Internaționale a Muncii (OIM)
- Liniile directoare ale OCDE pentru întreprinderile multinaționale
- Pactul Global al ONU
- Principiile directoare ale ONU privind afacerile și drepturile omului
- Principiile privind drepturile copilului și afacerile.

Acțiunile de sustenabilitate ale Moldcell sunt guvernate de aceste linii directoare, care se extind dincolo de simpla conformitate legală și îi includ pe toți angajații. Interacțiunea cu părțile interesate într-o manieră care garantează cea mai înaltă etică în practicile și conduita de afaceri este subliniată în abordarea noastră privind sustenabilitatea. Prin respectarea acestor practici stabilite, Moldcell este abilitată să identifice atât potențiale amenințări, cât și oportunități de afaceri, deschizând în cele din urmă calea pentru dezvoltarea unor planuri eficiente de atenuare care să asigure un viitor durabil.

Conformitatea cu legile și reglementările

În cursul normal al activității sale, Moldcell este implicată în mai multe proceduri legale. Aceste proceduri implică în principal revendicări rezultate din probleme de drept comercial și aspecte legate de reglementările în domeniul telecomunicațiilor și dreptul concurenței.

Moldcell operează în strictă conformitate cu prevederile legislației Republicii Moldova. În calitate de furnizor de servicii de comunicații electronice, Moldcell este ghidată de prevederile Legii comunicațiilor electronice nr. 241/2007, Regulamentul privind furnizarea serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului aprobat prin Hotărârea Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr. 48/2013, Regulamentul privind portabilitatea numerelor Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr. 34/2011, Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal, Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor și alte acte normative în vigoare în domeniul comunicațiilor electronice. În același mod, Moldcell respectă prevederile Codului serviciilor media audiovizuale, iar activitatea de servicii financiare mobile este ghidată de prevederile Legii nr. 114/2012 privind serviciile de plată și moneda electronică, Legea nr. 308 privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului și alte acte normative relevante.

Moldcell are un departament juridic responsabil cu gestionarea problemelor legale care ar putea afecta activitatea companiei. Sunt luate toate măsurile necesare pentru a asigura conformitatea companiei cu legislația aplicabilă în domeniul comunicațiilor electronice, cu reglementările privind protecția și confidențialitatea datelor cu caracter personal, protecția drepturilor consumatorilor, drepturile de proprietate intelectuală etc.

Periodic, se efectuează evaluarea sau mai mult analiza conformității activității companiei cu reglementările legale, identificarea potențialelor probleme juridice și propunerea de soluții pentru remedierea acestora, precum și a riscului de apariție în viitor.

Moldcell analizează foarte serios modificările legislative care ar putea afecta activitatea companiilor, asigurându-se că este întotdeauna la curent cu noile reglementări și adaptează procedurile și politicile interne, după caz. În același timp, dosarele de litigii în care este implicată Moldcell sunt monitorizate și administrate, iar ca rezultat sunt elaborate strategii de apărare și reprezentare atât în fața autorităților publice, a organelor judiciare, cât și în

fața instanțelor de judecată.

Moldcell este implicată activ și contribuie la dezbaterea, formularea și adoptarea cadrului legal al Republicii Moldova în domeniul antreprenoriatului, comunicațiilor electronice, precum și, în general, la procesul de consultări și audieri publice privind proiectele de acte normative organizate de autoritățile competente. Scopul acestor acțiuni este de a asigura menținerea unei abordări echilibrate și durabile, care să reflecte nevoile și cerințele sectorului comunicațiilor electronice. Se menționează, de asemenea, participarea la consultările publice privind noua Lege nr. 194 privind protecția datelor cu caracter personal, adoptată la 25 iulie 2024 și care urmează să intre în vigoare în 2026. În prezent, se lucrează la un nou proiect de lege privind comunicațiile electronice, al cărui obiectiv este transpunerea Codului european al comunicațiilor electronice în legislația națională. În mod similar, se depun eforturi pentru formularea unui proiect de regulament privind implementarea măsurilor de securitate pentru rețele și sisteme informatice, cu scopul de a asigura conformitatea cu prevederile Legii nr. 48/2023 privind securitatea cibernetică.

În calitate de furnizor de servicii de comunicații electronice și de monedă electronică, Moldcell analizează propunerile legislative, oferă feedback cu privire la impactul acestora asupra serviciilor oferite, clienților și sectorului în ansamblu. Dacă este necesar, date și informații relevante despre serviciile de comunicații electronice și serviciile de plată furnizate sunt puse la dispoziția autorităților competente, care pot fi utilizate pentru a fundamenta și, ulterior, ghida procesul de elaborare a unei legislații echilibrate.

Cadru de Politici

În completarea organismului de conducere dedicat gestionării riscurilor, este implementată o rețea robustă de politici pentru a garanta respectarea cerințelor legale, a principiilor etice și a practicilor durabile, protejând astfel succesul pe termen lung al companiei.

Cadru de politici este alcătuit din documentele directoare – politicile și instrucțiunile companiei – care sunt elemente de bază în gestionarea și direcționarea Moldcell. Echipa de conducere executivă se asigură că politicile și instrucțiunile necesare ale companiei sunt emise în domeniul lor de responsabilitate. Toate politicile și instrucțiunile companiei sunt obligatorii pentru toate entitățile în care Moldcell are responsabilitate de gestionare. Consiliul de administrație a delegat CEO-ului competența de a emite instrucțiuni pentru o guvernare mai detaliată în domenii de importanță generală pentru operațiuni.

