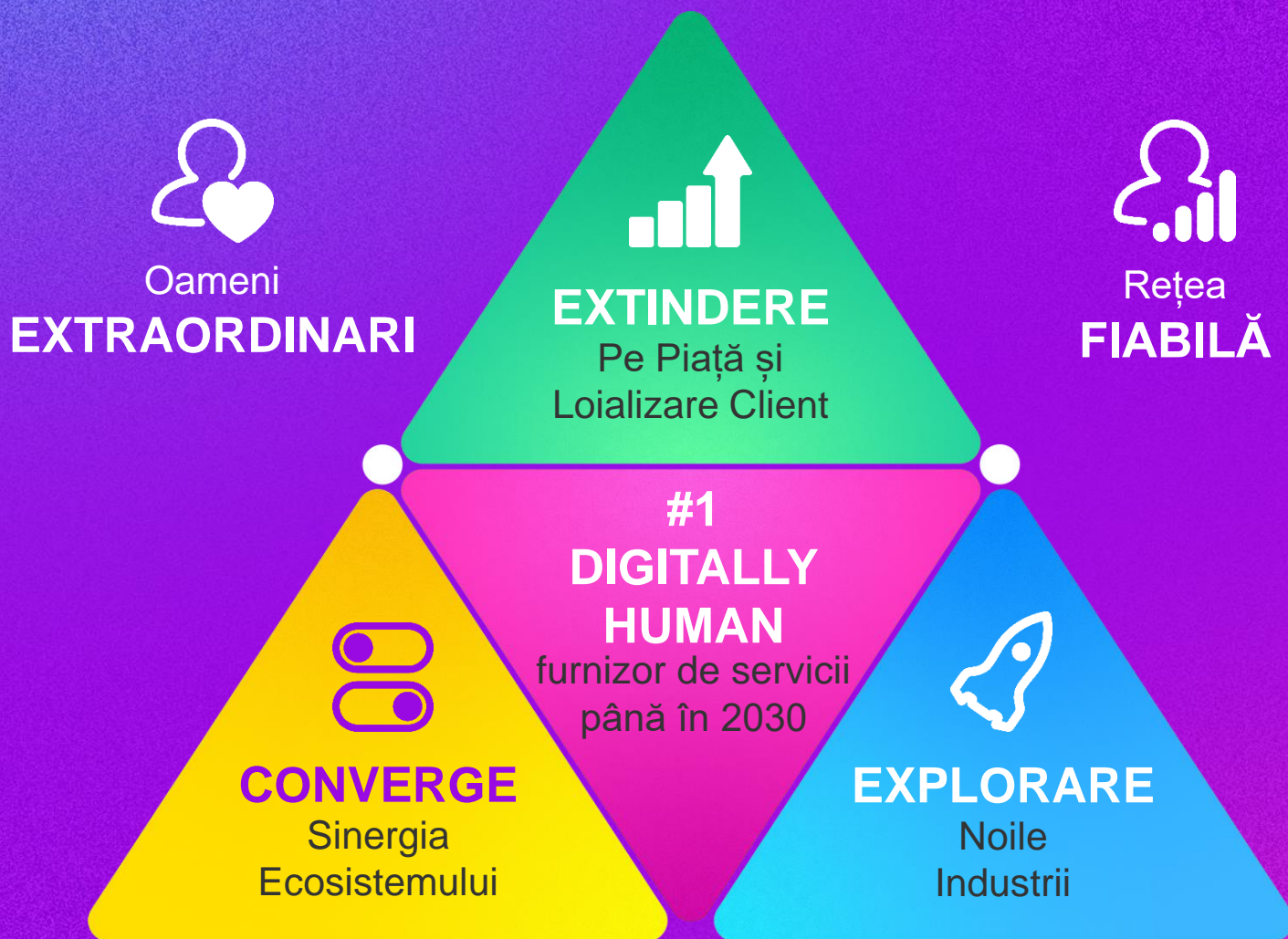


# MOLDCELL DINCOLO DE TELCO



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

moldcell<sup>CG</sup>



# RAPORTUL CONDUCERII ȘI DEZVOLTARE DURABILĂ 2023 – MOLDCELL GRUP

## Mesajul CEO

### PREZENTAREA GENERALĂ

- 007 ... Context
- 008 ... Moldcell pe scurt
- 011 ... Referințe 2023
- 013 ... Strategia

### ADOPTAREA SUSTENABILITĂȚII

- 027 ... Moldcell Dincolo de Telco
- 029 ... Implicarea Părților Interesate
- 030 ... Materialitatea Moldcell
- 033 ... Colaborări
- 034 ... Premii

### GUVERNANȚA

- 036 ... Structura de guvernare
- 037 ... Consiliul de Administrație
- 041 ... Conducerea Executivă

### REȚEA FIABILĂ

- 045 ... Tehnologia pentru o dezvoltare durabilă
- 047 ... Securitatea rețelei
- 048 ... Consumul de energie și eficiența energetică
- 054 ... Circularitatea

### CLIEȚII – CATALIZATORUL SUCCESULUI NOSTRU

- 058 ... Abordare centrată pe excelența în relația cu clienții
- 060 ... Responsabilitate în produsele și serviciile noastre
- 061 ... Valorificarea Vocii Clientului
- 062 ... Drepturile digitale

### OAMENI

- 065 ... Promovarea Diversității, Incluziunii și Bunăstării ca Angajator Responsabil
- 073 ... Managementul atracției, retenției și dezvoltării talentelor

### GUVERNARE CU INTEGRITATE

- 078 ... Cultura sustenabilității
- 078 ... Managementul riscurilor
- 082 ... Etica afacerilor și transparența

### FINANȚE DURABILE

- 087 ... Transparența fiscală
- 091 ... Achiziții responsabile

### CONTRIBUIND LA PROSPERITATEA COMUNITĂȚILOR

- 000 ... Sustainable partnerships
- 000 ... Sponsorships and Donations



# #1

## DIGITAL UMAN

CREȘTE | CONVERGE | EXPLORĂ





## SPRE NOI OPORTUNITĂȚI ALĂTURI DE MOLDCELL

În 2023, ne-am definit scopul, oferindu-ne noi surse de reziliență, angajament neclintit și pasiune pentru clienții noștri. De-a lungul celor 23 de ani de activitate, Moldcell a fost un partener de încredere pentru clienții noștri, afacerile lor și un cetățean corporativ respectat. Integrarea sustenabilității a devenit o parte esențială a portofoliului nostru și suntem dedicați aprofundării acesteia în activitățile viitoare.

De-a lungul istoriei noastre, am navigat cu succes prin valurile schimbării, adaptându-ne cu ușurință la tendințele emergente și la peisajele industriale în continuă transformare. Pe măsură ce pășim în 2024, sunt entuziasmată de oportunitățile promițătoare care se ivesc și aștept cu nerăbdare să fiu martorul creșterii și transformării continue a organizației noastre. Nu doar ne adaptăm la schimbare; o modelăm activ pentru a ne alinia cu angajamentul nostru ferm pentru sustenabilitate și pentru a ne ridica standardele operaționale, asigurând servicii excepționale clienților noștri.

**CAROLINA BUGAIAN**  
DIRECTOARE GENERALĂ



În timp ce anul 2023 a adus provocări semnificative, inclusiv conflicte globale, presiuni economice și amenințări cibernetice, Moldcell, un partener de încredere de peste 23 de ani, și-a valorificat reziliența, angajamentul și performanța pentru a depăși aceste obstacole. Fiind conștienți de rolul critic al comunicării în astfel de perioade incerte, Moldcell a acordat prioritate asigurării accesibilității și calității continue a serviciilor sale. De asemenea, Moldcell a încheiat anul 2023 pe o notă pozitivă odată cu decizia liderilor europeni de a iniția discuții privind aderarea Moldovei la Uniunea Europeană. Această oportunitate consolidează angajamentul de a contribui la progresul și stabilitatea economică a țării.

Misiunea Moldcell, **“Aducem toată lumea în mâinile tale pentru a TE BUCURA DE VIAȚĂ ȘI MAI MULT”**, depășește un simplu slogan. Aceasta reprezintă angajamentul nostru profund față de orientarea către client și construirea de parteneriate durabile cu toate părțile interesate. Într-o lume care necesită din ce în ce mai multă reziliență, importanța produselor și serviciilor noastre nu a fost niciodată mai mare. De peste două decenii, Moldcell a revoluționat piața telefoniei mobile din Moldova, asigurând accesul universal la o gamă diversă de servicii de înaltă calitate și asistență excepțională pentru clienți. Suntem mai mult decât un furnizor de telecomunicații; suntem catalizatori ai progresului, oferind oamenilor și companiilor mijloacele de a se conecta, de a se dezvolta și de a contribui la un viitor mai durabil.

În generația noastră, sustenabilitatea a devenit o problemă critică, solicitând acțiuni responsabile atât din partea indivizilor, cât și a organizațiilor. Studiile recente prognozează o creștere semnificativă a susținerii consumatorilor față de sustenabilitate, estimându-se că aceasta va ajunge la 84% în următorul deceniu. Consumatorii, angajații și instituțiile de reglementare de astăzi se așteaptă pe bună dreptate ca organizațiile să contribuie pozitiv la societate, depășind simpla realizare a profitului și abordând în mod activ problemele climatice și de mediu. Investiția în sustenabilitate nu este doar un angajament față de planetă, ci și o investiție strategică pe termen lung pentru orice brand.

Pentru Moldcell, acțiunea sustenabil nu este doar o tendință, ci o valoare de bază integrată în operațiunile noastre zilnice. Înțelegem că sustenabilitatea autentică începe din interior. De aceea, cultivăm relații de încredere bazate pe integritate, angajament și transparență cu toate părțile noastre interesate: clienți, angajați, furnizori și acționari. Acest angajament depășește cerințele legale. Ne străduim să fim o companie de referință, având un impact pozitiv asupra mediului, societății și buneii guvernări. Scopul nostru bine definit, valorile și strategia ne oferă direcția pentru a atinge acest obiectiv.

Urmărind tendințele globale și abordând provocările de mediu, în 2023, am adoptat standardele Global Reporting Initiative (GRI). Această analiză cuprinzătoare a evaluat aspectele materialității noastre, impactul și a identificat zonele ce necesită îmbunătățiri. Cadrul GRI a influențat diverse procese, politici și structuri de guvernare, asigurând o monitorizare robustă a sustenabilității și o

implementare eficientă pe toate dimensiunile. Deși sunt necesare eforturi continue pentru o aliniere completă, fiecare îmbunătățire contribuie la un ecosistem și o societate mai sănătoase. Fiind unul dintre cei mai mari contribuabili la bugetul de stat al Moldovei, înțelegem impactul nostru civic și ne străduim ca fiecare acțiune să aibă efectul pozitiv dorit.

Deși nu producem echipamente în mod direct, Moldcell recunoaște impactul pe care îl are prin crearea infrastructurii și utilizarea dispozitivelor. Suntem dedicați găsirii de soluții eficiente pentru a reduce consumul de energie, a folosi energii regenerabile și a minimiza deșeurile. Am setat obiective clare de mediu și suntem hotărâți să le realizăm constant.

Moldcell își aliniază prioritățile cu eforturile guvernului Republicii Moldova de a realiza integrarea în Uniunea Europeană. Realizările din industria noastră, inclusiv acordurile istorice din 2023 privind tarifele de Roaming cu România și Uniunea Europeană, contribuie direct la acest obiectiv național.

Conectarea oamenilor și facilitarea comunicării sunt pași fundamentali pe acest drum. Respectând această convingere, am lansat pachetele "Roaming ca Acasă" în toată Europa, în Ajunul Crăciunului, recunoscând nevoile moldovenilor care locuiesc sau călătoresc în străinătate de a rămâne conectați la tarife accesibile.

Noile pachete oferă tarife naționale pentru apeluri, SMS-uri și date în cadrul UE, eliminând costurile exorbitante de Roaming și încurajând o comunicare internațională fără probleme. Prin eliminarea barierei de comunicare, Moldcell susține activ aspirațiile țării noastre pentru un viitor mai integrat și mai conectat în cadrul comunității europene.

**"Suntem acum într-o etapă incredibil de captivantă ca și companie, dezvoltând tehnologii avansate și contribuind sustenabil la succesul fiecărei părți interesate."**

De peste 23 de ani, Moldcell este mai mult decât un operator de telefonie mobilă. Oferim soluții digitale care promovează experiențe **#DigitalUmane**, eliminând barierele indiferent de vârstă, venit sau etnie. Ecosistemul nostru de aplicații îi ajută pe toți să participe la lumea digitală.

În 2023, am lansat VoLTE, oferind o claritate îmbunătățită a apelurilor și conexiuni mai rapide. Ca parte a angajamentului nostru față de tehnologia viitorului, am efectuat și îmbunătățiri semnificative la rețeaua de bază și de transmisie. Moldcell a continuat să construiască o infrastructură digitală extinsă, în rețeaua 4G cu 150 de stații și modernizându-le pe cele existente.

În timp ce scorul nostru Net Promoter Score a înregistrat o scădere ușoară, înțelegem cât de important este să câștigăm încrederea clienților noștri. Din acest motiv, am declarat anul 2024 drept „Anul Clientului” prin intermediul inițiativei **„Purple Promise”**. Prin această inițiativă ne propunem să îmbunătățim comunicarea, să anticipăm nevoile clienților și să soluționăm problemele în mod proactiv. Încurajăm toți angajații să adopte mentalitatea: „Ce



pot face eu astăzi pentru ca fiecare client să se simtă ca acasă în rețeaua Moldcell?”. Suntem recunoscători celor 1,5 milioane de clienți pentru loialitate și curiozitate. Feedbackul clienților noștri ne motivează să oferim mai mult! Având încredere în modelul nostru de business și în angajamentul față de sustenabilitate, dorim să construim un viitor digital inovativ și incluziv pentru Moldova.

De asemenea, noile servicii au contribuit la creșterea noastră. În 2023, Moldcell a făcut un pas curajos spre misiunea noastră de a accelera incluziunea financiară și de a promova o Moldova digitală, fără numerar, odată cu lansarea serviciului financiar Moldcell Money. Fiind primul și unicul operator de telefonie mobilă care oferă astfel de servicii în Moldova, susținem cu încredere strategia națională de digitalizare, oferind oportunitatea celor care nu au conturi bancare și reducând dependența de numerar. Doar în primul an de activitate, Moldcell Money a obținut recunoaștere internațională, consolidându-ne angajamentul față de soluțiile de ultimă generație. Nominalizarea alături de titani din industrie precum Ericsson și Netcracker la prestigioasele Glotel Awards 2023 la categoria „Progres în monetizare și bani mobili” este o dovadă puternică a dedicării noastre.

Aș dori să transmit sincere mulțumiri tuturor angajaților care au lucrat împreună ca o echipă unită în cele mai dificile momente. Împreună, am înfruntat provocările cu mult curaj, am adoptat tehnologii noi și am oferit clienților experiențe excepționale. Pasiunea, dedicarea și creativitatea angajaților noștri sunt forța motrice din spatele succesului nostru, așa cum se reflectă în scorul extraordinar de 84% obținut la Sondajul de Angajament al Angajaților. Deși acest scor reprezintă o mică scădere față de 2022, rămânem fermi să menținem un avânt pozitiv. Pentru a realiza acest lucru, vom lua măsuri concrete pentru a analiza în profunzime orice provocări subiacente și a implementa soluții eficiente.

Investiția în oameni este prioritatea noastră principală, considerând talentul echipei noastre drept avantajul nostru competitiv. În 2023, ne-am concentrat pe inițiative legate de bunăstare, atragerea talentelor și dezvoltarea personală/profesională. Este incredibil de satisfăcător să vedem acest angajament validat prin două premii prestigioase: Premiile Internaționale **People & Culture** și premiul național **Cel Mai Bun Angajator al Anului 2023**. Aceste distincții ne consolidează poziția de angajator responsabil, dedicat cultivării unui loc de muncă prosper unde oamenii noștri pot să se dezvolte.

O modalitate de a obține o economie sustenabilă este direcționarea fluxurilor financiare către activități economice care contribuie la aceasta. Parteneriatele cu furnizorii sunt esențiale în călătoria noastră comună către o economie mai sustenabilă.

Vânzările au crescut considerabil în 2023, aproximativ

cu 7%, atât din vânzarea serviciilor, cât și din creșterea vânzărilor de echipamente. Cheltuielile totale (cheltuielile comerciale și de distribuție, precum și cheltuielile generale și administrative) au fost afectate de creșterea costurilor la energia electrică. În 2023, Compania a înregistrat un profit net de 150 de milioane MDL comparativ cu o pierdere de 65 de milioane MDL în 2022, și un profit operațional de 241 de milioane MDL comparativ cu 23 de milioane MDL în 2022, în mare parte datorită performanței bune în 2023 față de anul 2022, precum și diferențelor de curs valutar, care au generat câștiguri în 2023 și pierderi în 2022. Compania a făcut toate investițiile necesare pentru a asigura capacitatea și reziliența necesare a rețelei. Astfel, în 2023, au fost investite 130 de milioane MDL, dintre care 58 de milioane MDL în extinderea rețelei radio, 32 de milioane MDL în rețeaua de bază, 18 milioane MDL în rețeaua de transmisie, 22 milioane MDL în rețeaua de internet fix și alte investiții, inclusiv diverse investiții IT și dezvoltarea de noi produse și servicii.

Anul 2023 a marcat un pas important în reafirmarea angajamentului Moldcell de a fi un promotor al educației, inovației și incluziunii digitale în Republica Moldova. Prin parteneriate strategice cu diverse universități și organizații din țară, compania a reușit să implementeze o gamă largă de inițiative cu un impact semnificativ asupra societății.

Recunoscând rolul crucial al accesului digital, Moldcell s-a alăturat Fondului Națiunilor Unite pentru Populație și Proiectului Tehnologii Viitoare pentru a iniția un program pilot dedicat avansării incluziunii digitale în serviciile sociale și e-sănătate. Participarea noastră activă la inițiativele de alfabetizare digitală și incluziune s-a extins prin înființarea Universității vârstei a treia pentru abilități digitale, prezentarea proiectului inovator Kindergarten Like la ONU în Geneva și organizarea celei de-a patra ediții a Academiei Moldcell, cu un accent dedicat pe dezvoltarea abilităților de antreprenoriat social.

Toate proiectele implementate de Fundație au un impact social semnificativ și sunt legate de incluziunea digitală. De exemplu, Proiectul #LikeDeLaBunei implică incluziunea digitală a persoanelor în vârstă prin dialog intergenerațional, unde voluntari adolescenți le explică bunicilor cum să folosească un smartphone, rețelele sociale, aplicațiile, să acceseze serviciile guvernamentale și să folosească serviciile financiare. În colaborare cu Ministerul Educației, am dezvoltat și pus la dispoziție școlilor platforma interactivă #Internetfărăgriji. Un alt proiect este parteneriatul cu Asociația Companiilor din Industriile Creative, care susține centrul ArtCor și Mediacor. Afacerile sociale și emanciparea economică a femeilor sunt alți piloni ai activităților Fundației Moldcell.

Moldcell își exprimă recunoștința profundă tuturor partenerilor care au contribuit la succesul proiectelor implementate. Colaborarea strânsă cu universități, organizații non-profit, autorități publice și alte entități a fost esențială pentru a atinge obiectivele stabilite și pentru a genera un impact pozitiv asupra societății.

**Carolina Bugaian**  
Moldcell CEO





## Context

Lumea continuă să se confrunte cu provocări semnificative. După ce criza COVID-19 a scăzut în intensitate în majoritatea țărilor până la sfârșitul anului 2022, tensiunile geopolitice și climatul macroeconomic au semnalat o schimbare în ciclul economic, caracterizată de perturbări ale lanțurilor de aprovizionare, lipsa de resurse energetice și o inflație ridicată. Cu toate acestea, chiar și în cadrul acestor provocări există noi oportunități. Este esențial să înțelegem contextul pentru a le identifica și valorifica.