Instrucțiunile și politicile Moldcell sunt revizuite și actualizate dacă se consideră necesar. Toate politicile și instrucțiunile companiei sunt stocate și publicate într-o bază de date comună, disponibilă tuturor angajaților și anumitor categorii de colaboratori

externi. Mai mult, pentru a spori transparența, anumite politici cheie sunt publicate și pe site-ul nostru extern pentru consultare publică.

Cele mai esențiale elemente ale mediului de control al Moldcell sunt politicile companiei cu instrucțiunile aferente, precum și directivele detaliate ale companiei. Managementul la toate nivelurile este responsabil pentru asigurarea conformității organizației cu Delegația de Obligații și Autoritate emisă de CEO, documentele de conducere financiară, cadrul de raportare și alte cerințe ale Moldcell. Departamentele Financiar și Juridic sunt responsabile pentru monitorizarea lunară și, dacă este semnificativ, comunicarea modificărilor legislative, a cerințelor de listare și a standardelor de raportare financiară care afectează politicile, instrucțiunile sau directivele financiare.

Managementul companiei este responsabil pentru asigurarea faptului că:

- Situațiile și rapoartele financiare periodice sunt conforme cu politicile contabile ale Moldcell;
- Activitățile de atenuare a riscurilor, așa cum sunt specificate în cataloagele de riscuri ale Moldcell, au fost implementate și sunt efectuate.

Moldcell SA susține procese și controale armonizate și standardizate de contabilitate financiară în întreaga companie și în filiala sa Moldcell Technology SRL. Astfel, asigură un comportament etic și integritatea financiară printr-un sistem de mecanisme de control robuste. Acesta include identificarea riscurilor de neconformitate, implementarea unei diligențe necesare amănunțite, furnizarea de instruire și sensibilizare, facilitarea consultării, stabilirea unor mecanisme interne de raportare, aplicarea măsurilor disciplinare și elaborarea unor planuri de remediere. Toate procesele de afaceri includ controale pentru tranzacțiile financiare, documentate într-un mod structurat pentru a preveni sau detecta erorile și pentru a proteja activele. Procesele de raportare financiară includ controale pentru recunoaștere, măsurare și divulgare, inclusiv controale ale aplicațiilor IT. Moldcell actualizează în mod regulat aceste mecanisme de control pe baza modificărilor legislative, a riscurilor și a celor mai bune practici. Moldcell promovează o cultură a transparenței și a responsabilității, încurajând angajații să raporteze preocupările etice sau legate de controlul financiar. Moldcell își propune să dezvolte și să implementeze continuu instruiți privind integritatea și conformitatea pentru furnizori și alți parteneri comerciali. Acest sistem cuprinzător sprijină creșterea durabilă și responsabilă a Moldcell.

Pentru a sprijini aceste mecanisme de control robuste, Moldcell a stabilit un cadru de politici cuprinzător care oferă linii directoare și standarde clare în toate domeniile de activitate. Acest cadru include, dar nu se limitează la, următoarele politici de bază, care sunt detaliate mai jos și pe pagina următoare:

Politica	Descriere	Locația
Codul de Etică și Conduită	• Respectă standardele etice internaționale • Încălcările sunt raportate prin diverse canale, inclusiv sistemul anonim de avertizare (whistleblower).	Website-ul și Intranetul corporativ

Policy	Description	Availability
Codul de Etică și Conduită	- 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 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.	Website-ul și Intranetul corporativ
Politica Libertății de Exprimare și a Vieții Private în Caz de Supraveghere	- 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 și Intranetul corporativ
Politica Anticorupție	- 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 și Intranetul corporativ
Politica de Confidențialitate și Protecția Datelor cu Caracter Personal	- 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 și Intranetul corporativ
Politica anti-discriminare	- Asigură șanse egale pentru toți și creează o cultură incluzivă - Contribuie pozitiv la comunitățile în care operăm - Recunoaște și respectă identitățile individuale - Promovează sustenabilitatea socială în comunitățile deservite - Crește reprezentarea genului subreprezentat în rolurile de conducere - Asigură un mediu de lucru sigur și confortabil - Toleranță zero față de discriminare și orice tip de hărțuire	Intranetul corporativ
Politica privind Oamenii	- Promovează diversitatea, incluziunea și apartenența - Dezvoltă viitorii lideri - Îmbunătățește implicarea angajaților - Îmbunătățește retenția și atragerea personalului	Intranetul corporativ
Politica de Mediu	- Abordează emisiile, consumul de energie, resursele de apă și gestionarea deșeurilor - Se angajează să protejeze mediul prin prevenirea poluării și minimizarea impacturilor negative - Respectă legile de mediu și își îmbunătățește continuu practicile. - Implementează programe ecologice pentru a crește gradul de conștientizare în rândul angajaților și partenerilor. - Încurajează furnizorii să adopte practici de mediu similare	Website-ul și Intranetul corporativ