### Macroeconomic

Economia globală este influențată de contextul geopolitic. Conflictele militare din Ucraina și, ulterior, din Israel, au crescut semnificativ riscurile de securitate globală, iar țările iau în considerare creșterea cheltuielilor pentru apărare și consolidarea alianțelor cu alte națiuni pentru a descuraja agresiunea și a se proteja de atacuri. Impactul întârziat al înăsprii politicii monetare din trecut ar putea accentua încetinirea creșterii economice, în timp ce riscurile geopolitice rămân semnificative. Contextul politic agitat al anului în curs generează un plus de incertitudine și volatilitate. Acest lucru a afectat economia globală și este posibil să determine o reducere a cheltuielilor pentru consumatori, pe măsură ce veniturile reale scad.

### Angajamentul de sustenabilitate

Din multe puncte de vedere, energia a devenit o prioritate absolută, iar reducerea consumului este necesară pentru a gestiona perturbările aprovizionării și pentru a combate schimbările climatice. De asemenea, nivelul costurilor trebuie gestionat din punct de vedere social pentru a atenua riscul crescând al sărăciei energetice și posibilele dificultăți financiare ale companiilor. În paralel, rămâne esențială necesitatea urgentă de a elimina treptat energia fosilă și de a trece către o economie circulară cu emisii zero. Pe 14 decembrie 2023, Consiliul European a decis inițierea negocierilor de aderare a Republicii Moldova, un reper semnificativ pe calea țării către integrarea europeană. Acest statut deschide noi oportunități Moldovei de a colabora cu Uniunea Europeană pe o gamă largă de subiecte, inclusiv schimbările climatice și protecția mediului. Republica Moldova deja întreprinde măsuri pentru a reduce emisiile de gaze cu efect de seră și a promova dezvoltarea durabilă. De exemplu, țara a adoptat o Strategie Națională de Adaptare la Schimbările Climatice și un Plan Național de Acțiune pentru Eficiența Energetică. Guvernul Republicii Moldova s-a angajat să implementeze o serie de reforme importante pentru a progresa pe calea sa către UE.

### Digitalizarea

Tranziția către o economie mai verde merge mână în mână cu transformarea digitală a activităților. Mai ales odată cu efectele incertitudinilor globale recente, precum pandemia, războiul și intensificarea schimbărilor climatice, organizațiile

sunt dornice să își transforme afacerile cu ajutorul tehnologiilor informaționale și digital hiperconectate. Digitalizarea cu accent pe sustenabilitate va reprezenta următorul val de schimbare în mediul de afaceri. Prin adoptarea sustenabilității, vom reduce diferite tipuri de riscuri, vom genera profituri, vom construi reziliență și vom crea valoare pentru părțile interesate. Noi, la Moldcell, dezvoltăm continuu strategii digitale durabile care ne pregătesc compania pentru un viitor sustenabil. Toate inovațiile subliniază nevoia de simplitate și experiențe excelente pentru utilizatori, pe care orice companie trebuie să le adopte pentru a rămâne competitivă. Digitalizarea proceselor din cadrul companiei duce la o productivitate crescută și o utilizare mai bună a resurselor. Disponibilitatea unor procese 100% digitale va accelera trecerea către o economie circulară.

### Piața forței de muncă în transformare

Piața forței de muncă este dinamică, iar companiile care doresc să atragă și să păstreze cei mai buni angajați trebuie să se concentreze pe leadership uman atractiv și axat pe valorile companiei, pe oportunitățile de învățare și dezvoltare și pe opțiunile de lucru la distanță. Candidații își doresc să lucreze pentru companii ale căror valori se aliniază cu ale lor proprii. Ei își doresc să lucreze pentru companii care se angajează față de responsabilitatea socială, sustenabilitatea mediului și inovare.

### Provocări de reglementare

În ciuda importanței tot mai mari a conectivității și a presiunilor asupra costurilor, sectorul telecomunicațiilor rămâne deflaționist. Având în vedere investițiile semnificative necesare pentru a atinge obiectivele de conectivitate, cadrul de reglementare trebuie actualizat pentru a reflecta noile realități ale sectorului. Modelul actual de reglementare și concurență, creat în era vechilor monopoluri și bazat pe preț, nu este sustenabil pe termen lung și nici compatibil cu investițiile în infrastructură. De asemenea, continuă dezbaterile privind contribuția celor mai mari generatori de trafic la investițiile în rețea. Considerăm că ar fi în interesul tuturor părților ca organizațiile de tip over-the-top (furnizori de streaming, hyperscaleri etc.), care reprezintă o pondere disproporționată a creșterii traficului, să contribuie la investiții pe o bază justă.

### Amenințările cibernetice

Industria telecomunicațiilor, vitală în era digitală, a devenit o țintă principală pentru atacuri cibernetice din cauza dependenței tot mai mari de tehnologie și a interconectivității sporite. Amenințarea este semnificativă, cu o probabilitate de 20 de ori mai mare ca o companie de telecomunicații să fie vizată. Aceste amenințări nu numai că reprezintă riscuri severe pentru companiile de telecomunicații, ci compromit integritatea și confidențialitatea datelor clienților săi. Pentru a proteja industria și clienții săi, e necesar de întreprins măsuri urgente pentru a se apăra împotriva acestor amenințări cibernetice din ce în ce mai frecvente. Consolidarea securității rețelei, efectuarea periodică a auditului de securitate, prioritizarea instruirii angajaților, promovarea colaborării și dezvoltarea planurilor de răspuns la incidente sunt strategiile iminente pentru o apărare eficientă.



# PE SCURT

## CINE SUNTEM

Din 2000, Moldcell conectează oamenii, afacerile și comunități întregi prin comunicații mobile și soluții digitale. De-a lungul anilor, am construit un ecosistem puternic cu furnizori majori de servicii și echipamente, contribuind de asemenea la dezvoltarea companiilor aflate în stadiul de start-up.

## 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 agenți ai progresului în societate.

## DE CE FACEM

Mereu ne-am străduit să aducem cele mai moderne tehnologii la prețuri accesibile, pentru a garanta servicii de conectivitate de înaltă calitate tuturor clienților noștri. Suntem concentrați pe furnizarea unei infrastructuri de top pentru ca serviciile de conectivitate să stimuleze creativitatea, creșterea și afacerile sustenabile.

## CE OFERIM



Voce și date mobile



Voce și date fixe



Televiziune



Servicii Business



Dispozitive



Soluții financiare și digitale



Vă prezentăm primul nostru raport de sustenabilitate, aliniat la cadrul de Mediu, Social și Guvernare (ESG). Acest raport oferă informații detaliate despre performanța anului 2023 pe toate cele trei dimensiuni, respectând rețererele globale stabilite de Global Reporting Initiative (GRI) și GSM Association (GSMA). Pentru a ne demonstra angajamentul față de practicile comerciale sustenabile și transparente, acest raport se bazează pe Standardele GRI, recunoscute ca fiind cel mai preferat cadru din industrie pentru raportarea sustenabilității. Am aplicat pe scară largă aceste standarde, luând în considerare dezvăluirile și indicatorii relevanți pentru a prezenta impactul nostru economic, de mediu și social. Acest angajament subliniază dedicarea noastră față de practicile de raportare transparente și standardizate, aliniată la cele mai bune practici globale. Moldcell recunoaște valoarea cadrului GRI în promovarea unei raportări consecvente și comparabile între industrii, sporind în cele din urmă încrederea părților interesate și înțelegerea eforturilor noastre de sustenabilitate. Raportul oferă informații despre activitatea Moldcell SA cu sediul în strada Belgrad nr.3, Chișinău, Republica Moldova și subsidiarele Moldcell, activități desfășurate pe teritoriul Republicii Moldova. Acesta cuprinde două entități:

- **Moldcell SA** 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.

Moldcell Technology SRL este o subsidiară deținută în totalitate de Moldcell SA. Pentru claritate în cadrul acestui raport, orice referință la Moldcell SA va fi denumită simplu „Moldcell”. 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, aliniată 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 tăieți 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.



### 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/>

Ghidați de filosofia centrată pe om a CG Corp Global, activitățile Moldcell sunt aliniată la principiile sustenabilității. Acest raport vă prezintă realizările Moldcell în materie de sustenabilitate și aspirațiile sale. Moldcell își exprimă recunoștința tuturor pentru sprijinul continuu pentru crearea unui viitor mai durabil. Fiind conștienți de rolul esențial al transparenței și al responsabilității în generarea unei schimbări pozitive, Moldcell rămâne angajată să împărtășească deschis progresele cu toate părțile implicate.

\* Persoana de contact pentru întrebări și sugestii referitor la acest raport: [gma@moldcell.md](mailto:gma@moldcell.md)



# 2023

## RETROSPECTIVA

### #DIGITAL UMAN

- Oferind peste 20 de soluții digitale care promovează experiențe #DigitalUman, 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.

### OAMENI

- Obținerea unei reprezentări de 44% a femeilor lideri în echipa extinsă de conducere.
- Realizarea unui scor al gradului de implicare al angajaților de 82%.
- Furnizarea a peste 46 de ore de instruire per angajat, demonstrând angajamentul față de dezvoltarea profesională și îmbunătățirea abilităților angajaților.
- Investirea a peste 1,5 milioane MDL în instruire.

### SUSTENABILITATE

- Prima măsurare a amprentei de carbon, marcând un pas semnificativ către conștientizarea și atenuarea impactului nostru asupra mediului.
- Am implicat 22,545 de persoane prin inițiativele noastre de incluziune digitală, contribuind la reducerea decalajului digital și la promovarea accesului echitabil la tehnologie.

### REZULTATE FINANCIARE

**+1%** Cota de piață

**+4%** EBITDA

**+10%** ARPU

**+5%** Venit din Servicii

**+10%** Venit din Dispozitive

**+10%** Venit din date

**1.5 mln  
clienți**

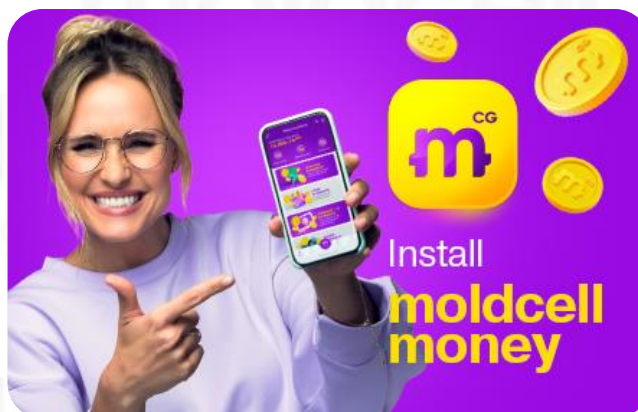
*\* Raport ANRCETI privind Evoluția pieței  
Comunicațiilor Electronice  
în al treilea trimestru al anului 2023  
[Raport\\_CE\\_9\\_III\\_2023\\_V3\\_Final.pdf](#)*



# 2023 REFERINȚE

## Lansarea Serviciului Financiar Mobil – (MFS)

În primul an de la lansare, produsul MFS câștigă deja recunoaștere internațională, demonstrând angajamentul nostru față de dezvoltarea de soluții de ultimă generație ce oferă valoare. Nominalizarea alături de giganti din industrie precum Ericsson și Netcracker la prestigioasele Glotel Awards 2023 la categoria „Progres în Monetizare și Bani Mobili” este o dovadă a acestei dedicații.



## Optimizarea consumului de energie

Am implementat cu succes Inițiativa de Economisire a Energiei pentru a îmbunătăți eficiența energetică a infrastructurii, prin activarea funcțiilor de economisire a energiei pentru rețeaua radio și prin inițierea unui PoC (Proof of Concept) bazat pe inteligență artificială la aproximativ 100 de amplasamente pilot 4G pentru optimizarea timpilor de inactivitate a celulelor în funcție de învățarea adaptativă a comportamentului rețelei. Această mișcare strategică a dus la o reducere a consumului de energie cu până la 10% per amplasament, ceea ce arată angajamentul față de economisirea energiei, eficiența costurilor și grija față de mediu.



## Angajator Responsabil

În 2023, eforturile noastre au obținut o recunoaștere globală, fiind onorați cu titlul de cel mai bun în categoria **Oameni și Cultură** la prestigioasele **World Communication Awards**. Mai mult, în 2023, eforturile noastre de a promova o cultură a inovației și excelenței au fost recunoscute prin desemnarea noastră drept unul dintre cei mai buni angajatori din Republica Moldova, conform **„Sondajului de percepție a companiei ca angajator 2023”** realizat de AXA Management Consulting. Clasamentul a fost realizat ținând cont de opiniile și răspunsurile furnizate de angajații noștri. Aceste distincții ne consolidează poziția de angajator responsabil, dedicat cultivării unui loc de muncă prosper unde oamenii noștri pot să se dezvolte.





# 2023 REFERINȚE

## Lansarea serviciului e-Sănătate

Pe data de 28 noiembrie 2023, compania Moldcell a anunțat lansarea serviciului e-Sănătate, o inițiativă revoluționară pentru Republica Moldova, adaptată nevoilor diverse ale publicului larg din toată țara. Acest serviciu este conceput pentru a răspunde nevoilor variate de asistență medicală ale cetățenilor de toate vârstele, asigurându-le accesul la consultații medicale de calitate direct de pe telefon.



## Lansarea serviciului VoLTE (Voice over LTE)

Am orchestrat cu succes lansarea comercială și adoptarea serviciului VoLTE (Voice over LTE), asigurând o tranziție lină pentru serviciile voce către platforma mai eficientă LTE, ca element cheie al inițiativei de închidere a rețelei 3G. Această inițiativă a demonstrat previziune în evoluția rețelei, aliniindu-se la standardele moderne de telecomunicații și consolidând angajamentul de a furniza experiențe superioare de comunicare, eliminând treptat tehnologiile învechite.



## Programe de incluziune digitală, siguranță și educație

Prin intermediul programelor de incluziune digitală, siguranță și educație, Moldcell a contribuit la abilitarea a 22.545 de persoane. Proiecte de top includ: dotarea seniorilor cu smartphone-uri și cursuri de alfabetizare digitală, educarea copiilor cu privire la siguranța online, sprijin pentru educația artistică și media, programe de burse și promovarea antreprenoriatului social. Angajamentul Moldcell de a reduce decalajul digital și de a promova o societate digitală prosperă reiese din aceste eforturi.





# STRATEGIA 2023 ȘI PREZENTAREA GENERALĂ A AFACERII

De peste două decenii, Moldcell se află în fruntea implementării tehnologiilor inovatoare și a explorării de noi modele de business pentru a aduce clienților noștri o experiență digitală fără limite. În calitate de furnizor de încredere al serviciilor de conectivitate, succesul nostru se datorează echipei noastre de oameni extraordinari și unei rețele fiabile. Moldcell se angajează să reducă decalajul digital prin dezvoltarea infrastructurii și a serviciilor accesibile pe întreaga piață.

Misiunea noastră de a deveni mai mult decât un operator de telecomunicații rămâne neschimbată. Cu referire la viziunea noastră, ne propunem să devenim operatorul #1 DigitalUman. Călătoria noastră pentru a deveni furnizorul de servicii #1 DigitalUman până în 2030 nu ține doar de tehnologie, ci și de oameni și responsabilitate socială. Recunoaștem că tehnologia este doar un instrument care ajută oamenii să se conecteze, să se dezvolte și să preia controlul vieții lor. Angajamentul nostru se reflectă nu doar în serviciile noastre, creșterea și bunăstarea angajaților, dar și în activitățile Fundației Moldcell, care se inspiră din inițiativele filantropice ale Fundației Chaudhary și din proiectele noastre de responsabilitate socială. Moldcell înseamnă însumarea tuturor inițiativelor și a portofoliului de produse din spatele cărora se află o ființă umană, iar prezența umană se reflectă 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 cu accent pe extinderea pieței operaționale și creșterea loialității clienților. Prin sinergia întregului nostru ecosistem, explorăm noi industrii precum Fintech și diverse soluții digitale pentru a asigura tranziția verde a operațiunilor noastre.

Moldcell se angajează să conecteze pe toată lumea la cele mai fiabile, de încredere și eficiente rețele moderne. Ne asigurăm că toată lumea are acces la o conectivitate stabilă și că se dezvoltă abilitățile digitale necesare astfel încât nimeni să nu rămână în urmă, iar fiecare cetățean să valorifice întreg potențialul al digitalizării.

La Moldcell, creăm un portofoliu de produse și servicii adaptate nevoilor clienților noștri, îmbunătățind și diversificând oferta pentru a consolida relația pe care o avem cu ei. În plus, aceasta este în concordanță cu scopul și cerințele de sustenabilitate ale companiei în ceea ce privește accesibilitatea, etica și impactul social pozitiv atât asupra mediului, cât și asupra sănătății clienților. Serviciile noastre stimulează creșterea și dezvoltarea economică prin crearea de locuri de muncă directe sau indirecte și contribuind financiar la societatea noastră.



EXTINDEREA  
PIEȚEI &  
LOIALIZAREA  
CLIEŢILOR



ECOSISTEMUL  
SINERGIEI  
CONVERGENTE



EXPLORAREA  
NOILOR  
INDUSTRII



REȚEA FIABILĂ  
CONECTIVITATEA  
CLIEŢILOR



OAMENI  
EXTRAORDINARI  
314 ANGAJAȚI  
DEDICAȚI  
INOVAȚIILOR







# EXTINDEREA PIEȚEI & LOIALIZAREA CLIEȚILOR

DIGITALLY  
HUMAN  
#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 client și loialitatea clienților sunt esențiale pentru strategia noastră de creștere. Credem că oferind clienților noștri avantaje competitive semnificative și construind relații puternice cu aceștia, putem crea un avantaj competitiv durabil și putem stimula creșterea pe termen lung. Ne străduim să creăm valoare pentru clienți prin oferirea de produse și servicii de înaltă calitate la prețuri competitive, prin furnizarea de servicii excelente și prin inovarea continuă pentru a răspunde nevoilor în continuă evoluție ale clienților noștri. Fidelizăm clienții prin faptul că ne concentrăm să le oferim o experiență pozitivă și consecventă. Acest lucru include lucruri cum ar fi răspunsul la nevoile lor, rezolvarea promptă și corectă a oricărui probleme pe care le pot avea și oferirea de recompense pentru loialitatea lor.

Moldcell investește mereu în cercetarea și cunoașterea clienților. Dorim să înțelegem nevoile, dorințele și provocările cu care se confruntă, astfel încât să putem dezvolta produse și servicii care să le satisfacă cu adevărat nevoile și să le depășească așteptările.

Astfel, strategia de achiziții și consolidare a poziției pe piață a impulsat o performanță financiară bună, cu o creștere a veniturilor totale. Cifrele de vânzări pentru 2023 au arătat o creștere de 6% față de anul precedent, determinată în principal de serviciile de internet, care au înregistrat o creștere de 10%, iar vânzările de telefoane au înregistrat o creștere de 9%. Această realizare reflectă eforturile dedicate ale diferitelor departamente din cadrul Moldcell. Colaborarea colectivă și expertiza acestor departamente, împreună cu o infrastructură tehnologică robustă, au contribuit la această creștere pozitivă a vânzărilor.

Moldcell a înregistrat o reducere cu 1% a numărului de clienți activi în anul 2023. Această scădere nu se poate atribui unei diminuări a eforturilor de achiziție. În special, aflusul de peste 100.000 de refugiați ucraineni care au utilizat serviciile noastre în 2022 a prezentat un scenariu unic. În timp ce se observă o scădere de 6% a numărului de clienți preplătiți (abonați "Cartela"), numărul de abonamente contractuale a rămas stabil. Aceste cifre evidențiază natura dinamică a bazei de clienți, ponderea de 40% a abonaților preplătiți având un impact asupra numărului total de clienți activi din cauza ratei mai ridicate de inactivitate a abonamentelor preplătite. În timp ce volumul abonaților activi a înregistrat o

scădere, venitul mediu pe utilizator (ARPU) a înregistrat o creștere de aproximativ 13,6%. Această creștere încurajatoare poate fi atribuită la două inițiative cheie: lansarea cu succes a abonamentului Family și campania de impact de Crăciun. Mai mulți factori au contribuit la creșterea ARPU în 2023, inclusiv creșterea utilizării datelor, investițiile în modernizarea rețelei și parteneriatele de succes care au stimulat vânzările de dispozitive.

Datorită investițiilor în acoperire și modernizarea echipamentelor, am îmbunătățit creșterea bazei de utilizatori 4G și a numărului de utilizatori de smartphone-uri. Astfel, observăm ratele puternice de adoptare a tehnologiilor digitale în rândul abonaților Moldcell ceea ce ne permite să ne focusăm pe digitalizare și creșterea ecosistemului de produse digitale pentru clienții noștri.