Policy	Description	Availability
Politica de Sănătate și Securitate	- 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-psihologice la locul de muncă	Intranetul corporativ
Politica de Achiziții	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	- Asigură cele mai înalte standarde de securitate a informațiilor și protecție a datelor - Vital pentru menținerea încrederii clienților. - Definește cadrul pentru: Protejarea informațiilor și asigurarea confidențialității, integrității și accesibilității.	Website-ul și Intranetul corporativ
Politica de Avertizare (Whistleblowing)	- Oferă un canal de raportare sigur și confidențial. - Pentru ca angajații și părțile interesate să raporteze: - Suspiciuni de abatere - Comportament neetic - Încalcări ale legii	Website-ul și Intranetul corporativ

Dincolo de aceste politici fundamentale, cadrul nostru include linii directoare cuprinzătoare în domenii operaționale cheie:

Politici Comerciale:

Obiectiv: Definesc angajamentul de a furniza constant produse și servicii de înaltă calitate care să răspundă nevoilor clienților.

Exemple: Standarde de servicii pentru clienți, instrucțiuni de dezvoltare a produselor, principii de stabilire a prețurilor și reducerilor, reglementări de marketing și publicitate, etc.

Politici Financiare:

Obiectiv: Stabilesc reguli pentru gestionarea responsabilă și eficientă a resurselor financiare.

Exemple: Proceduri de bugetare și contabilitate, protocoale de gestionare a cheltuielilor, cadre de gestionare a riscurilor, etc.

Politici de Comunicare și Evenimente:

Obiectiv: Ghidează practicile de comunicare internă și externă, inclusiv gestionarea evenimentelor.

Exemple: Instrucțiuni privind mesajele de brand, canale de comunicare pentru angajați, protocoale pentru rețelele sociale, procese de planificare și aprobare pentru sponsorizări și donații, etc.

Politici privind Tehnologiile Informaționale:

Obiectiv: Asigură utilizarea sigură și responsabilă a resurselor tehnologice.

Exemple: Protocoale de securitate și confidențialitate a datelor, utilizarea corectă a echipamentelor IT, licențierea și conformitatea software-ului, standarde de accesibilitate tehnologică.

Politici Juridice:

Obiectiv: Asigură respectarea tuturor legilor și

reglementărilor relevante.

Exemple: Proceduri de revizuire și aprobare a contractelor, politici de proprietate intelectuală, protocoale de conformitate cu reglementările, etc.

Politici de Securitate Internă și administrație:

Obiectiv: Definirea governanței, controlului și implementării măsurilor de securitate.

Exemple: Proceduri de securitate fizică, protocoale de securitate a datelor, proceduri de control al accesului, managementul riscurilor și planuri de răspuns la urgențe, etc.

Politicele privind Serviciile Financiare:

Obiectiv: Asigurarea siguranței, securității și conformității cu reglementările a tuturor tranzacțiilor financiare mobile și a datelor clienților.

Exemple: Autentificare robustă a utilizatorilor și măsuri avansate de prevenire a fraudei. Respectarea strictă a procedurilor de combatere a spălării banilor (AML) și de cunoaștere a clientelei (KYC). Protocoale cuprinzătoare de confidențialitate și securitate a datelor pentru toate tranzacțiile financiare. Proceduri riguroase de gestionare a riscurilor și de răspuns la incidente pentru sistemele de plată. Ghiduri și instrucțiuni clare și accesibile pentru utilizatori privind utilizarea sigură a aplicației și a serviciilor. Proceduri de diligență necesară pentru furnizori și parteneri de afaceri pentru a reduce riscurile de conformitate. Garanții financiare prin proceduri de protecție a fondurilor, control intern și contabilitate electronică a monedei.

Acest cadru de politici cuprinzător este revizuit și actualizat periodic pentru a asigura relevanța și eficacitatea sa continuă. Prin respectarea acestor linii directoare, ne străduim să creăm o cultură a integrității, responsabilității și creșterii durabile.

<https://moldcell.md/rom/policies/termeni-legali>

CODUL DE ETICĂ ȘI CONDUITĂ

Ca parte a unei schimbări strategice către o gestionare cuprinzătoare a sustenabilității, Moldcell a combinat rolurile de Ofițer de Etică și Conformitate și Ofițer de Diligență Necesară într-o poziție de Ofițer de Sustenabilitate în 2024, cu un mandat extins care include supravegherea ESG. Problemele ridicate sunt apoi escalate și discutate în cadrul ședințelor Comitetului de Sustenabilitate. Această structură asigură că aspectele legate de conformitate sunt gestionate de o echipă dedicată de experți și că primesc nivelul adecvat de atenție din partea conducerii companiei. De asemenea, permite o viziune mai holistică asupra problemelor de conformitate, deoarece la ședințele Comitetului de Sustenabilitate participă reprezentanți din diferite departamente ale companiei.

Cultura de etică și conduită a Moldcell este condusă și impulsionată la cel mai înalt nivel, cu un angajament ferm față de toleranța zero față de corupție și mită, precum și față de alte cele mai bune practici de afaceri. Moldcell are obiective clare în ceea ce privește responsabilitatea și definirea riscurilor cheie în acest domeniu, axate în principal pe identificarea riscurilor de neconformitate, politici și proceduri, controale de diligență necesară, instruire și sensibilizare, consultare, mecanisme interne de raportare a potențialelor încălcări, disciplină și recunoaștere, precum și posibile planuri de remediere.

Codul de Etică și Conduită (Codul), aprobat de Consiliul de Administrație și Echipa de Conducere Executivă, oferă îndrumări de nivel înalt cu privire la esența politicilor și instrucțiunilor companiei privind diverse subiecte. Acesta ajută la crearea unui mod Moldcell de a face afaceri prin definirea unei busole etice comune, stabilirea unor standarde și așteptări clare cu privire la modul de acțiune și ajută la recunoașterea faptului că desfășurarea activității cu integritate este o responsabilitate comună. Diferitele capitole ale Codului reflectă politicile și instrucțiunile companiei și oferă informații practice și instructive cu referire la locul unde se pot găsi mai multe informații. Codul se aplică tuturor celor de la Moldcell – angajați, directori, membri ai consiliilor, contractori, consultanți și colaboratori independenți. Codul este făcut accesibil tuturor părților interesate interne și externe. Codul de Conduită este revizuit anual pentru a reflecta strategia și amprenta actuală a Moldcell. Eficacitatea programului nostru obligatoriu de instruire privind conformitatea, care include instruirea privind conținutul Codului de Conduită și un test de verificare a cunoștințelor, este evidentă în ratele sale ridicate de finalizare. În 2023, am atins 86%, iar în 2024 am îmbunătățit și mai mult la 87%, demonstrând o implicare constantă a angajaților.

Reglementările interne reflectate în Codul nostru, în ceea ce privește integritatea, etica și conformitatea, sunt enumerate mai jos:

- Anti-mită și corupție
- Libertatea de exprimare
- Confidențialitatea datelor
- Utilizarea responsabilă a Inteligenței Artificiale (IA)

- Părți terțe și lanțul de aprovizionare
- Sănătatea și siguranța la locul de muncă
- Responsabilitatea față de mediu
- Diversitate și incluziune
- Prevenirea conflictului de interese
- Concurența loială
- Denunțarea neregulilor (Whistleblowing)

Mecanisme de reclamație și remediere: Canalul de denunțare a neregulilor (Whistleblowing)

Moldcell dispune de un canal de avertizare de integritate (whistleblowing) care este disponibil angajaților și părților interesate (furnizori, acționari, clienți, investitori și societatea în general), unde pot raporta, anonim sau pe nume propriu, orice presupusă neregulă sau act ce încalcă legea sau reglementările interne. Acest canal este disponibil 24/7 pe site-ul web Moldcell și pe intranetul Moldcell pentru a permite accesul tuturor părților interesate.

La procesarea reclamațiilor raportate, se aplică principiile confidențialității datelor furnizate, respectului și fundamentării. Toate persoanele care raportează o încălcare sunt protejate în conformitate cu legislația sau reglementările aplicabile. În conformitate cu politicile sale, Moldcell are controale specifice în vigoare pentru a detecta și remedia posibile cazuri. Aceasta ia forma unor acțiuni disciplinare și/sau a rezilierii contractului. Dacă credeți că există deficiențe în raportarea financiară a Companiei Moldcell sau dacă suspectați orice abatere în cadrul Companiei Moldcell, vă puteți raporta preocupările la: whistleblowing@moldcell.md

Protecție împotriva represaliilor

Avertizorii vor beneficia de protecție împotriva represaliilor, adică a consecințelor negative, amenințărilor și tentativelor de represalii care pot rezulta din raportare, dacă sunt îndeplinite condițiile din Politica de Avertizare de Integritate. Protecția include protecția identității, căi de atac în caz de represalii și asigurarea unui mediu sigur și de susținere pe tot parcursul investigației și ulterior, inclusiv acces la consiliere juridică și sprijin psihologic, dacă este necesar. Pentru a se asigura că angajații Moldcell rămân informați cu privire la Canalul de Avertizare de Integritate, o secțiune referitoare la acesta și la politica de avertizare de integritate sunt incluse pe portalul intern al Moldcell, disponibil tuturor angajaților, și în instruirea obligatorie privind Codul de Conduită. În 2024, ca și în anii precedenți, gestionarea acestor solicitări a permis identificarea unor îmbunătățiri în mecanismele de reclamații și remediere, dar și în politicile și procedurile de gestionare internă a solicitărilor depuse de părțile interesate. Datorită activităților extinse de instruire și sensibilizare desfășurate în 2024, angajații se simt mai confortabil să ridice probleme, permițându-ne să ne rafinăm și mai mult procedurile etice și de conformitate.

Măsuri Anticorupție

Angajamentul Moldcell față de conformitate se manifestă printr-o abordare dublă, aprobată de CEO. În primul rând, un accent pe controale preventive cultivă o cultură a conduitei etice prin

inițiative continue de instruire și sensibilizare care acoperă lupta împotriva corupției, prevenirea criminalității și sancțiunile. Aceasta este completată de evaluări continue pentru a identifica și atenua proactiv riscurile de conformitate.