În 2023, am lansat o serie de oferte pentru clienții prepaid: **Oferta Giga și Cartela Banii Înapoi**. Cu Oferta Giga, clienții s-au putut bucura de 20 GB și 250 de minute naționale la doar 49 de lei. Iar cu promoția Cartelă Banii Înapoi, clienții puteau obține 100% cashback la reîncărcarea cu 60 de lei sau mai mult.

La Moldcell, înțelegem încrederea pe care ne-o acordă abonații noștri contractuali. Considerăm această responsabilitate cu seriozitate, angajându-ne să depășim așteptările clienților prin gama de servicii oferite, ajutându-i să își rezolve problemele și să își trăiască viața pe deplin. Ultimele oferte la Abonament, inclusiv **"De zece ori mai mult", "Trafic gratuit lunar", Abonament Next 125, Abonament Next 145, și Roaming ca Acasă cu țările UE**, exemplifică acest angajament. Aceste oferte nu sunt simple planuri tarifare, ci reflectă înțelegerea nevoilor și dorințelor clienților. Mai mult decât minute, date și roaming, noi oferim valoare, transparență și un angajament de îmbunătățire continuă. Ascultăm în mod activ feedback-ul clienților, ne perfecționăm ofertele și investim în tehnologie de ultimă generație pentru a ne asigura că clienții noștri sunt mereu conectați și motivați.

La Moldcell, înțelegem că fiecare afacere este unică, confruntându-se cu propriul set de provocări și nevoi de conectare. De aceea, nu credem în soluții unice. Echipa noastră dedicată B2B se angajează să elaboreze în permanență oferte personalizate, adaptate la cerințele specifice ale clienților corporativi. Angajamentul nostru merge dincolo de simpla furnizare de acces. Lucrăm îndeaproape cu clientul corporativ pentru a identifica și a depăși orice provocare de conectivitate cu care se poate confrunta, asigurându-ne că acesta dispune de o rețea fiabilă și





# EXTINDEREA PIEȚEI & LOIALIZAREA CLIEȚILOR

DIGITALLY  
HUMAN  
#1

reziliență pentru ca afacerea să prospere. Fie că este vorba de optimizarea consumului de date mobile, implementarea soluțiilor de comunicare securizată sau furnizarea de asistență dedicată, Moldcell sprijină clientul corporativ la fiecare pas. Eforturile neobosite ale echipei B2B au dat roade având rezultate impresionante în 2023:

**Venituri B2B:** A înregistrat o creștere consistentă în comparație cu 2022, subliniind plus-valoarea ofertelor propuse întreprinderilor.

**Abonați activi:** A obținut o creștere semnificativă de 10%, demonstrând succesul nostru în atragerea și păstrarea clienților business.

**Cota de piață:** A asigurat o creștere de 1,8% a cotei de piață a veniturilor B2B în trimestrul 3 al anului 2023 comparativ cu trimestrul 3 din 2022, consolidându-ne poziția de jucător principal pe piață.

Aceste realizări nu reflectă doar dedicarea echipei, ci subliniază suportul și angajamentul de a înțelege și de a depăși așteptările clienților noștri corporativi. Prin furnizarea de soluții adaptate, asistență personalizată și o rețea fiabilă, continuăm să câștigăm încrederea și loialitatea companiilor din diverse industrii.

**Moldcell facilitează o conectivitate fără cusur: Liberalizarea serviciului de Roaming oferă beneficii clienților.**

Moldcell a deschis calea spre o comunicare accesibilă și la prețuri convenabile pentru toți. Pornind de la acordul istoric dintre guvernele Republicii Moldova și României semnat în februarie 2022, care a redus semnificativ tarifele de roaming între cele două națiuni, suntem încântați să anunțăm noi progrese în serviciile de Roaming determinate de Acordul Voluntar de Liberalizare a serviciilor de Roaming semnat cu Uniunea Europeană în primăvara anului 2023. Aceste acorduri reprezintă pași importanți pentru a promova o comunicare transfrontalieră fără întreruperi și pentru a permite clienților noștri să rămână conectați, fără preocupări legate de costuri.

Începând cu 15 martie 2023, abonații Moldcell au beneficiat de Roaming în România la tarife naționale, eliminând taxele suplimentare și oferind acces la comunicare fără restricții.

Serviciul "Roaming ca Acasă" de la Moldcell a înregistrat o creștere rapidă a numărului de utilizatori. Această creștere remarcabilă subliniază cererea ridicată pentru acces la internet fără întreruperi și la prețuri accesibile, indiferent de locație.

Continuând această dinamică pozitivă, începând cu 21 decembrie 2023, am implementat tarife de Roaming reduse în țările din UE. Această extindere oferă economii substanțiale de costuri pentru clienții noștri care călătoresc în întreaga UE, asigurându-le că pot rămâne conectați cu cei dragi, pot împărtăși experiențe din călătorii și pot folosi dispozitivele mobile fără restricții.

Moldcell susține cu fermitate inițiativele țării privind liberalizarea serviciului de Roaming, recunoscând valoarea imensă pe care o aduce atât persoanelor fizice, cât și companiilor. Prin implementarea acestor schimbări, ne menținem angajamentul de a contribui la o societate conectată și de a îmbunătăți experiența mobilă pentru clienții noștri valoroși.

MULȚUMIM CĂ SUNTEȚI  
PARTE A echipei

moldcell<sup>CG</sup>

1.5mIn  
Clienți

Serviciu	Utilizatori din Moldova găzduiți în roaming în România	Utilizatori din România găzduiți în roaming în Moldova
Roaming internet YoY	225%	44%



Cartela



Abonament



Business





# EXTINDEREA PIEȚEI & LOIALIZAREA CLIEȚILOR

DIGITALLY  
HUMAN  
#1

## Loialitatea și Programul Mclub

Moldcell își îmbunătățește permanent programul de loialitate, pentru a-l face mai satisfăcător și mai atractiv pentru clienți. Această inițiativă strategică implică introducerea unor recompense noi și atrăgătoare, o revizuire completă a structurii programului și măsuri care să faciliteze un proces transparent pentru clienți, atât pentru a câștiga, cât și pentru a primi recompense. Programul de loialitate își extinde beneficiile dincolo de serviciile mobile, cuprinzând acum o gamă largă de bunuri disponibile în unitățile noastre de vânzare cu amănuntul, inclusiv pe eShop. Această îmbunătățire subliniază angajamentul nostru de a oferi valoare bazei noastre de clienți. Programul de loialitate Moldcell este conceput pentru a îmbunătăți experiența clienților dincolo de o conexiune fiabilă. Clientul, câștigă puncte de loialitate prin simpla apartenență la familia Moldcell. Aceste puncte se acumulează cu fiecare reîncărcare, plată a abonamentului și utilizare a serviciului. Punctele acumulate pot fi răscumpărate pentru servicii, telefoane și accesorii la preț redus (până la 50%), și/sau un cadou de ziua de naștere.

Pe parcursul anului 2023, programul de loialitate Moldcell a înregistrat un număr uimitor de 999.979.048 de puncte (echivalentul a 99 de milioane de lei) acumulate de clienți. Aceste puncte au fost răscumpărate pentru diverse recompense, demonstrând eficiența programului în furnizarea de beneficii valoroase și creșterea satisfacției clienților.

Pe lângă programul de loialitate, Moldcell oferă și platforma Mclub.md, cu reduceri extinse. Acest beneficiu exclusiv oferă acces la economii de până la 75% la peste 140 de companii partenerie din toată Moldova. Vizitând [www.mclub.md](http://www.mclub.md), utilizatorii pot explora ofertele din diverse categorii, cum ar fi cumpărături, servicii auto, frumusețe, sănătate, restaurante și produse pentru casă. În eforturile de a promova parteneriate pe termen lung cu clienții, Moldcell implementează în mod activ inițiative suplimentare:

- Condițiile de credit pentru dispozitive sunt ajustate în mod constant, facilitând accesul pe o piață sensibilă la preț. Acest lucru asigură faptul că clienții pot achiziționa cu ușurință dispozitive convenabile.
- Aplicația „my moldcell” este mereu actualizată, cu introducerea noilor servicii mobile "Shake & Win". Acest lucru sporește implicarea utilizatorilor și încurajează utilizarea frecventă a aplicației.

## Rețeaua de vânzări

Cu câțiva ani în urmă, Moldcell a început să își construiască propria rețea de magazine pentru a fi și mai aproape de clienți, pentru a oferi servicii mai bune și pentru a adăuga mai multă valoare prin digitalizare. O rețea extinsă la nivel național care cuprinde magazine de distribuție, chioșcuri de presă, benzinării, magazine alimentare sau chiar automate de vending. Suntem aproape de clienții noștri prin intermediul canalelor de vânzări Exclusive și Non-Exclusive, ghidate de principiul că oricine poate cumpăra un număr Moldcell la un pas de casă, oriunde în țară. Angajamentul nostru față de inovație și satisfacția clienților a dus la o creștere de 10% a vânzărilor de dispozitive pe parcursul anului 2023.



Online Shop



58 Magazine directe



3500 dealeri și puncte de vânzări

## Online shop

Moldcell este dedicat investițiilor continue în dezvoltarea magazinului online, cu obiectivul principal de a spori confortul clienților în achiziționarea și gestionarea serviciilor. Dezvoltarea presupune îmbunătățirea interfeței magazinului online pentru a oferi o experiență mai bună și mai intuitivă utilizatorilor, facilitând navigarea și achizițiile. Aceste îmbunătățiri reflectă dedicarea noastră de a răspunde nevoilor în evoluție ale clienților noștri, promovând în același timp o platformă digitală mai raționalizată și mai centrată pe utilizator. Platforma online de vânzări a Moldcell continuă să domine ca cel mai dinamic canal de distribuție al companiei, cu o creștere anuală cu două cifre menținută timp de cinci ani consecutivi. Creșterea de 31% de la an la an evidențiază performanța remarcabilă a canalului online și popularitatea sa în creștere în rândul clienților. Cota de piață a comerțului electronic din magazinul nostru online a înregistrat o creștere cu două cifre, demonstrând o strategie de succes în atragerea și convertirea clienților online. De asemenea, am înregistrat o creștere a abonamentelor comandate online, reflectând încrederea clienților și ușurința pe care o au în achiziționarea serviciilor prin intermediul magazinului nostru. Magazinul online a atins în 2023 două recorduri de vânzări lunare și deține o cotă în creștere de la an la an în totalul vânzărilor de echipamente. Începând cu 2023, comerțul online a fost extins cu un nou canal outbound, care a contribuit semnificativ la creșterea ponderii vânzărilor de echipamente și a achizițiilor de abonamente în cifrele totale ale companiei.





## ECOSISTEMUL SINERGIEI CONVERGENTE

DIGITALLY  
HUMAN  
#1

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

Convergența nu ar trebui privită doar ca o decizie tehnologică, ci ca o decizie strategică fundamentală. Cerințele față de rețea și față de clienții nu vor face decât să crească. Moldcell este, de asemenea, provocată de noile tipuri de „co-opetiție”, (co-opetiție) pentru a răspunde mult mai rapid la cerințele pieței și ale clienților. Prin urmare, facem față acestor cerințe și accelerăm ritmul de inovare într-un mod care oferă o simplitate operațională, eficiență a costurilor și agilitate. La Moldcell, credem că o sinergie puternică în cadrul ecosistemului nostru este esențială pentru a oferi clienților noștri cea mai bună experiență digitală posibilă. De la servicii mobile și soluții de afaceri la aplicații, dispozitive, Internet Fix + TV și servicii financiare, oferim o gamă completă de produse și servicii care funcționează împreună fără probleme.

Moldcell oferă o gamă diversificată de oferte convergente, integrând perfect mai multe servicii în oferte unice. Aceste produse sunt concepute pentru a optimiza experiențele atât ale întreprinderilor, cât și ale consumatorilor individuali, printr-o varietate de beneficii. În special, reducerile de costuri, eficiența operațională sporită și canalele de comunicare simplificate se numără printre avantajele facilitate de aceste soluții complete. Iată o scurtă prezentare a cinci dintre ofertele convergente ale Moldcell:

#### Family Abonament

Moldcell a lansat în 2023 **Family Abonament**, cel mai popular abonament cu beneficii digitale exclusive. Abonamentul este conceput pentru a oferi caracteristici digitale de neegalat și un program de loialitate excepțional, menit să îmbunătățească experiența de telecomunicații a clienților și să aducă familiile mai aproape.

Family Abonament este un pachet complet de servicii de voce și financiare gândit special pentru familii. Acesta include abonament de telefonie mobilă, telefonie fixă și televiziune și servicii financiare. Family Abonament reprezintă soluția ideală pentru familiile ocupate care își doresc o platformă unică pentru a conecta toți membrii familiei prin date partajate, acces la canale TV premium și gestionarea simplă a finanțelor.

**moldcell  
PLUS**

Internet+TV

#### Moldcell Plus

Deși ofertele cu Internet reprezintă doar aproximativ 10% din vânzările noastre de servicii fixe, recunoaștem cererea tot mai

mare de soluții convergente. De aceea, Moldcell Plus combină internetul de mare viteză și ofertele extinse de televiziune într-un singur pachet convenabil.

Astfel, clienții economisesc bani în comparație cu planurile/soluțiile separate și oferă o platformă perfectă pentru gestionarea ambelor servicii.

Serviciul Fiber-to-the-Home (FTTH) de la Moldcell a înregistrat o creștere constantă a bazei de abonați în 2023. Această creștere subliniază interesul continuu pentru internet de mare viteză și dedicarea/eficiența echipei Door2Door în promovarea și furnizarea acestui serviciu. Le apreciem eforturile continue și așteptăm cu nerăbdare o nouă expansiune în anul următor.

Sunt oferite trei pachete, cu viteze de internet de la 200 Mbps la 500 Mbps și canale de televiziune de înaltă definiție între 124 și 196. Acestea răspund chiar și nevoilor celor mai pretențioși clienți. Pentru a îmbunătăți și diversifica și mai mult serviciile, compania intenționează să devină primul operator telco din Moldova care oferă conexiune directă la Netflix și acces la cea mai importantă platformă sportivă, Setanta Sports.

Vizionarea canalelor TV este posibilă nu numai prin intermediul hardware-ului furnizat (STB), ci și prin intermediul unei aplicații compatibile cu cele mai populare sisteme de operare pentru televizoare inteligente. Această aplicație, pe lângă faptul că oferă un grad ridicat de utilizare, permite reducerea costurilor de achiziție a echipamentelor și minimizarea impactului asupra mediului prin eliminarea emisiilor asociate cu producția, funcționarea și eliminarea dispozitivelor.

O soluție ideală pentru cei care doresc atât servicii de calitate, cât și economii financiare este oferta convergentă disponibilă. Această ofertă include telefonie mobilă pentru întreaga familie la un preț foarte competitiv, precum și o reducere de 50% la serviciile fixe pe durata contractului.

Anul 2023 a fost unul de succes pentru Moldcell Plus, marcat de o creștere a bazei de abonați și a veniturilor. Această evoluție pozitivă indică o receptare favorabilă din partea pieței și o performanță financiară solidă. Compania a continuat să se axeze pe îmbunătățirea experienței clienților și pe consolidarea relațiilor cu abonații. Creșterea constantă a bazei de clienți și a veniturilor demonstrează angajamentul Moldcell Plus de a oferi soluții adaptate nevoilor în continuă schimbare ale clienților și de a se poziționa ca o alegere preferată în domeniul telecomunicațiilor.





## ECOSISTEMUL SINERGIEI CONVERGENTE

**DIGITALLY  
HUMAN  
#1**

**Virtual PBX** este un serviciu de voce pe IP care permite organizațiilor să aibă un sistem telefonic profesional fără a fi nevoie să instaleze și să întrețină propriul hardware. Virtual PBX poate fi o opțiune bună pentru organizațiile de toate dimensiunile, dar este deosebit de benefică în special pentru cele mici care doresc să economisească bani la costurile de telecomunicații și să aibă un sistem de comunicare profesionist.

În același timp, sistemele PBX virtuale reprezintă o propunere convingătoare pentru organizațiile care doresc să adopte atât sustenabilitatea mediului, cât și progresul tehnologic. Minimizând amprenta asupra mediului prin utilizarea redusă a dispozitivelor și prin promovarea muncii la distanță, soluțiile PBX virtuale contribuie la un viitor mai ecologic. În același timp, capacitățile lor tehnologice îmbunătățite facilitează o mai bună eficiență a comunicării, flexibilitate operațională și economii de costuri, oferind avantaje competitive semnificative pentru companiile de toate dimensiunile.

În calitate de promotor al serviciului PBX virtual, Moldcell joacă un rol crucial în promovarea unui peisaj de afaceri bazat pe tehnologie în Moldova, echipând companiile de toate dimensiunile cu instrumentele de care au nevoie pentru a concura și a reuși în lumea digitală în continuă evoluție.

**Virtual  
PBX**

**+19%** creștere utilizatori

Smart telephony

**MTM** este un manager de transport pentru autoturisme care utilizează tehnologia GPS pentru a urmări vehiculele și a furniza actualizări privind traficul. MTM poate fi benefic pentru întreprinderile care au nevoie să își urmărească vehiculele și să își îmbunătățească gestionarea parcului auto. De asemenea, poate fi benefic pentru consumatorii care doresc să își urmărească mașina și să primească actualizări de trafic. Soluția Moldcell Transport Monitoring (MTM) reprezintă capacitatea de a integra diverse dispozitive, senzori și echipamente pentru a automatiza procesele de transfer de date, monitorizare și control.



**+14%** creștere utilizatori

Transport Monitoring

Utilizând o confluență de tehnologii de telecomunicații și de procesare a informației, Moldcell Transport Manager facilitează urmărirea în timp real a locației și

performanței activelor, promovând în consecință o sustenabilitate sporită prin optimizarea diferitelor procese de afaceri, inclusiv optimizarea rutelor, îmbunătățirea eficienței combustibilului pentru flotă și prevenirea furturilor, precum și întreținerea raționalizată a flotei. Aceste soluții digitale contribuie, de asemenea, la nevoile reale ale afacerii, cu un control bugetar maxim și un impact minim asupra mediului.

**M2M** 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 reprezentată de utilizarea lor în sectoarele clădirilor, echipamentelor, transporturilor și energiei. Tehnologiile M2M sunt deja utilizate pe scară largă pentru a permite eficientizări care aduc simultan beneficii comerciale și de mediu, care pot fi obținute fără a fi necesară o schimbare substanțială a comportamentului. Motivația comercială pentru adoptarea lor este puternică și va continua să crească odată cu acumularea de demonstrații de succes, reducerea costurilor și progresul tehnologic. Moldcell oferă cartele SIM M2M care pot fi utilizate în aparatele fiscale pentru a transfera date. Acest lucru poate fi benefic pentru întreprinderile care trebuie să colecteze și să analizeze datele de la aparatele lor fiscale.

Recunoscând potențialul substanțial al tehnologiei de comunicații mobile în reducerea emisiilor în diverse sectoare, cum ar fi orașele, asistența medicală și industrie, Moldcell va continua să investească și să promoveze aceste servicii și să implementeze noi tehnologii, chiar dacă impactul lor actual ar putea fi limitat. Serviciul M2M a ieșit în evidență ca un ajutor semnificativ în mediul de afaceri, înregistrând cel mai mare număr de conexiuni în aceeași perioadă. Acest lucru reflectă tendința în creștere de digitalizare și optimizare în cadrul întreprinderilor, ceea ce duce la o cerere sporită pentru astfel de servicii.

**m2m**

**+39%** creștere utilizatori

machine-to-machine

Moldcell recunoaște că viitorul constă în soluții interconectate. Prin inovarea și extinderea continuă a ofertelor sale convergente, compania le permite clienților săi să facă față schimbărilor și să îmbrățișeze posibilitățile unei lumi conectate. După cum reiese din ofertele prezentate, Moldcell se angajează să ofere soluții integrate care îmbină perfect conectivitatea, divertismentul și nevoile de comunicare.





## EXPLORAREA NOILOR INDUSTRII

**DIGITALLY  
HUMAN  
#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

Pe 24 ianuarie, Moldcell a lansat serviciul financiar 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.