În al doilea rând, Moldcell implementează protocoale riguroase bazate pe conformitate pentru evaluarea furnizorilor și partenerilor de afaceri, asigurând alinierea cu regimurile internaționale de sancțiuni. Aceste protocoale sunt supuse unei îmbunătățiri continue pentru a garanta eficacitatea și adaptabilitatea permanentă. Prin acordarea priorității atât cultivării culturale interne, cât și verificării parteneriatelor externe, Moldcell stabilește un standard înalt pentru conduita etică în afaceri, demonstrând un angajament ferm față de operațiuni responsabile și sustenabilitate pe termen lung. Această abordare holistică nu numai că protejează conformitatea, dar promovează și o cultură a încrederii și integrității, consolidând poziția Moldcell ca lider în practicile de afaceri responsabile.

Comportament Anticoncurențial

Moldcell, în calitate de furnizor de servicii de comunicații electronice, își desfășoară activitatea în strictă conformitate cu prevederile Legii concurenței nr. 183 din 11.07.2012 și cu alte acte normative care reglementează domeniul concurenței, ținând cont de toate modificările și completările acestora. În mod similar, Moldcell este guvernată de recomandările Consiliului Concurenței, care este o autoritate publică autonomă ce asigură respectarea legislației în domeniul concurenței, prin acțiuni de prevenire a practicilor anticoncurențiale, eliminare a încălcărilor concurenței, promovare și creștere a culturii concurențiale.

Moldcell a aprobat Politica de Concurență prin care se angajează să respecte standardele înalte de conduită în afaceri, acționând într-un mod responsabil, bazat pe: Codul de Etică și Conduită, Politica și Instrucțiunea Anticorupție, precum și Politica de Confidențialitate.

Moldcell este adeptul comerțului liber și echitabil și depune toate eforturile posibile pentru o concurență onestă și condiții etice în limitele legislației în vigoare a Republicii Moldova, desfășurându-și activitatea pe baza normelor legale îndreptate împotriva practicilor ilegale bazate pe comportament unilateral/abuz de poziție dominantă.

Compania Moldcell depune eforturi pentru a adopta principiile și obiectivele Politicii de Concurență și, ca rezultat, nu se angajează în practici ilegale și nu desfășoară nicio activitate comercială care să încalce legislația relevantă pentru domeniul concurenței atât la nivel național, cât și internațional. Angajații Moldcell sunt informați și familiarizați cu responsabilitatea și obligația de a respecta Politica de Concurență. De asemenea, angajații sunt încurajați să vorbească și să ridice probleme cu privire la încălcările efective sau potențiale ale Politicii de Concurență. În plus față de Politica de Concurență menționată mai sus, Moldcell are o Instrucțiune privind respectarea legislației relevante pentru domeniul concurenței, care este obligatorie atât pentru companie, cât și pentru toți angajații săi. Scopul Instrucțiunii respective este de a stabili setul de cerințe pentru ca Moldcell să respecte

cadrul legislativ național, dar nu în ultimul rând să țină cont de legislația Uniunii Europene în domeniul concurenței în vederea desfășurării activității sale în Spațiul Economic European. Sunt luate toate măsurile legale posibile pentru a informa toți angajații și pentru implementarea corectă a Instrucțiunii, precum și pentru informarea cu privire la obligația de a respecta această instrucțiune.

Pe parcursul activității sale, Moldcell tinde să se asigure că fiecare angajat al companiei respectă Politica de Concurență și Instrucțiunea împotriva comportamentului anticoncurențial, sau încălcarea legislației în domeniul concurenței atrage aplicarea de sancțiuni conform prevederilor Legii concurenței a Republicii Moldova nr. 183/2012.

Moldcell nu a fost condamnată pentru încălcarea legilor anticorupție sau anti-mită în cursul anului 2024 și, prin urmare, nu au fost plătite amenzi în legătură cu astfel de cazuri. În 2024, Moldcell a menținut un palmares curat, cu zero incidente de comportament anticoncurențial, practici antitrust sau de monopol. De asemenea, nu există proceduri legale restante pentru plăți întârziate la sfârșitul anului 2024.

Conflictul de Interese

Politica Moldcell stabilește principii și proceduri clare pentru prevenirea și gestionarea potențialelor conflicte de interese care implică directori, directori executivi de rang înalt și acționari semnificativi. Aceste principii urmăresc să asigure conduita etică a tuturor persoanelor aflate în astfel de funcții și să protejeze cele mai bune interese ale companiei. Moldcell a stabilit un proces cuprinzător pentru gestionarea conflictelor de interese, care include:

- **Un sistem de raportare dedicat:** Angajații pot raporta cu ușurință orice conflict de interese potențial sau real printr-un sistem securizat, computerizat.
- **Raportare internă și externă:** Atât angajații interni, cât și cei externi (colaboratori) au obligația de a raporta conflictele de interese.
- **Monitorizare și revizuire regulată:** Compania revizuește periodic rapoartele privind conflictele de interese și ia măsurile adecvate pentru a aborda orice conflict identificat.

Toți angajații Moldcell, indiferent de poziția lor, au responsabilitatea de a divulga orice potențial conflict de interese de îndată ce acesta apare. Aceasta include conflicte legate de:

- **Activități externe:** Orice muncă, afaceri sau investiții în afara Moldcell.
- **Relații de familie:** Relații cu membri ai familiei care pot avea interese în conflict cu compania.
- **Active personale:** Deținerea de active care ar putea crea un conflict de interese.
- **Alte motive relevante:** Orice altă situație care ar putea compromite capacitatea angajatului de a acționa în cele mai bune interese ale companiei.

Această abordare proactivă a gestionării conflictelor de interese subliniază angajamentul nostru de a menține cele mai înalte standarde etice și de a proteja reputația companiei, promovând astfel încrederea în rândul angajaților, acționarilor și comunității în general.

Neutralitate politică și activități de lobby

Compania Moldcell este neutră din punct de vedere politic. Nu luăm o poziție directă sau indirectă pentru sau împotriva niciunui partid politic și nu facem donații (O€) către partide politice sau către organizații, publice sau private, legate de partide politice. Acest lucru nu ne împiedică, în conformitate cu legislația în vigoare, să ne facem cunoscute opiniile cu privire la chestiuni care pot afecta managementul și durabilitatea Companiei, prin activități de lobby. Moldcell monitorizează dezvoltarea dosarelor legislative și a inițiativelor legate de politicile de telecomunicații, digitale și media, protecția datelor și securitatea cibernetică. Cheltuielile noastre pentru contribuții către organismele din industrie și către organizațiile care desfășoară activități reprezentative pentru Moldcell s-au ridicat la 26.546 de euro în 2024, banii fiind alocați către organisme industriale internaționale și naționale precum: GSM Association (GSMA), Foreign Investors Association (FIA), European Business Association Moldova (EBA), Asociația Companiilor TIC din Moldova (ATIC), Camera de Comerț Americană din 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.



Asociația Investitorilor Străini (FIA) este o asociație non-profit și

apolitică din Republica Moldova, care are ca scop stimularea reformelor și îmbunătățirea mediului de afaceri în țările din Europa de Est. În 2024, directorul financiar al Moldcell, domnul Cenk Erguden, a fost ales membru al Consiliului de Administrație al FIA.



Asociația Europeană de Afaceri Moldova este o organizație cu impact, care are ca scop alinierea economiei naționale și a legislației de afaceri la

standardele UE și promovarea valorilor europene și a celor mai bune practici de management al afacerilor în comunitatea antreprenorială. EBA Moldova este membră ¹ a Rețelei Mondiale EBO. Moldcell este membru fondator al EBA Moldova. În 2024, directorul general al Moldcell, doamna Carolina Bugaian, a fost aleasă Președinte al Consiliului Asociației Europene de Afaceri (EBA), după ce a ocupat anterior funcția de Vicepreședinte.

AmCham Moldova

Fighting for your business

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.

AFAM

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.



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 lider în acțiune și vocea industriei TIC din Moldova, care promovează dezvoltarea sectorului TIC în Republica Moldova. Moldcell promovează activ schimbări pozitive prin colaborări cu ATIC.



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.

PRACTICILE DE PLATĂ

Moldcell aplică o abordare echitabilă a plăților, așa cum este prezentat în Politica noastră de Achiziții și Trezorerie. Politica noastră este concepută pentru a asigura practici de plată transparente, echitabile și sustenabile, care să sprijine stabilitatea financiară și creșterea furnizorilor noștri în toate categoriile și segmentele de achiziții. Conform acestei politici, plățile sunt efectuate în termen de 30 de zile de la primirea unei facturi valide, cu excepția cazurilor în care s-a convenit altfel în scris. Termenii de plată sunt aplicați în mod consecvent tuturor categoriilor de furnizori, pentru a asigura echitatea și transparența. Deși nu există politici separate pentru întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri), ajustări discreționare ale termenelor de plată sunt luate în considerare de la caz la caz pentru companiile mai mici.

În practică, timpul mediu de decontare a unei facturi de la începutul perioadei contractuale de plată este de aproximativ 25 de zile, 85% din plăți respectând termenii standard. Deși unele facturi au fost plătite cu întârziere din cauza întârzierilor în primirea facturilor sau a procesului intern de aprobare, nu au fost inițiate acțiuni legale cu privire la aceste întârzieri. Moldcell depune eforturi active pentru a-și îmbunătăți procesul de raportare și pentru a crește acuratețea datelor privind performanța plăților. Practica noastră standard implică respectarea termenelor contractuale sau legale de plată stipulate în acordurile noastre de achiziție, parteneriat și leasing, sau utilizarea soluțiilor de finanțare a facturilor furnizorilor atunci când sunt stabilite termene de plată separate. Sources and related content.