Serviciul moldcell money revoluționează finanțele personale în Moldova, oferind abonaților noștri posibilitatea de a-și gestiona fără probleme banii, de a efectua plăți și de a transfera fonduri - toate acestea direct de pe dispozitivele lor mobile. Acest serviciu, primul de acest fel, merge dincolo de comoditate prin introducerea funcției unice "Plata cu numărul Moldcell".

Aceasta le permite utilizatorilor să valorifice fondurile de pe numărul lor de telefon pentru necesitățile zilnice, de la transportul public până la bilete la cinema. Prin valorificarea resurselor noastre existente, cum ar fi sucursalele și vânzătorii din magazine, alături de parteneriate strategice, moldcell money își extinde impactul, cu un ecosistem financiar cu adevărat inovator și incluziv în Moldova.

### Guvernanță și Conformitate

Moldcell a obținut licența din partea Băncii Naționale a Moldovei (BNM), pentru a intra pe piața serviciilor financiare. Procesul de acordare a licenței a fost un proces de examinare meticolos pentru a asigura configurarea adecvată a proceselor, securitatea, gestionarea riscurilor, conformitate etc. Moldcell a trecut un audit cuprinzător mandatat de BNM, cu verificarea strictă a proceselor IT și de afaceri în 2023. Structuri de guvernanță eficiente stau la baza Direcției Servicii Financiare și Inovare Business, asigurând dezvoltarea responsabilă și implementarea etică.

### Autoritate de supraveghere

Comitetul pentru Guvernanță, Risc, Etică și Conformitate (GREC) este cel mai înalt organism de conducere, care supraveghează gestionarea riscurilor și susține practicile etice. Aceștia identifică și atenuează riscurile potențiale care ar putea avea un impact negativ asupra companiei sau utilizatorului. Supravegherea și punerea în aplicare a deciziilor de către GREC asigură dezvoltarea responsabilă a serviciilor și respectarea reglementărilor.

### Echipe dedicate:

- **Secția FinTech:** Cuprinde specialiști dedicați tehnologiei financiare și asigurării conformității cu reglementările financiare relevante.
- **Echipele AML:** Se concentrează pe strategiile și măsurile de protecție împotriva spălării banilor (AML), pe prevenirea infracțiunilor financiare și pe respectarea practicilor financiare etice.
- **Echipele 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 managementul 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, Regulamentului nr. 217/2019 privind activitatea prestatorilor de servicii de plată nebancari, precum și Regulamentului nr. 202/2018 cu privire la cerințele privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului în activitatea prestatorilor de servicii de plată nebancari. La Moldcell, acordăm prioritate siguranței și securității informațiilor și tranzacțiilor financiare ale clienților. Pentru a realiza acest lucru, am implementat câteva politici și proceduri care respectă cerințele stricte de reglementare și reduc în mod 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.





## EXPLORAREA NOILOR INDUSTRII

**DIGITALLY  
HUMAN  
#1**

**Securitatea și confidențialitatea datelor:** Politica privind datele și procedura de gestionare a incidentelor sunt concepute pentru a proteja informațiile clienților și pentru a asigura un răspuns imediat la orice incident de securitate.

**Tehnologie și securitate operațională:** Procedura de gestionare a riscurilor legate de tehnologia informației și comunicațiilor și Planul de gestionare a riscurilor de securitate SADD abordează potențialele amenințări de securitate legate de tehnologie și asigură funcționarea sigură a sistemului moldcell money.

**Transparență și orientări pentru utilizatori:** Ghidul de utilizare a aplicației moldcell money oferă instrucțiuni clare cu privire la modul de utilizare a aplicației în condiții de siguranță și securitate, în timp ce Regulamentul privind activitățile externe asigură o supraveghere adecvată pentru orice componentă externalizată.

Moldcell dispune de controale de plată care includ proceduri de verificare ale furnizorilor și partenerilor de afaceri, definite din punct de vedere al conformității, și controale privind plățile către anumite țări cu risc ridicat. Prin implementarea acestor politici și proceduri, Moldcell își demonstrează angajamentul ferm față de respectarea reglementărilor, managementul riscurilor și securitatea informațiilor financiare ale clienților. Suntem încrezători că moldcell money oferă o platformă sigură, securizată și convenabilă pentru nevoile financiare ale clienților.

### 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 echipează cu abilitățile necesare pentru a identifica și a reduce potențialele riscuri asociate cu spălarea banilor și infracțiunile financiare.

**Expertiză profundă 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. Echipa dedicată 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 ciuda 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 corectă a riscurilor, capitalizând în același timp aceste oportunități, serviciul moldcell money urmărește să creeze o experiență financiară sigură, securizată și inovatoare pentru toată lumea. Lansarea moldcell money este doar începutul călătoriei Moldcell de a revoluționa gestionarea finanțelor personale în Moldova. Suntem





## EXPLORAREA NOILOR INDUSTRII

DIGITALLY  
HUMAN  
**#1**

de neclintit în 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 cardurilor Visa, integrarea Sistemului Automatizat de Plăți Interbancare (SAPI) și a plăților instantanee (IPS), precum și servicii și caracteristici extinse ale aplicației. Toate inițiativele, împreună cu angajamentul nostru ferm de a reduce economia de numerar, reflectă viziunea noastră pentru un viitor fără cash. Dincolo de comoditate, moldcell money reflectă valoarea noastră principală de inovare durabilă. Prin adoptarea naturii evolutive a tehnologiei și prin prioritizarea practicilor durabile, moldcell money servește nu doar ca o soluție financiară, ci și ca un catalizator pentru progres.



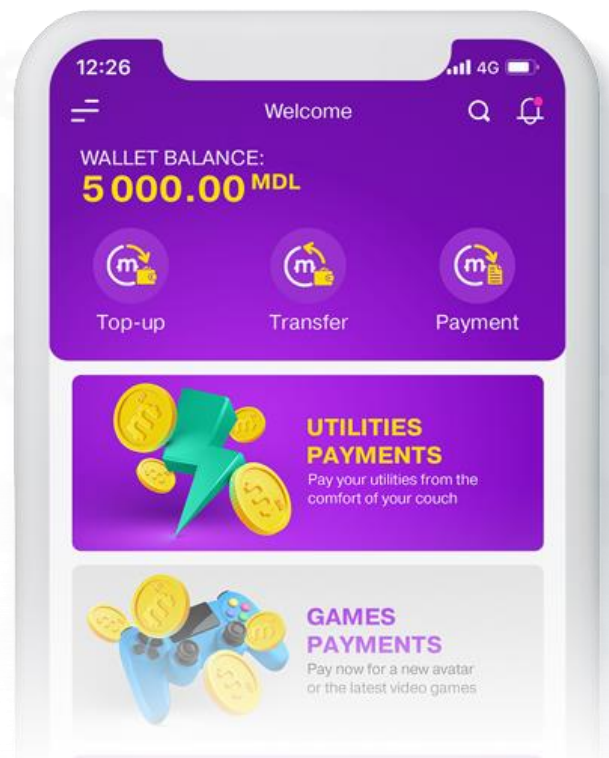
**moldcell money**

Download your  
mobile wallet!

**100 +**  
servicii disponibile



**30000 +**  
descărcări ale  
aplicației în primul  
an de activitate







## EXPLORAREA NOILOR INDUSTRII

DIGITALLY  
HUMAN  
#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 Tehnologiei 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

DIGITALLY  
HUMAN

#1

La Moldcell, ne angajăm să realizăm o lume în care tehnologia contribuie la protejarea planetei. De aceea, promovăm tranziția digitală și cea ecologică ca fiind tranziții gemene. Devine din ce în ce mai urgentă accelerarea transformării ecologice a economiei și a societății pentru a atinge nivelul necesar de decarbonizare și pentru a limita creșterea temperaturii globale la mai puțin de 1,5°C. Tranziția digitală este esențială pentru realizarea acestui obiectiv, îmbunătățind în același timp competitivitatea economiei.

Organizații precum Forumul Economic Mondial și inițiativa Exponential Roadmap afirmă că tehnologiile digitale pot contribui la reducerea emisiilor globale de gaze cu efect de seră cu 15% până în 2030, atunci când se implementează soluții în sectoarele industriale, și cu până la 35% dacă luăm în considerare capacitatea lor de a transforma obiceiurile oamenilor. Prin urmare, rețelele de telecomunicații reprezintă principala și cea mai puternică platformă pentru a înregistra progrese în direcția tranziției ecologice. La Moldcell, dezvoltăm soluții digitale ecologice pentru a ne ajuta clienții în tranziția lor către modele de afaceri mai durabile și mai competitive.

## Soluții digitale pentru provocările de mediu:

Moldcell a recunoscut nevoia de soluții inovatoare în contextul provocărilor legate de pandemia COVID-19. Acest lucru a dus la dezvoltarea rapidă a **e-SIM** și **e-Abonament**, platforme care au ca scop transformarea experienței clienților. Aceste oferte au eliminat necesitatea contactului fizic și a birocrăției, asigurând accesul fără întreruperi la servicii într-o perioadă dificilă în materie de siguranță. Cu toate acestea, viziunea Moldcell se extinde dincolo de un răspuns la pandemie. Compania vede e-SIM și e-Abonament ca fiind pietrele de temelie ale viitorului său, determinate de două obiective importante:

- **Relații mai strânse cu clienții:** Prin motivarea clienților cu autogestionarea online, promovând un sentiment de proprietate și control, aducând Moldcell mai aproape de clienții săi.
- **Responsabilitatea față de mediu:** Eliminarea contractelor fizice și reducerea la minimum a vizitelor în magazine contribuie la reducerea amprentei de mediu, în concordanță cu angajamentul Moldcell față de sustenabilitate.

Prin urmare, dezvoltarea e-SIM și a e-Abonament nu reprezintă doar un răspuns reactiv la o criză, ci o

îmbunătățire continuă a serviciilor, optimizând și mai mult confortul, securitatea și accesibilitatea pentru clienți. Cu accent pe prioritate atât pe confort, cât și pe securitate, e-Abonament și e-SIM permit clienților să preia controlul asupra experienței lor mobile, sporind eficiența și accesibilitatea.



eSIM

**+275%**

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

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



e-Abonament

**+38%** din totalul bazei de clienți preplătiți

## My Moldcell: Transformarea experienței clienților prin intermediul tehnologiei

Într-o eră a progresului tehnologic, Moldcell acordă prioritate motivării clienților prin intermediul aplicației inovatoare de autoservire My Moldcell. Această platformă transcende granițele tradiționale, eliminând barierele fizice și provocările de mediu, ridicând în același timp experiența clientului. Aplicația my moldcell pune la dispoziție activarea rapidă a serviciilor, recomandări personalizate și acces 24/7 la detaliile contului, direct de pe telefonul 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 proactice creează o experiență convenabilă și atractivă. Aplicația my moldcell reprezintă o dovadă a puterii de transformare a tehnologiei, plasând Moldcell în fruntea inovației centrate pe client.



my Moldcell

**+11.9%** creșterea vânzărilor

**4.6★** Evaluarea aplicației

**+3.92%** utilizatori activi

**22.3k** Recenzii ale clienților





# TEHNOLOGII DIGITALE PENTRU O ECONOMIE VERDE

DIGITALLY  
HUMAN

#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. Doar în 2023, utilizarea acestor aplicații digitale a dus la evitarea a peste **1,2 milioane** de pagini de hârtie, exemplificând angajamentul nostru față de practicile durabile și reducerea amprentei 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 birocrăția.

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

Platformele digitale securizate elimină necesitatea hârtiei și a stocării fizice, favorizând colaborarea, accesibilitatea și o amprentă ecologică mai mică. Simplificarea proceselor contractuale elimină birocrăția 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.

Eliminând dependența de hârtie, optimizând procesele și promovând interacțiunile la distanță, soluțiile digitale motivează utilizatorii, sporesc eficiența și contribuie la un cadru digital mai sustenabil.

Având ca prioritate atât responsabilitatea față de mediu, cât și eficiența operațională, Moldcell a implementat **Sistemul de arhivare electronică și de gestionare a documentelor (ELAR)**. Acest instrument inovator servește ca un catalizator al tranziției companiei către un viitor fără hârtie și o digitalizare semnificativă a proceselor interne. În 2022, compania a scanat peste 600.000 de pagini de documente. În 2023, acest număr a fost redus cu 200.000 de pagini. Aceasta este o reducere semnificativă și se datorează implementării sistemului ELAR și altor inițiative de reciclare. Sistemul ELAR permite companiei Moldcell să scaneze documentele și să le stocheze în format electronic. Acest lucru elimină necesitatea de a imprima și stoca documente pe hârtie, ceea ce economisește spațiu și resurse. De asemenea, sistemul facilitează accesul și partajarea documentelor, ceea ce contribuie la o eficiență sporită. Anumite proceduri, cum ar fi e-Abonament, sunt gestionate fără a fi nevoie să se tipărească cererile.

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 dispozițiile legislative aplicabile.

M-DOC, e-Contract, MobileID și ELAR nu sunt doar produse, ci constituie baza angajamentului Moldcell față de progres și responsabilitate față de mediu. Aceste soluții inovatoare nu sunt utilizate doar la nivel intern, eficientizând operațiunile noastre și reducând amprenta pe care o lăsăm, ci sunt, de asemenea, promovate în mod activ la nivel extern, oferind întreprinderilor și persoanelor fizice o cale spre un viitor eficient și fără hârtie.

Dedicarea Moldcell pentru dezvoltarea continuă, asigură că aceste servicii evoluează odată cu nevoile în schimbare și cu progresele tehnologice. Investind în caracteristici centrate pe utilizator, securitate sporită și integrare perfectă, ne propunem să îmbunătățim continuu experiența utilizatorilor interni și externi. Moldcell recunoaște că responsabilitatea față de mediu nu este o destinație, ci o călătorie. Susținând aceste soluții digitale, nu numai că ne îmbunătățim propriile operațiuni, dar contribuim și la o schimbare colectivă către un viitor mai ecologic. Prin urmare, rămânem fermi în angajamentul nostru față de inovația continuă și conștiința ecologică.



M-DOC &  
E-contract  
services



Mobile-ID





## TEHNOLOGII DIGITALE PENTRU O ECONOMIE VERDE

Lansată în august 2023, soluția Moldcell Microsoft 365 este o serie de instrumente software bazate pe cloud, concepute pentru a ajuta clientul să obțină mai mult, inclusiv aplicații de comunicare de top, proiectare și gestionare a datelor, servicii inteligente de cloud și securitate avansată. Utilizând aplicațiile Microsoft 365, clientul beneficiază de o serie de avantaje semnificative pentru afacerea sa.



Facilitarea colaborării și comunicării online reduce nevoia de deplasări fizice. Instrumentele avansate de gestionare a datelor promovează stocarea și utilizarea responsabilă, optimizând resursele și reducând la minimum impactul ambiental. Adoptarea actualizărilor automate asigură utilizarea versiunilor de software actualizate, eliminând necesitatea producerii de suporturi fizice și a deșeurilor aferente, sporind totodată eficiența ciclului de viață al produselor. Caracteristicile integrate de securitate și confidențialitate ajută la prevenirea pierderilor de date și la minimizarea atacurilor cibernetice, sprijinind organizațiile în menținerea unui mediu digital sigur și reducând impactul negativ al acestor incidente.



**m-Security**

M-Security este un serviciu bazat pe o aplicație mobilă, care are grijă să scaneze și să verifice toate procesele pe smartphone-ul clienților. Informațiile, conținutul, conexiunea Wi-Fi și aplicațiile - toate se află sub un control constant și meticulos.

Prin prevenirea atacurilor cibernetice și a pierderilor de date, serviciul minimizează nevoia de resurse pentru remedierea consecințelor și promovează o utilizare mai responsabilă a resurselor digitale. Controlul atent al conexiunilor Wi-Fi și al altor procese optimizează consumul de energie al dispozitivului.



**lifebox**

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

# #1

# DIGITALLY HUMAN

EXTINDE | CONVERGE | EXPLORĂ





# 1.

## ADOPTAREA SUSTENABILITĂȚII

1.1 Misiune

1.2 Implicarea părților interesate

1.3 Materialitatea

1.4 Colaborarea prin asociații

1.5 Premii



moldcell



## 1.1 MISIUNEA “DINCOLO DE TELCO”

Moldcell merge dincolo de telecomunicațiile tradiționale, contribuind activ la evoluția diferitelor industrii și introducând soluții convergente care se aliniază cu așteptările 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 evoluție ale comunității noastre. Prin încurajarea parteneriatelor strategice și adoptarea tehnologiilor de ultimă oră, Moldcell se află în fruntea modelării unui viitor conectat digital. Acordăm prioritate eforturilor de colaborare cu principalele părți interesate, valorificându-ne expertiza pentru a crea sinergii care depășesc granițele convenționale. Prin inițiativele noastre, Moldcell urmărește să împuternicească atât întreprinderile, cât și persoanele fizice. Angajamentul pentru performanță nu se reflectă doar în calitatea serviciilor noastre de telecomunicații, ci și în dedicarea noastră pentru soluții de pionierat care contribuie la progresul și prosperitatea generală a comunităților pe care le deservim. Pe măsură ce continuăm să depășim limitele posibilului, Moldcell rămâne un catalizator al schimbărilor pozitive în cadrul dinamic al transformării digitale.

### ”La Moldcell aducem întreaga lume în mâinile tale pentru a te bucura și mai mult de viață,,

În 2021, Moldcell a lansat un scop ambițios și o strategie pentru a ghida dezvoltarea durabilă a companiei în următorul deceniu. Ambiția a fost de a face din compania Moldcell, un prestator de servicii mai bun pentru clienți, angajați, acționari și societate. Conducusă de un scop, Moldcell a definit patru priorități strategice care explică modul în care strategia va crea valoare și va fi mai bună pentru toate părțile interesate. Misiunea Moldcell e să plaseze oamenii în centrul a tot ceea ce facem. Moldcell își propune să fie o companie în care clienții, angajații, furnizorii, acționarii și societatea, au încredere. Misiunea Moldcell are două elemente cheie:

- **Să facem lumea mai umană:** etica corporatistă se află în centrul a tot ceea ce facem, punând întotdeauna tehnologia la îndemâna oamenilor și protejând planeta prin digitalizare. Ținem cont de așteptările și nevoile diverselor noastre părți interesate pentru a construi relații de încredere.
- **Conectarea vieților oamenilor:** aceasta înseamnă că ne propunem să digitalizăm societatea în ansamblul ei, fără a lăsa pe nimeni în urmă, și să reducem decalajul digital în ceea ce privește accesul, conectivitatea și formarea în domeniul competențelor digitale. De asemenea, ne determină să inovăm, astfel încât să putem oferi produse și servicii care să aducă valoare și să contribuie la îmbunătățirea vieții oamenilor și ne determină să valorificăm soluțiile digitale pentru a decarboniza economia.

Criza pandemică a făcut ca misiunea noastră să fie și mai importantă: niciodată conectivitatea nu a făcut

o diferență atât de mare; a schimbat modul în care suntem conectați, studiem, lucrăm, interacționăm și inițiem afaceri. Acest nou mod de a face lucrurile, care este mai mult online și digital, de asemenea oferă și beneficii pentru mediu. Cel mai evident exemplu este modul în care munca la distanță reduce naveta angajaților, ceea ce duce la reducerea consumului de combustibil și a aerului condiționat din birouri, ceea ce înseamnă o reducere a emisiilor de CO2. Sectorul telecomunicațiilor este un pilon al societății noastre, iar în următorii ani va continua să joace un rol cheie în construirea unei economii circulare și mai echitabile pentru toți.

### Abordarea sustenabilității

Moldcell adoptă cele mai importante cadre de raportare ESG pentru o mai mare transparență și sustenabilitate. Moldcell anunță alinierea sa la două cadre de referință: Global Reporting Initiative (GRI) și ESG Metrics for Mobile, un cadru sectorial specific lansat de GSM Association. Prin adoptarea acestor standarde, vom putea măsura, raporta și demonstra mai bine contribuția noastră ESG începând cu 2023. Acest angajament reflectă o evoluție mai amplă către rețele eficiente din punct de vedere energetic, practici de afaceri durabile și valorificarea conectivității digitale pentru a îmbunătăți accesul la asistență medicală, educație și servicii financiare. Parametrii comuni definiți de aceste cadre au ca scop simplificarea și armonizarea informațiilor ESG, adăugând în același timp o lentilă specifică industriei, asigurând comparabilitatea și relevanța pentru părțile interesate. În plus, abordarea noastră în materie de sustenabilitate se aliniază la Obiectivele de Dezvoltare Durabilă (ODD) ale ONU, asigurând că strategia și activitățile noastre de afaceri contribuie la atingerea acestor obiective. Măsurarea performanței în materie de sustenabilitate este esențială pentru a transpune strategia în acțiune.