Inspiră | Acționează | Câștigă

PRINCIPALII INDICATORI FINANCIARI				Consolidat (MCG)		Individual (MCSA)	
				2024	2023	2024	2023
INDICATORI DE LICHIDITATE							
a) Rata lichidității efective	$\frac{\text{Active curente}}{\text{Datorii curente}}$	=		1.12	1.04	1.10	1.03
b) Rata lichidității – testul acid	$\frac{\text{Active curente} - \text{Stocuri}}{\text{Datorii curente}}$	=		0.89	0.84	0.87	0.83
INDICATORII DE RISC							
a) Gradul de îndatorare	$\frac{\text{Datorii (împrumuturi)}}{\text{Capital}}$	*100	=	240%	329%	244%	333%
sau							
a) Gradul de îndatorare	$\frac{\text{Datorii (împrumuturi)}}{\text{Capital propriu}}$	*100	=	96%	102%	97%	102%
b) Rata de acoperire a dobânzilor	$\frac{\text{Profit înainte de dobânzi și impozite}}{\text{Cheltuieli privind dobânzile}}$	=		3.08	3.94	3.03	3.93
INDICATORI DE ACTIVITATE							
a) Rata de mișcare a stocurilor	$\frac{\text{Costul vânzărilor}}{\text{Stocuri medii}}$	=		10.80	12.39	10.98	12.52
sau							
a) Ciclul de mișcare a stocurilor (zile)	$\frac{\text{Stocuri medii}}{\text{Costul vânzărilor}}$	* 365	=	33.79	29.47	33.23	29.15
b) Ciclul de mișcare a creanțelor (zile)	$\frac{\text{Creanțe medii}}{\text{Cifra de afaceri}}$	*365	=	17.08	20.04	17.14	20.04
c) Ciclul de mișcare a datoriilor (zile)	$\frac{\text{Datorii comerciale medii}}{\text{Procurări}}$	*365	=	98.72	89.82	97.82	89.82
d) Mișcarea activelor pe termen lung	$\frac{\text{Cifra de afaceri}}{\text{Active pe termen lung}}$	=		1.34	1.17	1.34	1.17
e) Mișcarea activelor totale	$\frac{\text{Cifra de afaceri}}{\text{Active totale}}$	=		0.94	0.87	0.94	0.87
INDICATORI DE PROFITABILITATE							
a) Rentabilitatea capitalului propriu	$\frac{\text{Profit înainte de dobânzi și impozit}}{\text{Capital propriu}}$	=		0.14	0.19	0.14	0.19
b) Rata rentabilității vânzărilor	$\frac{\text{Profit brut}}{\text{Cifra de afaceri}}$	*100	=	37%	35%	36%	34%
c) Rata rentabilității generale	$\frac{\text{Profit net}}{\text{Total cheltuieli}}$	*100	=	26%	41%	26%	42%
d) Rata rentabilității activelor (ROA)	$\frac{\text{Profit net}}{\text{Total active}}$	*100	=	6%	9%	6%	9%
e) Rata rentabilității financiare (ROE)	$\frac{\text{Profit net}}{\text{Capital}}$	*100	=	21%	40%	20%	41%
f) Rata rentabilității economice (ROI)	$\frac{\text{Profit brut}}{\text{Total active}}$	*100	=	35%	31%	34%	30%

GSMA INDEX

Emisii Ținte bazate pe știință 1.1 Dezvăluți dacă v-ați stabilit, sau v-ați angajat să stabiliți, obiective de emisii de GES care sunt în conformitate cu obiectivele Acordului de la Paris – de a limita încălzirea globală la mult sub 2°C peste nivelurile preindustriale și de a continua eforturile de a limita încălzirea la 1,5°C — și pentru a obține emisii nete zero înainte de 2050. Scope 1, 2 și 3 emisii 1.2a Scop 1 și 2 GHG emisii i. Scop 1 și 2 emisii (tone CO2e) ii. Scop 1 și 2 emisii (tone CO2e) per 1GB data iii. Modificarea procentuală a emisiilor absolute din domeniul 1 și 2 față de ultima perioadă de raportare 1.2b Scope 3 GHG emisii i. Scop 3 emisii (tone CO2e) ii. Scop 3 emisii (tones CO2e) per 1GB data iii. Modificarea procentuală a emisiilor absolute Scope 3 față de ultima perioadă de raportare	GSMA-ENV-01 GSMA-ENV-02	Răspuns direct: Moldcell nu s-a aliniat încă la Obiectivele Bazate pe Știință (Science-Based Targets - SBT) în perioada curentă de raportare, obiective care vizează îndeplinirea Țintelor trasate prin Acordul de la Paris. Deși nu am stabilit sau ne-am angajat încă la obiective specifice de emisii de gaze cu efect de seră (GHG) în linie cu aceste obiective, aspirăm să o facem în viitorul apropiat. Intenția noastră este să ne aliniem la Obiectivele SBT odată ce operațiunile noastre vor fi pregătite pentru a ne asuma acest angajament, demonstrându-ne dedicarea față practicilor sustenabile și responsabilității față de mediu. p.51 Evaluarea Emisiilor
Energia Consumul de energie 1.3a Consumul total de energie i. Consumul total de energie (MWh) ii. Consumul total de energie (MWh) per 1GB de data 1.3b Consumul de energie în rețea i. Energia totală consumată în rețea (MWh) ii. Energia totală consumată în rețea (MWh) per 1 GB de date 1.3c Mixul energetic al rețelei i. Rețea procentuală regenerabilă ii. Rețea procentuală non-regenerabilă iii. Procentul de energie regenerabilă în afara rețelei iv. Procentul de energie non-regenerabilă în afara rețelei	GSMA – EN-03	p.51 Evaluarea Emisiilor

INDICELE GSMA

Reducerea deșeurilor <u>Materiale reparate sau refolosite</u> 1.4a Echipament de rețea reparat sau reutilizat i. Procentul de echipamente de rețea reparate sau refolosite, pe unități ii. Procentul de echipamente de rețea reparate sau refolosite, în funcție de prețul de achiziție 1.4b Telefoane mobile și alte echipamente ale clientului (CPE) reparate sau refolosite i. Procentul de dispozitive și CPE reparate sau refolosite, pe unități ii. Procentul de dispozitive și CPE reparate sau refolosite, în funcție de prețul de achiziție	GSMA -ENV-04	p. 54 Circularitatea Moldcell nu raportează indicatori de deșeuri calculați în funcție de prețul de achiziție, deoarece această variabilă poate fi influențată de diverși factori (inflație, amortizarea activelor etc.)
<u>Deșeuri generate</u> 1.5a Total deșeuri generate (tone) per 1 GB de date 1.5b deșeuri de rețea (tone) per 1 GB de date 1.5c deșeuri de telefon și alte deșeuri de CPE (tone) per 1 GB de date 1.5d Toate celelalte deșeuri (tone) per 1 GB de date <u>Materiale reciclate</u> 1.6a Deșeuri din rețea reciclate i. Procentul de deșeuri din rețea (de la 1.5b) reciclat (unități) ii. Procentul din prețul de achiziție al deșeurilor din rețea reciclate 1.6b Deșeuri de telefoane și CPE reciclate i. Procentul de deșeuri de telefoane mobile și CPE (de la 1,5c) reciclate (unități) ii. Procentul din prețul de achiziție al deșeurilor de telefoane reciclate și CPE 1.6c Toate celelalte deșeuri reciclate i. Procentul tuturor celorlalte deșeuri (de la 1,6 d) reciclate (unități) ii. Procentul din prețul de achiziție al tuturor celorlalte deșeuri reciclate	GSMA-ENV-05 GSMA-ENV-06	p. 54 Circularitatea p. 54 Circularitatea Moldcell nu raportează indicatori de deșeuri calculați în funcție de prețul de achiziție, deoarece această variabilă poate fi influențată de diverși factori (inflație, amortizarea activelor etc.)
Acoperirea rețelei <u>Populație acoperită de rețeaua de telefonie mobilă</u> 2.1 Procentul din populație acoperită de rețeaua de telefonie mobilă a operatorului Defalcare după: 3G, 4G, 5G	GSMA-INC-01	p. 47 Tehnologia pentru un viitor sustenabil
Accesibilitate <u>Accesibilitatea dispozitivelor și abonamentelor</u> 2.2a Costul celui mai accesibil smartphone, ca procent din PIB lunar pe cap de locuitor 2.2b Costul mediu a 1 GB de date, ca procent din PIB lunar pe cap de locuitor	GSMA-INC-02	Raportare imposibilă pentru acești indicatori din motivul convergenței tarifului
Competențe Digitale <u>Programe de dezvoltare a competențelor digitale</u> 2.3 Numărul de persoane (excluzând angajații) care au finalizat un program de formare de bază, intermediar sau avansat de competențe digitale (conform definiției ITU), împărțit la numărul total de abonați	GSMA-INC-03	p. 73 Comunitățile Afectate

INDICE GSMA

Protecția datelor <u>Incidente cu datele clienților</u> 3.1a Numărul de încălcări ale datelor, la un milion de abonați 3.1b Procentul încălcărilor de date care implică Informații cu Caracter Personal (ICP) 3.1c Numărul de clienți afectați, la un milion de abonați 3.1d Numărul de acțiuni de reglementare pentru încălcări ale protecției datelor (de ex., reclamații legate de marketing, încălcări de date), la un milion de abonați	GSMA-INT-03	În perioada de raportare, Moldcell nu a înregistrat încălcări ale datelor conform criteriilor specificate.
Drepturi digitale <u>Politică privind drepturile digitale</u> 3.2 Există o politică specifică care să acopere protecția drepturilor digitale și transparența, confidențialitatea, libertatea de exprimare, mandatele guvernamentale de închidere sau restricționare a accesului și/sau solicitările guvernamentale de date? (da/nu)	GSMA-INT-02	DA
Siguranța online <u>Măsurile de siguranță online</u> 3.3 Aveți implementate controale sau programe pentru a îmbunătăți siguranța online pentru copii și alte grupuri vulnerabile? (da/nu)	GSMA-INT-03	DA
Lanț de aprovizionare sustenabil <u>Politică de achiziții sustenabile</u> 4.1a Aveți o politică de achiziții sustenabile? (da/nu) 4.1b Dacă da, câte dintre următoarele elemente le acoperă? a. Guvernanța organizațională b. Drepturile omului c. Practici de muncă d. Mediul inconjurator e. Practici de operare echitabile f. Probleme legate de consumatori g. Implicarea și dezvoltarea comunității <u>Evaluări ale furnizorilor</u> 4.2a Procentul furnizorilor evaluați în baza politicii de achiziții sustenabile folosind o procedură de evaluare definită și documentată de companie, în ultimii doi ani 4.2b Procentul furnizorilor evaluați în baza politicii de achiziții sustenabile prin vizite la sediu, în ultimii doi ani	GSMA-SUP-01 GSMA-SUP-02	DA Politica acoperă următoarele elemente: a. Guvernanța organizațională b. Drepturile omului c. Practici de muncă d. Mediul inconjurator e. Practici de operare echitabile 4.2a - 19% 4.2b - În perioada de raportare, Moldcell nu efectuează audituri sau vizite la sediul furnizorilor ca parte a procesului de evaluare conform politicii de achiziții sustenabile.