### Aliniați la Agenda 2030

Scopul nostru corporativ se combină în mod natural cu Agenda 2030 a Organizației Națiunilor Unite, care în mod explicit evidențiază rolul-cheie al tehnologiei, al inovării și al comunicațiilor în abordarea provocărilor cu care se confruntă omenirea. Implementarea infrastructurii este esențială, dar nu este suficientă în sine. Pe baza acestei infrastructuri, trebuie să dezvoltăm servicii care să adauge valoare și care să ne permită să obținem toate beneficiile socio-economice ale tehnologiei. De asemenea, este necesar să creștem competențele digitale ale societății și ale întreprinderilor. Moldcell este angajată să facă acest lucru să se întâmple. Ne dorim să fim recunoscuți ca un jucător cheie în domeniul dezvoltării durabile a societății, ca un facilitator care să contribuie la combaterea provocărilor socio-economice și de mediu emergente. Pentru a ne atinge misiunea, este esențial să ne ghidăm după principii clare care să ne influențeze deciziile și acțiunile, atât intern, cât și extern. Obiectivul nostru este ca scopul Moldcell să se reflecte în tot ceea ce facem: comportament, procese, valori și obiective. Această coerență între spuse și fapte va permite transmiterea viziunii comune de la angajați la clienți și mai departe către societate.

# OBIECTIVELE DE DEZVOLTARE DURABILĂ ALE ONU

Începând cu 2020, Moldcell, parte a CG Corp Global, urmărește în mod activ Obiectivele de Dezvoltare Durabilă (ODD) ale Organizației Națiunilor Unite (ONU). Moldcell, în colaborare cu Organizația Națiunilor Unite în Moldova, a semnat un Memorandum de Înțelegere pentru a contribui la implementarea și realizarea Obiectivelor de Dezvoltare Durabilă în Republica Moldova. În mod notabil, Moldcell deține distincția de a fi prima companie privată care a semnat un astfel de Memorandum cu ONU Moldova, oferind undă verde pentru numeroase parteneriate între Moldcell și agențiile ONU din Moldova pentru a sprijini proiectele de dezvoltare durabilă.

În 2020, au fost selectate obiective specifice pentru a fi implementate în colaborare cu Fundația Moldcell, care integrează transformarea digitală și utilizarea tehnologiei în domenii cheie ale responsabilității digitale: educație, societate, investiții cu impact social, sprijin pentru mediul de afaceri și asistență în realizarea Obiectivelor de Dezvoltare Durabilă ale ONU.

În 2023, Moldcell și-a extins angajamentul față de alte Obiective de Dezvoltare Durabilă legate de mediu. Ne angajăm să furnizăm rapoarte anuale transparente și complete cu privire la realizările noastre în conformitate cu aceste obiective, subliniind dedicarea noastră față de sustenabilitate și responsabilitate.

În tandem cu angajamentele noastre de mediu, Moldcell își propune să integreze practici inovatoare și durabile în toate activitățile noastre. Recunoaștem necesitatea urgentă de a aborda provocările climatice și, ca răspuns, am stabilit obiective clare pentru reducerea amprentei noastre de carbon, promovarea eficienței energetice și îmbunătățirea gestionării deșeurilor. Prin alinierea strategiilor noastre la Obiectivele de Dezvoltare Durabilă suplimentare legate de mediu, ne angajăm să promovăm un viitor mai ecologic și mai rezilient.

Angajamentul nostru permanent este de a contribui în mod activ la acele obiective în care putem crea cel mai semnificativ impact pozitiv și de a diminua influența negativă în domeniile în care ne desfășurăm activitatea. Mai mult, Moldcell recunoaște importanța colaborării în atingerea acestor obiective de sustenabilitate. Căutăm în mod activ parteneriate cu comunitățile locale, organizațiile guvernamentale și părțile interesate din industrie pentru a valorifica expertiza și resursele colective. Prin intermediul inițiativelor de colaborare, aspirăm să amplificăm impactul eforturilor noastre de sustenabilitate, promovând un angajament comun față de protecția mediului și încurajând schimbările pozitive la o scară mai largă.





## 1.2 IMPLICAREA PĂRȚILOR INTERESATE

Strategia Moldcell de implicare a părților interesate se bazează pe creșterea transparenței și pe dialogul eficient pentru a construi relații de încredere. Aceste relații ne permit să identificăm care aspecte sunt considerate cele mai importante de către părțile interesate și să detectăm noi tendințe în domeniul sustenabilității.

Părțile interesate identificate de Moldcell sunt:

- Clienți
- Angajați
- Acționari
- Furnizori și Parteneri
- Societatea

Moldcell se angajează să respecte o serie de orientări și inițiative internaționale legate de anticorupție, responsabilitatea față de mediu, drepturile omului și drepturile muncii, inclusiv:

- Declarația Universală a Drepturilor Omului a ONU
- Convențiile de bază 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

Aceste linii directoare constituie fundamentul Codului de Etică și Conduită al Moldcell. Cerințele stabilite prin acest cod, care depășesc conformitatea juridică și se aplică tuturor angajaților, stabilesc modul în care trebuie să se angajeze cu părțile interesate într-un mod care să asigure cel mai înalt grad de practici și comportament etic în afaceri. La Moldcell, avem reglementări care guvernează informarea piețelor și a altor părți interesate. Scopul este de a garanta că informațiile publicate de Moldcell sunt cunoscute de către publicul țintă, sporind comunicarea și calitatea conținutului. Mai jos, sunt prezentate principalele publicații care raportează despre activitățile noastre. Ele contribuie la asigurarea unei comunicări clare și la promovarea transparenței:

- Rapoarte trimestriale către autoritatea națională de reglementare, care pot fi examinate pe site-ul web al ANRCETI pentru mai multe informații <https://anrceti.md/>;
- Rapoarte de conducere și situațiile financiare consolidate, pe site-ul oficial Moldcell [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md);
- Prezența pe rețelele sociale: LinkedIn, Facebook, Twitter, Instagram, YouTube și TikTok.

Moldcell comunică permanent cu părțile interesate. Promovăm o comunicare eficientă și bidirecțională, bazată pe ascultare activă și dialog direct. Acest dialog este fluid, constructiv, divers, incluziv și intercultural. Ne permite să cunoaștem așteptările părților interesate, să le identificăm prioritățile și să construim o relație de încredere.

Acest dialog permanent face parte din operațiunile noastre zilnice. Se construiește pe fiecare interacțiune pe care părțile interesate o au cu noi prin intermediul

diferitelor canale stabilite în acest scop. Monitorizarea constantă a principalelor canale de dialog cu principalele părți interesate ne permite să măsurăm impactul relațiilor și al angajamentului nostru față de acestea. În acest fel, devine posibilă stabilirea unor planuri de acțiune care să răspundă nevoilor acestora, stimulând impactul pozitiv și atenuând cel negativ. Mai jos este prezentată o listă a principalelor canale de comunicare cu părțile interesate:

PARTE INRESATĂ	PUNCT DE CONTACT
Clienți	<ul style="list-style-type: none"><li>• Centrul de Apel</li><li>• Canale digitale</li><li>• Sondaj relațional (NPS)</li></ul>
Angajați	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sondaj privind implicarea angajaților</li><li>• Locul de muncă</li></ul>
Furnizorii & parteneri	Ședințe, consultații
Acționari	Adunarea generală a acționarilor
Societatea	Social media, comunicate de presă, interviuri, invitații și răspunsuri la mass-media
Entități guvernamentale și autorități de reglementare	Întâlniri cu instituții locale

Prin implicarea activă și canale diverse, cultivăm relații de durată cu fiecare dintre părțile interesate:

**Clienți:** Încrederea și satisfacția lor sunt primordiale. Le ascultăm cu atenție nevoile lor, străduindu-ne în permanență să le depășim așteptările și să le construim o loialitate de durată.

**Angajații:** Ei sunt inima companiei noastre, conducând inovația și respectând promisiunile noastre. Le încurajăm creșterea și bunăstarea, recunoscând rolul lor esențial în succesul nostru comun.

**Acționari:** Apreciem încrederea și investiția lor, urmărind o creștere durabilă care să ofere valoare pe termen lung. Comunicarea deschisă și transparența asigură o înțelegere comună și beneficii reciproce.

**Furnizori și parteneri:** Parteneriate puternice stau la baza activităților noastre. Colaborăm în mod transparent și corect, recunoscând contribuția lor la succesul nostru comun.

**Societate:** Ne desfășurăm activitatea în cadrul unui ecosistem mai larg, angajat în practici responsabile și cu impact pozitiv. Ne angajăm alături de comunități, contribuind la un viitor mai bun pentru toți.

Investiția în aceste relații favorizează încrederea, colaborarea și succesul comun. Fiecare voce contează, iar perspectivele lor ne ghidează deciziile. Lucrând împreună, construim un viitor mai sigur și mai durabil pentru toți. Moldcell este dedicat creării unui ecosistem incluziv și orientat spre inovare, în care diversitatea este celebrată, ideile înfloresc, iar eforturile colective deschid calea către o societate avansată din punct de vedere tehnologic și responsabilă din punct de vedere social.

## 1.3 EVALUAREA MATERIALITĂȚII

Demonstrând angajamentul față de creșterea durabilă, Moldcell a realizat prima analiză completă a materialității în 2023. Principiul materialității ghidează acțiunile Moldcell către problemele de sustenabilitate relevante pentru părțile interesate. Pe baza revizuirii subiectelor materiale, a cerințelor din Standardele de raportare a sustenabilității GRI 2021 (Standardele GRI) și a analizei de materialitate din 2023, Moldcell a identificat o listă de subiecte semnificative cu impact ridicat asupra mediului, comunităților și afacerii companiei.

Pentru a obține informații pentru analiza de materialitate, Moldcell a explorat tendințele din industrie, a examinat reglementările aplicabile, cerințele obligatorii și cele mai bune practici din industrie și a discutat o serie de subiecte cu părțile interesate cheie (de exemplu, clienți, furnizori și angajați). Moldcell consideră că sustenabilitatea trebuie să fie parte integrantă a planificării strategice a activității sale.

În 2023, am realizat o evaluare a materialității impactului pentru a identifica principalele aspecte ESG (Environmental, Social, Governance - Mediu, Social, Guvernare). Pentru a înțelege mai bine implicațiile financiare ale acestor alegeri, vom implementa o abordare dublă a materialității în 2024. Acest proces a stabilit subiectele materiale fundamentale ale companiei, care ghidează acum strategia de sustenabilitate și stabilirea obiectivelor. Suntem implicați activ în implementarea acestor obiective și în construirea unui viitor mai sustenabil pentru compania noastră și pentru părțile interesate. Pentru această analiză documentară au fost utilizate următoarele surse:

### Externe:

- Contextul global de reglementare ESG: analiza standardelor internaționale de mediu, sociale și de guvernare corporativă, precum și a cerințelor legale, a standardelor locale aplicate la nivel mondial, a politicilor economice etc.
- Repere: matrici de materialitate ale liderilor din sectorul nostru. Standarde de raportare non-financiară sau de sustenabilitate (GRI și SASB). Obiectivele și țintele de dezvoltare durabilă (ODD): luarea în considerare a obiectivelor la care putem aduce cele mai decisive contribuții.
- Așteptările din partea părților interesate, prin identificarea problemelor prioritare prin intermediul diferitelor canale de implicare pe care le avem cu acestea. Pentru mai multe informații, consultați tabelul nostru cu canalele de implicare a părților interesate.

### Interne:

Pe lângă analizarea documentației interne relevante, am consultat, de asemenea, domenii interdepartamentale din punct de vedere ESG. Subiectele materiale identificate au fost aprobate de echipa de conducere executivă și de Consiliul de Administrație al Moldcell. Impactul, riscurile și

oportunitățile asociate acestor subiecte vor fi revizuite periodic, luând în considerare apariția și creșterea în importanță a altor subiecte de-a lungul timpului.

Evaluarea materialității din 2023 a identificat 11 domenii de impact material. Dintre acestea, patru au fost selectate ca fiind prioritare pentru companie: Climă și circularitate, Incluziune digitală, Confidențialitate și Securitate și Serviciul clienți.

Aceste domenii sunt strâns legate de activitatea noastră de bază, oferind un potențial semnificativ de amplificare a impactului. Celelalte opt domenii constituie elementele esențiale ale unei culturi transparente și cu respectarea drepturilor. Toate domeniile de impact sunt integrate în strategia noastră de afaceri.

## DOMENII PRIORITARE CU IMPACT MATERIAL



## ALTE DOMENII CU IMPACT SEMNIFICATIV

- Angajator responsabil
- Securitate online
- Integritate digitală
- Diversitate, incluziune și bunăstare
- Achiziții responsabile
- Etica în afaceri
- Produse și servicii sustenabile

Succesul durabil depinde de reziliența pe plan financiar, social și de mediu. Atingem acest obiectiv prin consolidarea stabilității financiare prin creștere și optimizarea costurilor, prin promovarea unei culturi incluzive care încurajează implicarea angajaților și prin integrarea principiilor ESG pentru a implementa etica și impactul pozitiv în toate aspectele operațiunilor noastre.

Concluzia capitolului evidențiază că evaluarea aprofundată a materialității a furnizat informații esențiale despre aspectele cu impact semnificativ asupra companiei și a părților interesate. Identificarea și prioritizarea metodică a acestor aspecte au pus baza pentru luarea de decizii strategice și practici durabile. Dialogul și implicarea părților interesate pe parcursul evaluării au îmbunătățit înțelegerea așteptărilor acestora și au reafirmat angajamentul companiei pentru transparență și cetățenie corporativ-responsabilă. Această evaluare a relevanței va continua să ghideze acțiunile companiei, asigurând alinierea eforturilor cu valorile și prioritățile comune ale părților interesate, promovând un viitor rezistent și reciproc avantajos.



# GESTIONAREA ASPECTELOR CU IMPACT SEMNIFICATIV

## CONTEXT

## Abordarea Moldcell

CLIMĂ	<p>În contextul consensului global privind schimbările climatice, prioritizarea acțiunilor de combatere a acestora, precum reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră și investițiile în decarbonizare, este esențială. Eforturile de acest tip sunt esențiale pentru corporații, contribuind la creșterea încrederii clienților și a pieței, asigurând în final o creștere durabilă.</p>	<p>Energia a fost în centrul atenției tuturor actorilor societății în ultimul an, iar consumul de energie electrică este unul dintre cele mai importante aspecte de mediu ale Moldcell. Strategia noastră de gestionare a impactului energetic și a costurilor constă din mai multe părți, inclusiv:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Creșterea eficienței energetice prin intermediul noilor echipamente și a funcțiilor de economisire a energiei;</li><li>• Gestionarea consumului de energie prin modernizarea rețelelor vechi.</li><li>• Pentru a obține o imagine clară a amprentei de carbon și pentru a ghida eforturile viitoare de sustenabilitate, Moldcell a realizat prima sa măsurare a amprentei de carbon conform standardului Protocolului Gazelor cu Efect de Seră (GHG Protocol).</li></ul>
CIRCULARI - TATE	<p>Trecerea de la o economie liniară la o economie circulară și începerea utilizării eficiente a resurselor naturale vor fi esențiale dacă dorim să combatem schimbările climatice și să începem să existăm în limitele planetei sigure pentru omenire și ecosisteme.</p>	<p>Implementăm o strategie de gestionare a deșeurilor electronice, colaborând cu patru companii de încredere pentru a ne asigura că deșeurile electronice sunt manipulate în mod responsabil. În prezent, colectăm toate deșeurile electronice generate de infrastructura noastră în vederea reciclării, contribuind astfel la o gestionare responsabilă a deșeurilor electronice. Avem planuri strategice de a extinde eforturile noastre de colectare a deșeurilor electronice, punând un accent deosebit pe implicarea și încurajarea clienților noștri să se alăture acestor inițiative. În 2023, am lansat programul Trade-in pentru a oferi o a doua viață telefoanelor vechi și a reduce deșeurile electronice. Suntem determinați să extindem această inițiativă în 2024, reducând astfel amprenta noastră de carbon.</p>
SERVICIUL CLIENȚI	<p>În centrul oricărei tehnologii și al oricărui serviciu se află angajamentul de a acorda prioritate clienților. Serviciile satisfăcătoare și experiențele distinctive, obținute prin inovație autentică în ceea ce privește valoarea pentru clienți, sunt considerate esențiale în eforturile continue de deservire a clienților.</p>	<p>Pentru a consolida relațiile pe termen lung cu clienții, Moldcell măsoară activ satisfacția lor prin intermediul NPS-ului tranzacțional și NPS-ului competitiv. Această abordare ne permite să obținem feedback valoros și să evaluăm disponibilitatea clienților de a recomanda Moldcell. Continuând în această direcție, anul 2024 va fi declarat "Anul Clientului" în cadrul programului „Purple Promise”. Acest program se va concentra pe îmbunătățirea comunicării, rezolvarea proactivă a problemelor și anticiparea nevoilor clienților.</p>
CONFIDENȚIALITATE & SECURITATE	<p>Odată cu extinderea utilizării tehnologiei digitale, securitatea și confidențialitatea IT devin priorități cruciale. Gestionarea acestor aspecte la nivelul întreprinderii, de la stabilirea obiectivelor până la implementare, este imperativă.</p>	<p>Moldcell depune eforturi pentru a proteja confidențialitatea clienților săi. Respectăm toate legile relevante privind informațiile personale și le publicăm pe pagina noastră de internet <a href="https://moldcell.md/rom/politicile-companiei">https://moldcell.md/rom/politicile-companiei</a>, pentru a fi ușor accesibile în orice moment. Consolidăm constant competențele în domeniul securității informaționale prin modernizarea platformei și infrastructurii de securitate, care integrează diverse tehnologii avansate.</p>
INCLUZIUNEA DIGITALĂ	<p>Digitalizarea transformă societățile, aducând oportunități, dar și riscuri. Includiunea digitală permite valorificarea oportunităților, în timp ce lipsa integrării riscă marginalizarea, în contextul digitalizării serviciilor (sănătate, bancare, educație) și al mutării vieții sociale online.</p>	<p>Moldcell este dedicată conectării tuturor la cele mai de încredere, fiabile și eficiente rețele moderne. Misiunea noastră se concentrează pe promovarea egalității și incluziunii, pentru a ne asigura că toți cetățenii din Moldova își valorifică pe deplin potențialul digitalizării. Moldcell oferă conectivitate peste 1,5 milioane de abonați cu o acoperire extinsă a rețelei: 96,13% 4G, 98% 3G și 97,22% 2G. În plus, inițiativa noastră de incluziune digitală a ajuns la <b>22.545</b> de persoane, reducând decalajul digital și promovând accesul echitabil la tehnologie.</p>
ANGAJATOR RESPONSABIL	<p>Avantajele tehnologice din industrie generează riscuri sporite de accidente de muncă. Crește la nivel global tendința de a conștientiza și reglementa mai bine siguranța la</p>	<p>Moldcell pune siguranța pe primul loc, protejând clienții, cetățenii, angajații și toți cei implicați. De aceea, ne reafirmăm constant angajamentul față de managementul sănătății și securității, investind resurse semnificative pentru a asigura un mediu de lucru sigur și sănătos. Prioritizăm bunăstarea</p>

# GESTIONAREA ASPECTELOR CU IMPACT SEMNIFICATIV

## CONTEXT

## Abordarea Moldcell

ANGAJATOR RESPONSABIL	locul de muncă. Aspectele legate de siguranță devin tot mai importante pentru competitivitatea și încrederea companiilor.	angajaților prin implementarea unui sistem cuprinzător de management al sănătății și securității ocupaționale care acoperă 100% din forța noastră de muncă. Această concentrare pe siguranță a dus la zero accidente raportate pe proprietățile Moldcell în 2023.
DIVERSITATE, INCLUZIUNE ȘI BUNĂSTARE	Capitalul uman este esențial pentru creșterea, inovația și performanța companiilor. O abordare completă a recrutării, dezvoltării competențelor și promovării diversității și incluziunii este esențială pentru competitivitatea și succesul pe termen lung al companiilor într-un mediu de afaceri dinamic.	Moldcell pregătește liderii necesari erei digitale, cultivând profesioniști dedicați afacerii. Promovăm o cultură a auto-instruirii, incluziunii și diversității de gen pentru a construi o forță de muncă dinamică și inovatoare.
PRODUSE ȘI SERVICII SUSTENABILE	Industria telecomunicațiilor, odată văzută doar ca un furnizor de conectivitate, se află la o răscruce de drumuri. Cererea tot mai mare pentru durabilitate din partea consumatorilor și a investitorilor, precum și impactul asupra mediului, infrastructurii și operațiunilor determină o tranziție către produse și servicii durabile.	Moldcell pune la dispoziție peste 20 de soluții digitale care favorizează experiențe #DigitalUman. Ecosistemul de aplicații Moldcell este conceput pentru a diminua decalajul digital atât pentru clienții individuali, cât și pentru cei corporativi, promovând incluziunea și împuternicirea indiferent de vârstă, venit sau etnie. Prin analiza lanțurilor valorice și identificarea părților interesate, ne asigurăm că practicile noastre sunt durabile.
SECURITATE ONLINE	Serviciile și metodele de lucru ale companiilor de telecomunicații pot afecta drepturile și bunăstarea copiilor, în calitate de utilizatori ai rețelelor mobile. Impactul negativ asupra copiilor poate afecta încrederea și capacitatea operatorului de a atrage și menține clienți, angajați și accesul la capital.	Moldcell promovează siguranța online prin integrarea de funcții dedicate în serviciile sale și prin campanii de educare și conștientizare. Oferim utilizatorilor cunoștințele și instrumentele necesare pentru a experiența digitală sigură. Proiectul educațional #InternetFărăGriji presupune o serie de seminare practice, gratuite, despre siguranța online pentru părinți și copii, organizate de Moldcell și partenerii săi în diferite regiuni ale țării. <a href="#">#InternetFărăGriji (moldcell.md)</a>
ACHIZIȚII RESPONSABILE	Practica de achiziții responsabile (cerințele și comportamentul furnizorilor) are un impact semnificativ asupra economiilor locale, mijloacelor de trai și drepturilor lucrătorilor. În același timp, contribuie la îmbunătățirea rezilienței furnizorilor, la reducerea riscurilor și la protejarea reputației.	Moldcell pune accent pe achizițiile responsabile prin implementarea unui proces de achiziții transparent, consolidat de o analiză detaliată (due diligence) riguroasă, care asigură luarea unor decizii etice și durabile în întregul nostru lanț de aprovizionare.
ETICA ÎN AFACERI	Importanța managementului etic a crescut, determinând necesitatea abordării posibilelor practici lipsite de etică în contextul preocupărilor sociale tot mai intense. Creșterea gradului de conștientizare al angajaților cu privire la standardele etice și stabilirea unor linii directoare clare vor contribui la managementul etic.	Moldcell prioritizează governanța etică și cultivă o cultură a comerțului echitabil. Ne angajăm față de managementul etic prin practici interne responsabile și principii de comerț echitabil pe tot lanțul de aprovizionare. Prin programe de instruire etică cuprinzătoare, îi capacităm pe toți angajații să ia decizii responsabile. Această dedicare integrității consolidează încrederea clienților, acționarilor, partenerilor și comunităților noastre, susținând o cultură corporativă dinamică.
INTEGRITATE DIGITALĂ	În era digitală, respectarea drepturilor digitale nu mai este o opțiune, ci o responsabilitate esențială pentru companiile de telecomunicații. Ca gardieni ai infrastructurii de comunicații, jucăm un rol crucial în susținerea drepturilor fundamentale ale utilizatorilor: Libertatea de exprimare și viața privată. Limitarea acestor drepturi de către guverne poate afecta grav reputația unui operator de telecomunicații și încrederea generală în digitalizare.	La Moldcell, recunoaștem importanța drepturilor digitale în lumea conectată de astăzi. Depășim simpla conformitate și promovăm activ un mediu digital care respectă și susține libertatea de exprimare, accesul la informații și participarea tuturor la economia digitală. Acest angajament se reflectă în fiecare aspect al operațiunilor noastre, inclusiv o politică de toleranță zero față de corupție în orice formă. Înțelegem că practicile corupte din lanțul nostru valoric pot duce la costuri semnificative și la pierderea încrederii clienților și partenerilor.



## 1.4 COLABORĂRI PRIN ASOCIAȚII

Inițiativele de colaborare ne permit să înțelegem mai bine impactul, riscurile și oportunitățile noastre și să acționăm în consecință. Prin colaborare, învățăm de la experți și de la părțile afectate și punem în comun resurse pentru a maximiza rezultatele și impactul. Colaborarea cu partenerii noștri contribuie la evaluarea materialității și ne permite să găsim abordări eficiente. Exemple selectate sunt prezentate aici.



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 economice și sociale și îmbunătățirea mediului de afaceri în țările din Europa de Est. Îmbunătățirea mediului de afaceri este esențială pentru atragerea investițiilor străine directe și pentru crearea de noi locuri de muncă. De asemenea, dna Carolina Bugaian, director general al Moldcell, face parte din Consiliul de Administrație al FIA.



Asociația Businessului European din Moldova (EBA Moldova) este o organizație de impact,

care are drept scop alinierea economiei naționale și a legislației de afaceri la standardele UE prin armonizare, advocacy și consultanță. De asemenea, EBA Moldova promovează valorile europene și cele mai bune practici de gestionare a afacerilor, pentru a crește competitivitatea companiilor locale și a atrage investiții străine directe. EBA Moldova este membră a rețelei EBO Worldwide Network. Moldcell este membru fondator al EBA Moldova. Directorul general Moldcell, Dna. Carolina Bugaian, este vicepreședinte al Consiliului de Administrație al Asociației Europene a Afacerilor (EBA).

### 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 Inovaționale (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 MOLDOVEANĂ A COMPANIILOR TIC ("ATIC") este o organizație de afaceri care reunește 96 de entități, inclusiv companii IT, operatori de telecomunicații, dezvoltatori de software și altele. ATIC este asociația lider a industriei TIC din Moldova, care promovează activ dezvoltarea sectorului. ATIC reprezintă o organizație umbrelă care reunește peste 9 000 de angajați, oferind membrilor săi o platformă pentru colaborare, advocacy și networking. Moldcell promovează activ schimbările pozitive în sectorul TIC prin colaborarea cu ATIC în domenii precum educația digitală, inovația și antreprenoriatul.



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.

Pe 22 noiembrie, Moldcell a câștigat **PREMIUL MONDIAL PENTRU COMUNICARE LA CATEGORIA OAMENI ȘI CULTURĂ** la prestigioasele **World Communication Awards**. Această realizare ne consolidează poziția de angajator responsabil, dedicat cultivării unui loc de muncă dinamic, unde angajații noștri se pot dezvolta.

## 2023 PREMII



Moldcell a fost distinsă cu prestigioasa Diploma de Onoare pentru contribuția excepțională la **SUMMITUL COMUNITĂȚII POLITICE EUROPENE 2023**. *Distincția a fost înmănată de către Președinta Republicii Moldova, Maia Sandu*. Această realizare demonstrează dedicarea și profesionalismul echipei Moldcell și reflectă angajamentul nostru de a aduce lumea întreaga în mâinile clienților noștri, pentru ca aceștia să își poată trăi viața la maxim.

Moldcell s-a clasat pe **ÎN TOPUL CELOR MAI BUNI ANGAJATORI DIN REPUBLICA MOLDOVA**, conform studiului „Employer Brand Perception Survey 2022”, realizat de AXA Management Consulting. Moldcell își reconfirmă poziția de companie cu o față umană prin programul #DigitallyHuman, asigurând condiții excelente de muncă, un climat bazat pe spirit de echipă și practici în care nevoile angajaților sunt o prioritate.



Moldcell a fost onorată cu **TROFEUL GOLDEN MERCURY LA CATEGORIA "BUSINESS ONLINE"**, în semn de recunoaștere a prezenței sale remarcabile în mediul digital.

**TROFEUL GOLDEN MERCURY ÎN CATEGORIA „RESPONSABILITATE SOCIALĂ”** pentru Fundația Moldcell, o platformă care reunește toate inițiativele și proiectele de responsabilitate socială corporativă ale Moldcell.

**PREMIUL PENTRU INTEGRITATE “IMPLEMENTAREA STANDARDELOR DE INTEGRITATE ÎN SECTORUL PRIVAT”** confirmă faptul că utilizatorii Moldcell se bucură de o calitate înaltă a serviciilor, bazată pe principiile de responsabilitate în afaceri, corectitudine, etică și conformitate, pe care Moldcell le promovează cu încredere în întreaga comunitate din Republica Moldova.

**TROFEUL GOLDEN MERCURY PENTRU FEMEI ÎN AFACERI** confirmă faptul că Moldcell oferă oportunități egale de creștere pentru femei.

**TROFEUL GOLDEN MERCURY PENTRU “LOCURI DE MUNCĂ PRIETENOASE FAMILIEI”** confirmă angajamentul nostru de a crea un echilibru între viața profesională și cea personală pentru angajați. Promovăm o cultură și un mediu de lucru susținător care oferă asistență atât practică, cât și morală, permițând angajaților să prospere atât în carieră, cât și în viața personală.

**TROFEUL GOLDEN MERCURY PENTRU “ECONOMIA VERDE”** pentru pionieratul pe piață cu soluții foarte inovatoare și tehnologice menite să protejeze mediul înconjurător.



Inspiră  
Acționează  
Câștigă



# 2.

## GUVERNANȚA

**2.1** Structura de guvernanță

**2.2** Consiliul de Administrație

**2.3** Echipa de Conducere Executivă





## 2.1 STRUCTURA DE GUVERNANȚĂ

Structura de guvernanță 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 2023

Adunarea Generală a Acționarilor este organul suprem de conducere al Moldcell și are loc cel puțin o dată pe an. Adunarea Generală a Acționarilor are competența de a aproba bilanțul anual, de a alege membrii Consiliului de Administrație și de a decide cu privire la majorarea capitalului social. Deciziile Adunării Generale a Acționarilor sunt obligatorii pentru toți acționarii și pentru conducerea Moldcell. Adunarea generală a acționarilor poate fi ordinară (anuală) sau extraordinară. Societatea pune la dispoziția acționarilor săi documentele și informațiile care trebuie să le fie furnizate în conformitate cu legislația în vigoare, în legătură cu diferite puncte incluse pe ordinea de zi.

2023 a fost un an marcat de o Adunare Generală a Acționarilor cu un rol esențial în modelarea traiectoriei companiei. Au fost luate decizii cheie, printre care revizuirea și evaluarea previziunilor financiare, a investițiilor și a planurilor de afaceri. Aprobarea bugetului și a strategiei, precum și revizuirea și evaluarea politicilor-cheie, a documentelor de guvernanță și stabilirea obiectivelor au constituit elemente fundamentale a ordinea de zi a reuniunii. Acționarii au abordat rapoarte de risc, aspecte legate de organizare și gestionare, analizând cu atenție strategia și operațiunile de afaceri. Aprobarea raportului anual și a situațiilor financiare a marcat o etapă importantă în asigurarea transparenței și a responsabilității în ceea ce privește guvernanta generală a companiei.

Pe lângă deciziile luate în cadrul Adunării Generale a Acționarilor, este de remarcat faptul că acționarii au dreptul, în timpul adunării, să solicite informații sau explicații cu privire la punctele de pe ordinea de zi sau la informațiile accesibile publicului. Această practică consolidează transparența și implicarea acționarilor, permițând un proces decizional mai bine informat. În cazul în care nu poate răspunde la solicitarea unui acționar în timpul ședinței, Consiliul de Administrație se angajează să furnizeze informații necesare în scris după încheierea ședinței. Acest angajament subliniază dedicarea companiei față de deschidere, responsabilitate și asigurarea faptului că acționarii sunt dotați cu informația de care au nevoie pentru a lua decizii în cunoștință de cauză. Adunarea generală a acționarilor a pus accentul pe

comunicarea transparentă și pe luarea deciziilor strategice, consolidând angajamentul față de o guvernanta solidă. Angajamentul acționarilor a acordat prioritate alinierii practicilor de afaceri cu considerațiile etice, orientând creșterea, rezistența și aderarea companiei la cele mai bune practici pentru o valoare susținută.

### Organele de conducere Moldcell 2023



### 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 GREC, care asigură o supraveghere independentă și formulează recomandări cu privire la aspectele legate de gestionarea riscurilor.

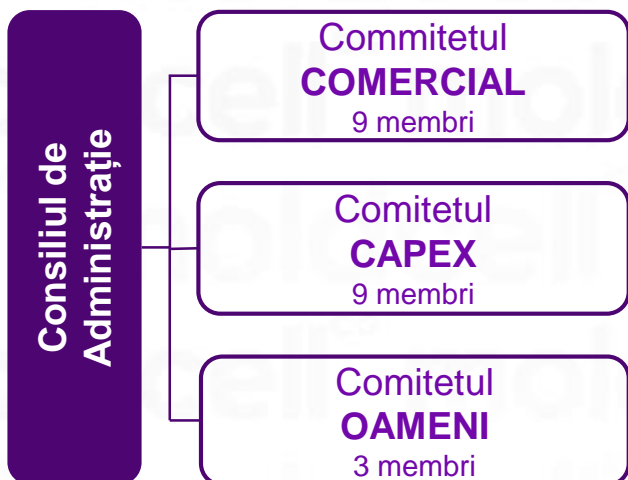


## 2.2 CONSILIUL DE ADMINISTRATIE

Consiliul de Administrație al societății reprezintă interesele acționarilor între adunările generale și, în limitele competențelor sale, controlează și reglementează activitatea societății. Consiliul de Administrație al societății este responsabil în fața adunării generale a acționarilor. Consiliul de Administrație al companiei are următoarele competențe:

- Stabilirea direcțiilor prioritare pentru activitățile Moldcell;
- Aprobarea modului în care sunt prezentate acționarilor materialele de pe ordinea de zi a adunării generale;
- Adoptarea regulilor de funcționare a organului executiv al Moldcell și deciziile privind alegerea organului executiv și numirea șefului acestuia, încetarea anticipată a atribuțiilor șefului organului executiv, stabilirea cuantumului remunerării și compensațiilor pentru membrii organului executiv, atragerea sau eliberarea de la răspundere a membrilor organului executiv;
- Analiza rapoartelor financiare lunare și trimestriale ale organului executiv al Moldcell;
- Luarea deciziilor referitoare la numirea și demiterea directorilor și aprobarea modificărilor și completărilor aduse statutului în legătură cu aspectele enumerate mai sus.

Consiliul de Administrație al Moldcell prezintă Adunării Generale a Acționarilor raportul anual cu privire la activitatea sa și la funcționarea societății, fiind întocmit în conformitate cu cerințele legale și regulamentul Consiliului de Administrație al Moldcell.



\* **Nirvana Chaudhary**, președinte al Consiliului de Administrație

### Organizarea Consiliului de Administrație

Pentru a îmbunătăți eficiența activității Consiliului, acesta a numit un Comitet Comercial, un Comitet CAPEX și Comitetul OAMENI.

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 alinate 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 OAMENI

Prioritizând o abordare holistică a sustenabilității, comitetul OAMENI și-a schimbat focalizarea în 2023. Printr-o mutare strategică, comitetul a depășit concentrarea exclusivă pe acțiuni punctuale de resurse umane. Până în 2024, comitetul își propune tranziția către Comitetul de Nominalizare, Remunerare și ESG. Această transformare îi va permite comitetului să integreze mai eficient practicile de mediu, sociale și de guvernare (ESG). Această schimbare reflectă dedicarea noastră față de:

- Implementarea unor programe inovatoare de talente care să stimuleze dezvoltarea angajaților și să construiască forța de muncă a viitorului.
- Promovarea unor sisteme de recompense echitabile și bazate pe performanță care să atragă și să rețină cele mai bune talente.
- Preluarea inițiativei pentru un viitor sustenabil prin integrarea principiilor ESG în fiecare decizie și acțiune.

La 1 iulie 2023, au fost numiți doi noi membri ai Consiliului de Administrație: Ingrid Stenmark și Sami Haavisto, în calitate de Directori independenți neexecutivi. Toți directorii sunt profesioniști integri, a căror conduită și carieră profesională sunt în linie cu cerințele Moldcell, cu o vastă experiență în telecomunicații, tehnologie, protecția consumatorilor, cunoștințe ESG, marketing, contabilitate, audit, gestionarea riscurilor (atât financiare, cât și non-financiare), experiență internațională și conducere de echipe în companii multinaționale. Pe de altă parte, în ceea ce privește diversitatea de gen, Moldcell a căutat în mod deliberat femei care se potrivesc profilului profesional necesar.

În acest sens, Moldcell a făcut un salt calitativ din punct de vedere al procentului reprezentat de femeile membre ale Consiliului de Administrație.

Astfel, Consiliul de Administrație, acționând prin intermediul organelor decizionale corespunzătoare, depune eforturi să apere, protejeze și să faciliteze exercitarea drepturilor acționarilor, ale investitorilor instituționali și ale piețelor în general. În special, să apere dreptul acestora la informații, în cadrul protejării interesului corporativ. Interesul corporativ este înțeles ca fiind operarea unei afaceri profitabile și durabile pe termen lung, care să favorizeze continuitatea acesteia și creșterea valorii economice a Moldcell, toate acestea în conformitate cu următoarele principii:

- Transparență, veridicitate, promptitudine, egalitate și consecvență în oferirea informațiilor economice, financiare și corporative prin intermediul canalelor de raportare și comunicare, contribuind astfel la maximizarea diseminării și calității informațiilor disponibile pentru piață și alte părți interesate.
- Informațiile publicate trebuie să fie redactate corespunzător și să fie veridice, complete în toate aspectele esențiale și să respecte toate cerințele legale aplicabile, astfel încât să ofere în mod rezonabil o imagine reală și corectă a poziției financiare și non-financiare, a profiturilor/pierderilor și a activității Moldcell în toate aspectele esențiale.
- Dezvoltarea de instrumente de comunicare a informațiilor care să beneficieze de noile tehnologii pentru a comunica rapid și eficient, utilizând mijloace economice.
- Respectarea legilor naționale și internaționale aplicabile și a normelor interne ale Moldcell.

Activitatea Consiliului de Administrație urmează un ciclu anual, ceea ce îi permite să abordeze în mod corespunzător fiecare dintre sarcinile sale și să mențină problemele strategice, evaluarea riscurilor și crearea de valoare ca priorități pe ordinea de zi. În mod normal, ședințele Consiliului de Administrație se desfășoară trimestrial la Chișinău, Republica Moldova. Membrii Consiliului de Administrație pot participa online dacă se află în străinătate. Pe parcursul anului, au loc, de asemenea reuniuni ad-

hoc ale Consiliului și ale comitetelor, în funcție de necesități.

Toți membrii Consiliului de Administrație aleși de Adunarea Generală sunt considerați independenți în raport cu Moldcell și cu echipa de conducere executivă. Membrii Consiliului sunt prezentați mai detaliat, inclusiv deținerile de acțiuni ale companiei Moldcell. În 2023, Consiliul de Administrație a organizat 4 ședințe ordinare. Consiliul a acordat o atenție deosebită următoarelor aspecte:

- Opțiuni strategice, cu o revizuire specifică a schimbărilor din mediul de afaceri în industria de telecomunicații;
- Urmărirea principalelor inițiative strategice din cadrul operațiunilor de afaceri, inclusiv investițiile în active fixe (CAPEX);
- Modelul de operare și problemele organizaționale;
- Aprobarea integrării suplimentare a sustenabilității în strategia de afaceri a companiei;
- Revizuirea inițiativelor de eficiență și a programelor de optimizare a costurilor;
- Evoluțiile reglementate din industria telecomunicațiilor;
- Investiții în licențe de telecomunicații și permise de spectru;
- Aspecte legate de capitalul uman, în special planificarea succesiunii, gestionarea talentelor și a performanței.

Cu partenerii săi strategici pe termen lung și acționarii individuali, Moldcell se află într-o poziție unică pentru a prospera în industria telecomunicațiilor în continuă evoluție. Această compoziție aduce nu numai stabilitate și diversificare, oferind o bază solidă pentru crearea constantă de valoare, ci și creștere viitoare și potențial. Prezența investitorilor pe termen lung alimentează ambiția noastră de a debloca oportunități și de a naviga peisajul dinamic al industriei.

În plus, transparența și responsabilitatea rămân valori de bază care susțin operațiunile noastre. O structură clară a proprietății și practici solide de guvernare corporativă asigură luarea de decizii responsabile care servesc cel mai bine interesele tuturor părților interesate. Pe măsură ce înaintăm, suntem încrezători că această structură a acționarilor va fi esențială în modelarea viitorului Moldcell și a industriei mai vaste a telecomunicațiilor.

Într-o călătorie alături de Consiliul de Administrație, fiecare membru aduce experiență, expertiză și viziuni strategice valoroase. Modelate de medii diverse și viziuni industriale, stilurile lor de conducere contribuie la o forță coerentă care propulsează compania noastră înainte. Prin dedicarea lor față de excelență și viziunea comună pentru inovație, aceștia creează un cadru dinamic de guvernare, adaptat cadrului în continuă evoluție al industriei. Împreună, ei inspiră, conducând compania noastră spre un viitor marcat de creștere continuă, reziliență și succes susținut. Colaborarea lor formează temelia succesului nostru organizațional, asigurând o abordare orientată spre viitor, care navighează prin provocări și abordează oportunitățile din mediul nostru de afaceri dinamic.



## 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 hotele 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 Kazahstan. 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**



## 2.3 ECHIPA DE CONDUCERE EXECUTIVĂ (ECE)

Cadru de guvernare al Moldcell, aprobat de Consiliul de Administrație, 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 guvernare 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 guvernare 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 1 an. 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 cascadă 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.

### 2.3.1 Guvernarea dezvoltării durabile

În 2023, Moldcell a lansat o inițiativă de aliniere a cadrului de sustenabilitate la principiile ESG (Mediu, Social și Guvernare). Această inițiativă este importantă, deoarece ne va ajuta să reducem impactul Moldcell asupra mediului și să contribuim la un viitor mai bun pentru generațiile viitoare. Acționarii încurajează Moldcell să adopte și să implementeze practici durabile.

Consiliul de Administrație stabilește strategia și obiectivele de sustenabilitate ale companiei, monitorizează progresele înregistrate de companie în vederea atingerii obiectivelor sale de sustenabilitate, se asigură că societatea raportează cu privire la performanța sa în materie de sustenabilitate într-un mod transparent și cuprinzător și oferă îndrumare și sprijin echipei executive în ceea ce privește direcția și angajamentele politice în materie de sustenabilitate. Consiliul de administrație primește actualizări privind performanța în materie de sustenabilitate ca parte a actualizărilor trimestriale ale directorului executiv către Consiliu. Echipa de conducere executivă implementează strategia și obiectivele de sustenabilitate ale companiei, identifică și gestionează riscurile de sustenabilitate pe baza datelor colectate și implementează programe și inițiative de sustenabilitate care reflectă realizările din raportul de sustenabilitate al companiei. Prin alinierea cadrului de sustenabilitate al Moldcell la inițiativa ESG, demonstrăm angajamentul nostru de a reduce impactul asupra mediului și de a ne îmbunătăți performanța socială și de guvernare. Acest lucru

este important, deoarece ne va ajuta să atragem și să păstrăm investitorii, clienții și angajații. De asemenea, va ajuta Moldcell să gestioneze mai eficient riscurile și oportunitățile.

Moldcell își aliniază proactiv și cuprinzător cadrul de sustenabilitate cu principiile ESG (Mediu, Social și Guvernare) printr-o abordare multiplă. Compania a demonstrat inovație prin dezvoltarea de soluții care integrează perfect principiile de sustenabilitate, subliniind angajamentul său față de responsabilitatea socială și de mediu. Participând activ la programe de sensibilizare a comunității, Moldcell contribuie la inițiative care creează un impact pozitiv atât asupra mediului, cât și asupra societății în general. Un pas important realizat de Moldcell în protecția mediului a fost calcularea emisiilor sale de gaze cu efect de seră și stabilirea unor obiective de reducere a acestora. Mai mult, alinierea Moldcell la standardele Global Reporting Initiative (GRI) subliniază și mai mult dedicarea sa pentru transparență și responsabilitate în raportarea performanțelor de sustenabilitate. Aderarea la aceste standarde globale permite Moldcell nu doar să îndeplinească standardele de referință din industrie, ci și să comunice eforturile sale de sustenabilitate într-o manieră standardizată și recunoscută la nivel internațional. Acest lucru promovează încrederea și credibilitatea în angajamentul companiei față de principiile ESG.

Începând cu 2024, Consiliul de Administrație va aproba politicile ESG majore, bazate pe subiecte importante relevante pentru operațiunile noastre. Revizuite anual, aceste politici vor constitui cadrul nostru de afaceri etic și responsabil, orientând toți angajații printr-o foaie de parcurs a practicilor durabile. Această foaie de parcurs va fi completată de instruire completă, programe de conștientizare și oportunități de implicare a angajaților în inițiativele ESG. Prin integrarea activă a pilonilor de mediu, sociali și de guvernare în operațiunile de bază, Moldcell își propune să se asigure că sustenabilitatea devine nu doar o cerință, ci un aspect profund înrădăcinat în cultură, determinând un progres măsurabil către un viitor mai responsabil și cu impact.

### Experiență Combinată cu Viziune: Moldcell spre noi industrii

La Moldcell, considerăm că oamenii noștri sunt cea mai valoroasă investiție, iar această convingere se reflectă în primul rând în echipa noastră de conducere executivă. Fiecare membru al echipei contribuie cu o vastă experiență și expertiză, ghidându-ne cu un istoric de succes demonstrat în industrie. Cu toate acestea, puterea lor nu constă doar în competențele individuale, ci și în agilitatea și spiritul de colaborare. Ceea ce propulsează Moldcell spre noi industrii și inovații este viziunea comună a echipei de conducere și angajamentul ferm față de valorile companiei. Ei conduc cu integritate și transparență, inspirând întreaga companie să atingă obiective ambițioase. Experiența lor diversă în domenii relevante stimulează creativitatea și propulsează compania spre noi culmi. Acest amalgam de experiență, colaborare, viziune și putere este baza succesului Moldcell de astăzi și forța motrice a viitorului promițător al companiei. Sub conducerea lor, Moldcell va continua să depășească limitele și să modeleze viitorul industriei.





# MOLDCELL

## ECHIPA DE CONDUCERE EXECUTIVĂ

Directoare Generală  
**Carolina Bugaian**



**Cenk Erguden**  
Director Financiar



**Stela Chitoroaga**  
Director Comercial



**Adela Dorofei**  
Director Tehnic



**Gheorghe Hîncu**  
Director Vânzări Consumatori



**Ludmila Babiuc**  
Director Marketing



**Andrei Parlicov**  
Director Clienți Corporativi



**Natalia Mihalache**  
Director Juridic



**Olga Pavlic**  
Director Servicii Financiare și  
Inovare Business



**Irina Strajescu**  
Director Oameni și Comunicare,  
Moldcell; Director Executiv  
Fundația Moldcell





# REȚEA FIABILĂ

**3.1** Tehnologia pentru o dezvoltare durabilă

**3.2** Securitatea rețelei

**3.3** Consumul de energie și eficiența energetică

**3.4** Circularitatea



moldcell<sup>CG</sup>



### 3.1 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 societățile actuale, aducând atât noi oportunități, cât și riscuri. Moldcell se angajează să ofere clienților săi servicii de înaltă calitate, iar în 2023 a continuat să investească semnificativ în îmbunătățirea calității conectivității pentru toți.

Suntem dedicați reducerii diferențelor de acoperire a rețelei la nivel național, investind în infrastructura digitală pentru a oferi o conexiune puternică și fiabilă pentru toți.

În 2023, am prioritizat oferirea unei experiențe excepționale clienților prin investiții semnificative în infrastructura de rețea și tehnologii de ultimă generație. Realizările cheie includ:

**VoLTE: Transformăm Serviciile Vocale:** Am lansat cu succes VoLTE, o inovație care transformă apelurile vocale prin migrarea lor la platforma LTE performantă. Această migrare ne aliniază la standardele moderne și oferă o serie de beneficii clienților noștri, printre care: claritate îmbunătățită a apelurilor, timpi mai rapizi de conectare și integrare perfectă cu serviciile de date. Peste 10 000 de clienți au beneficiat deja de avantajele VoLTE.

**Extinderea Capacității Rețelei:** Pentru a face față cererii tot mai mari de date mobile, am achiziționat o licență suplimentară de spectru de 5 MHz. Această extindere ne va permite să îmbunătățim calitatea experienței clienților, consolidând poziția de promotor al serviciilor mobile de calitate.

**Dezvoltarea Infrastructurii:** Echipa noastră dedicată a extins și modernizat semnificativ rețeaua Moldcell prin adăugarea a 150 de noi site-uri 4G și prin modernizarea a peste 150 de site-uri existente. Aceste investiții strategice pregătesc rețeaua pentru viitoarele progrese tehnologice oferind conexiuni mai rapide și experiențe net superioare, de care beneficiază clienții noștri. Moldcell se angajează să ofere inovație continuă și leadership în industria telecomunicațiilor.

#### Infrastructura IT

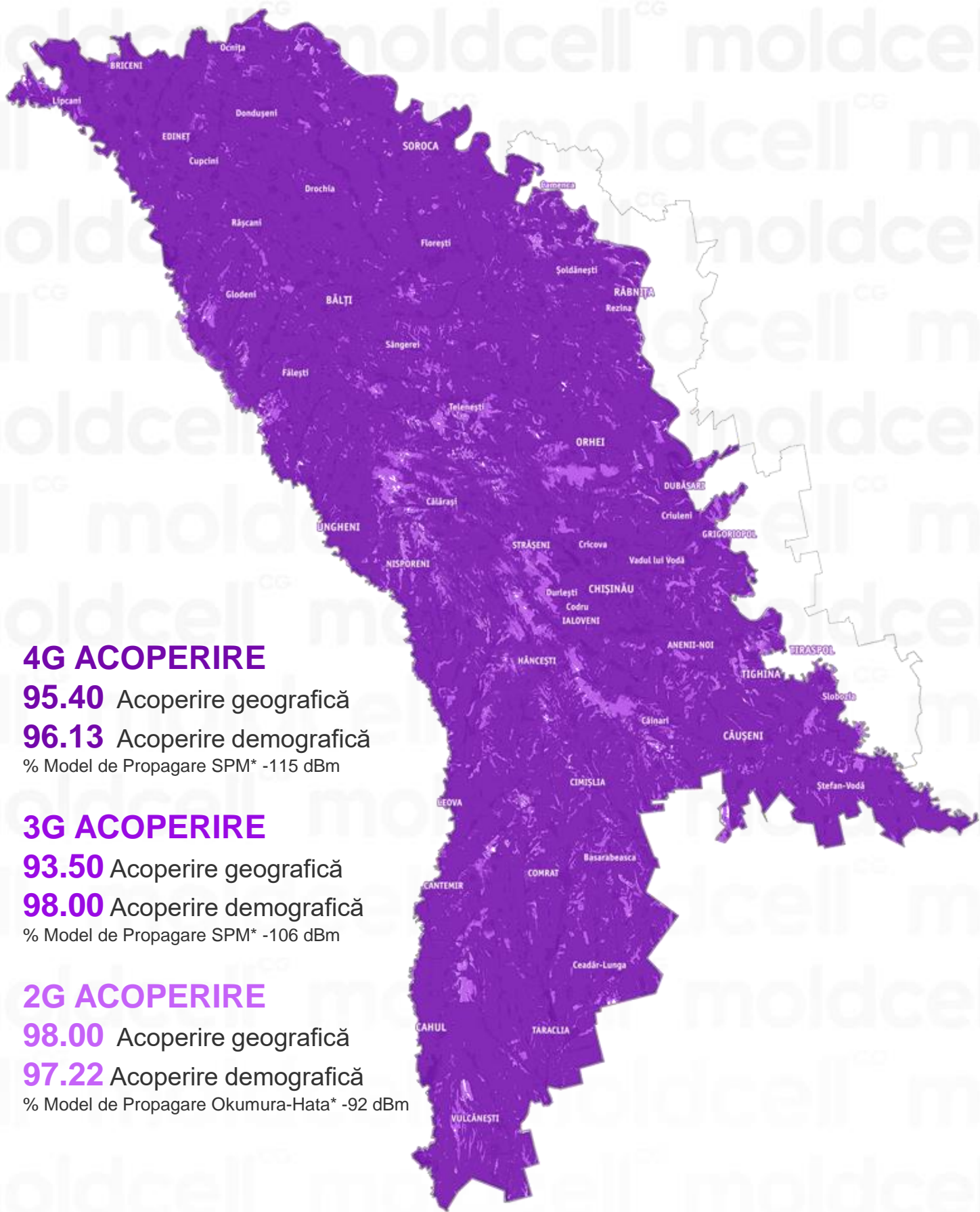
- Operatorul din Moldova care dispune de un sistem de facturare în timp real (sistem de billing convergent)

#### Portofoliu puternic de licențe și spectru



#### Acoperire extinsă și capacitate mare

- Gateway cu bandă largă de mare capacitate
- Rețea națională redundantă de fibră optică
- 85% din echipamentul radio dispune de tehnologii multiple



## 4G ACOPERIRE

**95.40** Acoperire geografică

**96.13** Acoperire demografică

% Model de Propagare SPM\* -115 dBm

## 3G ACOPERIRE

**93.50** Acoperire geografică

**98.00** Acoperire demografică

% Model de Propagare SPM\* -106 dBm

## 2G ACOPERIRE

**98.00** Acoperire geografică

**97.22** Acoperire demografică

% Model de Propagare Okumura-Hata\* -92 dBm



## 3.2 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 cibernetiche.

Conjunctura geopolitică actuală accelerează riscurile asociate atacurilor cibernetiche, 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 cibernetiche 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.

Cu scopul promovării angajamentului nostru ferm față de securitatea informației, Moldcell a pregătit și actualizat cu rigoare toate procesele și politicile necesare pentru a le alinia la cerințele stricte ale standardului ISO 27001. Acest efort complex subliniază dedicarea noastră față de protejarea datelor sensibile și apărarea sistemelor noastre împotriva amenințărilor cibernetiche în continuă evoluție. Având ca obiectiv obținerea certificării ISO 27001 în 2024, suntem încrezători că sistemul nostru de management al securității informației nu doar ne va asigura conformitatea, ci ne va permite și să ne rafinăm continuu nivelul de securitate și să consolidăm încrederea 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 cibernetiche, 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, antivirushi) integrate cu măsuri de securitate fizică și logică. Pentru a contracara complexitatea în creștere a criminalității cibernetiche, 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 cibernetiche:** Sporirea gradului de conștientizare a securității cibernetiche în rândul angajaților prin programe de instruire regulate.

## 3.3 CONSUMUL DE ENERGIE ȘI EFICIENȚA ENERGETICĂ

Utilizarea intensivă a energiei în modelul economic actual este una dintre principalele cauze ale schimbărilor climatice și reprezintă o provocare majoră cu care ne confruntăm. În cel mai recent raport al lor, grupul de experți al ONU a avertizat că emisiile globale trebuie reduse cu 45% până în 2030 și trebuie să atingem neutralitatea emisiilor de carbon până în 2050. Organizații precum Forumul Economic Mondial identifică schimbările climatice drept principalul factor de risc pentru economia globală, iar investitorii sunt din ce în ce mai conștienți de necesitatea de a se concentra pe investițiile sustenabile.

Securitatea energetică a Moldovei este vulnerabilă din cauza dependenței mari de importurile de gaze și produse petroliere. Moldova importă 100% din gaze și produse petroliere, în timp ce 80% din electricitate este generată în Unitățile Administrativ-Teritoriale din Stânga Nistrului (UATST). Rețeaua electrică a Moldovei este interconectată și sincronizată cu cea a Ucrainei - și cu întregul ENTSO-E prin țara vecină - România. Până de curând, Moldova se baza în mare parte pe gazul rusesc - doar recent a fost construit un gazoduct care conectează Republica Moldova la România și, respectiv, la ENTSO-G.

Moldova este parte semnatară a Acordului de la Paris, iar dimensiunea de decarbonificare a țării se bazează pe acest acord din 2015. Obiectivul Acordului de la Paris este limitarea încălzirii globale cu sub 2 grade Celsius față de nivelurile preindustriale.

Furnizorii de telecomunicații asigură infrastructură critică, iar orice întrerupere a serviciilor cauzate de deteriorarea echipamentelor lor poate avea un impact major asupra populației și economiei. Pe măsură ce amploarea și frecvența evenimentelor meteorologice extreme cresc, la fel crește și amenințarea la adresa infrastructurii fizice. Prin urmare, identificarea riscurilor schimbărilor climatice și implementarea unor planuri robuste de atenuare reprezintă cele mai bune practici.

Creșterea constantă a nevoii de date și transmitere a datelor intensifică presiunea pentru îmbunătățirea eficienței energetice, care se realizează prin implementarea de tehnologii avansate, integrarea surselor regenerabile, colaborarea cu parteneri și cooperarea la nivel industrial.

Criza energetică din 2022 a afectat profund Europa din punct de vedere economic, ecologic și social. Pentru Moldcell, acest eveniment a declanșat o serie de acțiuni suplimentare pentru a limita consumul de energie și a explora noi roluri în cadrul sistemului energetic general. Menținerea unui mediu sănătos și reducerea daunelor aduse naturii sunt importante pentru generațiile actuale și viitoare. Reducerea amprentei noastre de carbon și trecerea la surse de energie regenerabilă reprezintă obiectivul nostru principal pentru următorii ani.

Energia a fost un punct central pentru toți actorii din societate în ultimul an, iar consumul de electricitate este unul dintre cele mai importante aspecte de mediu pentru Moldcell. Strategia noastră pentru gestionarea impactului asupra energiei și a costurilor asociate constă din mai multe elemente: creșterea eficienței energetice prin utilizarea unor echipamente de rețea noi cu funcții de economisire a energiei, optimizarea centrelor noastre de date și dezvoltarea de produse și servicii care îi ajută pe clienții noștri, angajați și alte sectoare să se îndrepte spre decarbonizare.

Moldcell este dedicată tranziției verzi, depunând eforturi pentru a minimiza impactul activității sale asupra mediului și respectând toate legile și reglementările relevante în domeniul protecției mediului. Pe măsură ce traficul în rețeaua noastră crește, cu atât trebuie să devenim mai eficienți din punct de vedere energetic. În acest sens, Moldcell colaborează cu parteneri precum Ericsson pentru a implementa măsuri de eficiență energetică în contextul volumelor crescute de date.

Furnizarea serviciilor Moldcell necesită o cantitate importantă de energie. Pe măsură ce transmitem și stocăm mai multe date prin rețelele noastre (mobile sau fixe), nevoile energetice ale operațiunilor noastre cresc. Cea mai mare parte a electricității pe care o utilizăm provine de la companiile de producție a energiei din rețeaua națională de distribuție și este în continuare generată în principal din surse non-regenerabile, care produc emisii mari de gaze cu efect de seră.

În 2023, Moldcell și-a stabilit obiectivul de a calcula inițial emisiile de gaze cu efect de seră, aliniindu-se la cerințele standardului GRI pentru date de mediu. Pe măsură ce ne angajăm în tranziția verde, recunoaștem importanța stabilirii unor obiective bazate pe date științifice în viitor, pentru a ne alinia la practicile celorlalte companii din industrie. Aceste obiective vor fi stabilite odată ce operațiunile noastre vor fi pregătite să își asume astfel de angajamente.

Angajamentul nostru principal este reducerea emisiilor în linie cu scenariul de 1,5°C, atât pentru operațiunile noastre interne, cât și pentru întreg lanțul valoric. Dezvoltăm în mod proactiv obiective realizabile pentru a reduce sistematic emisiile din toate aspectele activității noastre. Transparența este esențială pentru Moldcell, iar noi ne angajăm să comunicăm deschis progresele noastre. Suntem neclintii în explorarea soluțiilor de energie regenerabilă rentabile, accelerând drumul nostru către un viitor sustenabil. Obiectivele noastre actuale de reducere a emisiilor includ:

- Reducerea emisiilor de CO<sub>2</sub> din Scopul 1 și 2 Îmbunătățirea consumului de energie per unitate de trafic (MWh/GB);
- Transformarea rețelei și înlocuirea infrastructurii învechite;
- Implementarea funcțiilor de economisire a energiei (PSF) prin virtualizarea serverelor, aplicații de gestionare la distanță a datelor, aplicații de machine learning și inteligență artificială;
- Modernizarea echipamentelor de aer condiționat și a sistemelor de alimentare



- Creșterea eficienței iluminatului
- Implementarea controlului scurgerilor și adoptarea de noi gaze refrigerante;
- Reducerea utilizării combustibililor fosili
- Creșterea eficienței dispozitivelor utilizate de clienți
- Transformarea rețelei de fibră optică, inclusiv modernizarea FTTH (fibră optică până la domiciliu), FTTB (fibră optică până la clădire/subsoluri) și FTTC (fibră optică până la cabinet), cu scopul de a înlocui rețelele bazate pe cupru, care consumă mai multă energie.

Obiectivele noastre privind energia regenerabilă includ o gamă largă de soluții, precum autogenerarea energiei electrice din surse regenerabile, achiziționarea de energie regenerabilă cu certificate de origine, care garantează proveniența din surse regenerabile și acorduri de achiziție de energie pe termen lung (PPAs) cu furnizori de energie regenerabilă. Deși în prezent nu utilizăm energie regenerabilă, explorăm activ strategii rentabile de implementare pentru a contribui la creșterea ponderii energiei regenerabile în mixul energetic. Ne concentrăm pe prioritizarea surselor non-convenționale de energie regenerabilă și pe încurajarea construirii de noi parcuri energetice prin angajamente de consum pe termen mediu și lung, în special prin modele de tip PPA.

Moldcell își menține angajamentul de a evolua practicile pe care le aplică și de a adopta soluții sustenabile pentru a contribui la un viitor mai ecologic și mai durabil. Am stabilit politici fundamentale pentru a ghida consumul și eficiența energetică:

- Politica de mediu subliniază angajamentul nostru față de practicile sustenabile, minimizând impactul asupra mediului și promovând inițiative ecologice.
- Codul de conduită al furnizorilor asigură achiziționarea responsabilă, aliniind lanțul nostru de aprovizionare cu practici etice și sustenabile.

Aceste politici evidențiază principii precum eficiența resurselor, achiziționarea durabilă, prelungirea duratei de viață a produselor și reducerea deșeurilor, promovând activ conservarea energiei și eficiența în cadrul Moldcell.

La Moldcell ne dorim o rețea puternică, fiabilă, protejată și modernă. Extindem acoperirea și capacitatea rețelei pentru a susține cererea în creștere a clienților noștri de servicii de date. Efectuăm constant modernizări ale rețelelor RAN, de transmisie, de bază și ale infrastructurii IT pentru a dota rețeaua cu cele mai noi tehnologii. Capacitățile noastre de cercetare și dezvoltare IT stimulează dezvoltarea de noi produse și servicii digitale. Angajamentul nostru față de responsabilitatea față de mediu se reflectă într-o serie de inițiative inovatoare care ne reduc amprenta de carbon. Printre acestea se numără:

### 1. Reducerea consumului de energie prin scoaterea din uz a rețelelor vechi și modernizarea stațiilor, acțiunile implementate în 2023:

- Utilizarea unităților radio de exterior cu răcire pasivă: Această abordare elimină necesarul

camerelor interioare cu echipamente care consumă multă energie pentru răcire, împreună cu sistemele lor de aer condiționat.

- Implementarea sistemelor inteligente de control climatic: Aceste sisteme utilizează schimbul de căldură și reglarea temperaturii țintită pentru baterii și echipamente, reducând la minimum nevoia de soluții tradiționale de încălzire și răcire. În 2022, unitatea de climatizare Compact Node a fost înlocuită, reducând consumul de energie electrică cu 10%. O altă înlocuire a unității de climatizare a avut loc în 2023. De asemenea, în centrele de date se folosește un culoar rece pentru răcirea acestora. Toate aceste acțiuni contribuie la reducerea consumului de energie al companiei.
- Optimizarea eficienței rețelei prin funcții inteligente de economisire a energiei: Aceasta include dezactivarea straturilor de capacitate neutilizate în rețelele 3G și 4G în orele cu trafic redus (între 1:00 și 6:00 dimineața). Moldcell testează soluții inteligente de economisire dinamică a energiei, propuse de câteva companii. Soluțiile se bazează pe controlul inteligent și analiza performanței rețelei pentru a opri dinamic celulele inactice pe parcursul a 24 de ore. Cea mai eficientă soluție va fi implementată în rețeaua Moldcell.

### 2. Sistem multimod de stații de bază wireless

Bazat pe tehnologiile de nod definit software (SDN) și radio definit software (SDR), acest sistem ajută la alocarea inteligentă a spectrului și suportă mai multe standarde atât pe stațiile de bază (BTS), cât și pe partea de radio. Acest lucru îmbunătățește semnificativ eficiența energetică și reduce dimensiunea și greutatea.

### 3. Stație de bază distribuită (DBS) și pool de bandă de bază

SDR și SDN reprezintă forme inovatoare care stau la baza conceptului de stație de bază distribuită și pool de bandă de bază. În cazul unei stații de bază distribuite, unitatea de bandă de bază (BBU) este separată de unitatea radio la distanță (RRU), oferind astfel o flexibilitate sporită în ceea ce privește configurarea rețelei. Pe de altă parte, pool-ul de bandă de bază permite reutilizarea și partajarea resurselor de bandă de bază, ducând la o utilizare mai eficientă a resurselor de rețea.

### 4. Partajarea rețelei

Colaborăm cu alți operatori de rețea pentru a partaja infrastructura și resursele. Partajarea rețelelor poate duce la reducerea duplicării infrastructurii și a consumului de energie asociat.

### 5. Achiziția bateriilor

Achiziționăm baterii cu durată mare de viață, ceea ce reduce frecvența înlocuirii bateriilor și, implicit, cantitatea de deșeuri generate din bateriile uzate.

6. Cablurile cu fibră optică sunt semnificativ mai eficiente din punct de vedere energetic decât cablurile de cupru. Acest lucru se întâmplă deoarece cablurile cu fibră optică nu necesită amplificatoare sau repetitoare la fel de des ca și cablurile de cupru, care consumă o cantitate mare de energie. În plus, cablurile cu fibră optică sunt imune la interferențele electromagnetice, care pot provoca pierderi de

energie cum este în cazul cablurilor 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 cablurile electrice la legături FO (fibră optică). De asemenea, compania extinde permanent rețeaua națională de fibră optică și migrează traficul de pe link-urile cu microunde către legături FO. Prin urmare, link-urile MW sunt demontate, ceea ce duce la reducerea consumului de energie.

În cadrul **Proiectului Sunset 3G**, Moldcell demontează stațiile UTRAN. În 2023, se preconizează închiderea a 100 de stații 3G, ceea ce ar trebui să reducă vizibil consumul general de energie în rețeaua Moldcell.

### 7. Echipamente eficiente energetic:

- **Stațiile de bază:** Se înlocuiește echipamentul stațiilor de bază mai vechi și mai puțin eficiente (seria RBS2xxx și RBS3xxx) cu echipament modern și eficient din punct de vedere energetic (seria RBS 6xxx). Tehnologiile și echipamentele noi sunt proiectate să consume mai puțină energie, menținând sau îmbunătățind în același timp performanța rețelei.
- **Echipamente de transmisie:** Echipamentele de transmisie SDH (Synchronous Digital Hierarchy) mai vechi sunt în curs de migrare către tehnologii noi. Se preconizează ca în următorii doi ani întreaga platformă SDH existentă să fie înlocuită cu tehnologii optice Ethernet, care sunt mult mai eficiente din punct de vedere al consumului de energie.
- **Link-uri cu microunde:** Componenta care consumă cea mai mare cantitate de energie într-un link cu microunde este unitatea radio. Moldcell înlocuiește unitățile radio cu o nouă generație care oferă o eficiență mult mai mare, reducând consumul de energie cu 25% și oferind în același timp o capacitate de bandă mult mai mare. Pe link-urile cu microunde sunt configurate funcții de economisire a energiei, cum ar fi ATPC (Automatic Power Control), care permit reducerea puterii de transmisie a unității radio în condiții meteo favorabile și creșterea automată a puterii în condiții meteorologice nefavorabile.
- **Monitorizarea consumului de energie:** Moldcell utilizează contoare inteligente și software de monitorizare care permit evidențierea eficienței consumului de energie. Suplimentar, stațiile sunt echipate cu o interfață web care permite conectarea de la distanță pentru verificarea alarmelor și defecțiunilor.
- **Generatoare diesel:** Generatoarele diesel de la stații sunt utilizate numai în cazuri de urgență, în timpul întreruperilor de curent, pentru hub-urile de transmisie, pentru continuitatea afacerii.

Și, în cele din urmă, nu doar ne protejăm activele de infrastructură, datele și clienții de atacuri cibernetice, ci și protejăm mediul înconjurător al țării noastre prin implementarea programelor de economisire a energiei. Suntem dedicați promovării inovației și suntem pionieri în implementarea noilor tehnologii.

## 3.3.1 EVALUAREA CONSUMULUI DE ENERGIE ȘI A EMISIILOR

În secțiunea precedentă, am prezentat o imagine de ansamblu a inițiativelor și strategiilor Moldcell axate pe reducerea consumului de energie și promovarea sustenabilității. În continuare, vom trece la o analiză detaliată a performanței noastre de mediu, concentrându-ne în special pe calculele legate de emisiile din Scopul 1 și 2, în conformitate cu standardul GRI. Această secțiune își propune să ofere o perspectivă cantitativă asupra angajamentului nostru ferm față de practicile energetice responsabile și impactul lor măsurat asupra tuturor operațiunilor noastre.

Calculăm și validăm cu meticulozitate amprenta noastră de carbon cu asistența unei terțe părți, respectând standardul internațional GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting. Acest standard este dezvoltat de organizații de renume, și anume World Resources Institute (WRI) și World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Abordarea noastră este ghidată în continuare de Ghidul Scopului 3 pentru operatorii de telecomunicații, un cadru cuprinzător dezvoltat în colaborare de Asociația GSM (GSMA), Inițiativa globală pentru susținerea durabilității (GeSI) și Uniunea Internațională a Telecomunicațiilor (ITU-T).

Emisiile Moldcell provin din surse atât din Scopul 1, cât și din Scopul 2. Scopul 1 cuprinde emisiile directe rezultate din surse deținute sau controlate de Moldcell, precum arderea combustibililor fosili în vehiculele companiei și operarea generatoarelor de energie la elementele infrastructurii sale. Aceste emisii directe au loc în interiorul limitelor organizației noastre și sunt o consecință directă a activităților noastre operaționale zilnice.

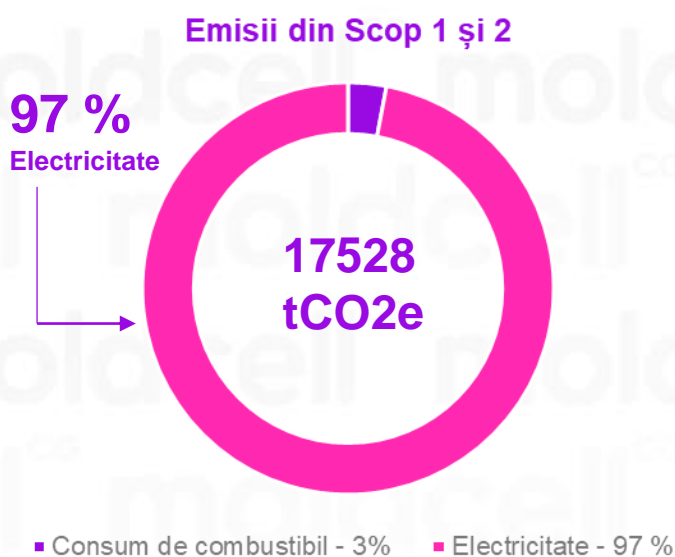
Emisiile Moldcell din Scopul 2 provin din electricitatea achiziționată pe care o utilizăm pentru a ne asigura infrastructura cu energie. Aceste emisii indirecte, legate de procesul de producere a energiei electrice, nu se află sub controlul nostru direct. Electricitatea este principala sursă a consumului nostru de energie și joacă un rol crucial în continuitatea operațiunilor noastre. De remarcat este faptul că peste **97%** din acest consum energetic important susține direct operarea eficientă a rețelei noastre de telecomunicații, asigurând o furnizare fără probleme a serviciilor. În 2023, consumul de energie al Moldcell a fost de 33619 MWh. Această energie este atribuită predominant utilizării energiei electrice pentru alimentarea rețelelor noastre, a centrelor de date și a punctelor de vânzare cu amănuntul. Electricitatea utilizată de Moldcell este generată din surse convenționale de energie. Prin urmare, primul și cel mai important aspect este trecerea la energia regenerabilă pentru a opera afacerea Moldcell și a reduce amprenta de carbon.



Prin înțelegerea și abordarea emisiilor din ambele Scopuri (1 și 2), Moldcell își propune să își gestioneze amprenta de carbon în mod cuprinzător și să contribuie la practicile sustenabile.

Pentru calcularea emisiilor din Scopul 2, am utilizat metoda bazată pe locație. Această abordare reflectă intensitatea medie a emisiilor rețelei electrice din regiunea noastră. Deoarece piețele de energie nu oferă întotdeauna o transparență completă asupra surselor specifice de energie, această metodă este deosebit de potrivită. În plus, utilizarea factorilor de locație din surse de renume, cum ar fi Grupul de Lucru Tehnic al Instituțiilor Financiare Internaționale privind Contabilitatea Gazelor cu Efect de Seră (IFI TWG) și UNFCCC, permite o comparare mai ușoară a emisiilor noastre cu cele ale altor organizații care operează în aceeași zonă geografică. Utilizăm factorii de conversie MWh în CO<sub>2</sub>e furnizați de aceste instituții pentru a asigura calcule precise.

Creșterea consumului de energie poate fi atribuită instalării unor echipamente suplimentare menite să îmbunătățească acoperirea. Aceasta include implementarea de noi stații LTE, extinderea stațiilor existente cu tehnologie LTE (2G/3G), instalarea de unități radio la distanță suplimentare (RRU) pentru a consolida capacitatea la stațiile existente de agregare Carrier LTE și încorporarea unor stații suplimentare „remote”.



Tipuri de combustibil	2022	2023
Electricitate	24918	31259
Motorină	398	435
Benzină	1310	1582
Gaze naturale	656	343
<b>Total, MWh</b>	<b>27282</b>	<b>33619</b>

Emisiile din cadrul lanțului nostru valoric (Scopul 3) joacă un rol important în definirea amprentei noastre totale de carbon. Aproape jumătate (**46%**) din aceste emisii provin din lanțul nostru de aprovizionare. De remarcat, principalii contributory sunt categoriile "bunuri și servicii achiziționate" și "bunuri de capital" (**59%**), așa cum sunt definite în Standardul de contabilitate și raportare a lanțului valoric corporativ al GHG Protocol. Având în vedere dimensiunea companiei noastre, este dificil să coordonăm sau să colaborăm pe scară largă cu furnizorii mai mari din industria noastră pentru a influența direct aceste emisii. Cu toate acestea, recunoscând că avem provocări comune cu furnizorii noștri principali și cu restul sectorului, este esențial să explorăm modalități de cooperare pentru a reduce în mod colectiv emisiile din lanțul nostru valoric.

Categoria din Scopul 3 care influențează în mod special emisiile noastre este legată de utilizarea produselor vândute, specific clasificată drept "Categoria 11. Utilizarea produselor vândute".

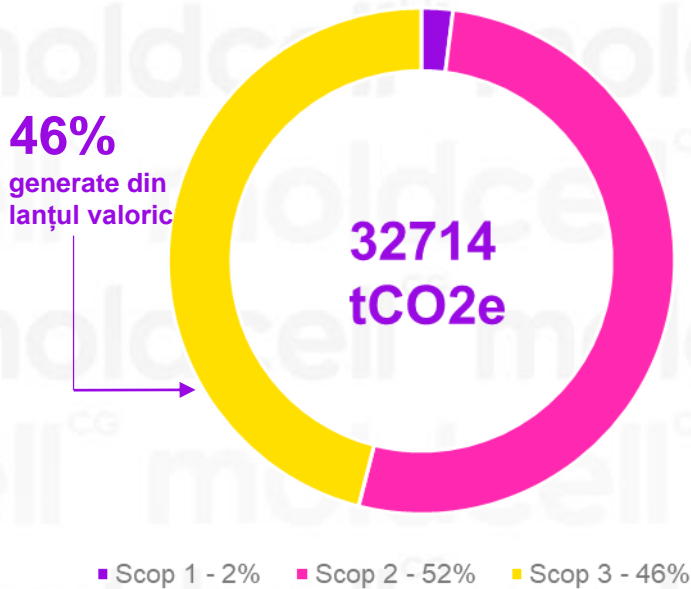
Aproximativ **32%** din emisiile noastre provin din utilizarea produselor vândute clienților noștri. În ciuda reticențelor din societate, Moldcell rămâne dedicat creșterii gradului de conștientizare cu privire la avantajele utilizării echipamentelor recondiționate. Eforturile noastre se concentrează pe promovarea eco-designului și încurajarea reutilizării routerelor sau a telefoanelor mobile, cu scopul de a reduce efectiv emisiile generate de aceste dispozitive electronice pe parcursul duratei lor de viață.

Continuând angajamentul nostru față de decarbonizare, am stabilit un nou obiectiv privind schimbările climatice și pentru procesul nostru de achiziții din 2023. Această inițiativă abordează direct emisiile din lanțul nostru de aprovizionare prin prioritizarea achiziționării de produse reciclate sau provenite din surse durabile. Concentrându-ne pe materiale ecologice și practici de producție responsabile, dorim să reducem semnificativ amprenta noastră de mediu. Ne propunem ca cel puțin 5-10% din achizițiile anuale să provină din categorii prietenoase cu mediul, stabilind astfel un reper clar pentru progres. De la rechizitele de birou la mobilier și echipamente, căutăm activ produse fabricate din materiale reciclate sau provenite din practici durabile.

Prin trecerea la achiziții mai sustenabile, contribuim direct la obiectivele noastre de decarbonizare, reducând impactul asupra mediului și promovând practicile de afaceri responsabile. Această inițiativă este doar un pas în efortul nostru mai amplu de a construi un viitor mai durabil. Credem că alegerile responsabile de achiziții pot face o adevărată diferență și încurajăm partenerii și furnizorii noștri să ni se alăture în această călătorie către un viitor mai verde.

Emisiile din activitățile de transport (Categoria 4 - Transportul și distribuția în amonte și Categoria 9 - Transportul și distribuția în aval) nu sunt separate și sunt raportate în cadrul calculelor Scopului 3 la categoria "Produse și servicii achiziționate". Această

## Total Emisii



### Emisii de gaze cu efect de seră (GHG) (tone de CO<sub>2</sub>e)

	2022	2023
Scop 1 GHG emisii	569	589
Scop 2 GHG emisii (metoda location-based)	13481	16911
Scop 3 GHG emisii	3913	15214
Total Scop 1 și Scop 2 GHG emisii (*location-based)	14050	17500
Total GHG emisii (Scop 1, Scop 2 și Scop 3)	17985	32714

### Scop 3 emisii după sursă (tone de CO<sub>2</sub>e)

Produse și servicii achiziționate & Bunuri de capital	3884	9041
Deșeuri generate din operațiuni	28,82	28,85
Călătoriile de afaceri	-	32
Comutarea angajaților	-	475
Utilizarea produselor vândute	-	4942
Tratamentul la sfârșitul duratei de viață al produselor vândute	-	273
Active închiriate în aval	-	422

consolidare se datorează limitărilor actuale ale cadrului nostru contabil, care împiedică identificarea costurilor specifice acestor categorii.

Pe măsură ce ne intensificăm accentul pe transparența mediului, explorăm modalități de a ne rafina metodologia pentru a asigura o alocare precisă a emisiilor în cadrul protocolului Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol).

Recunoaștem importanța unei abordări contabile mai granulare și suntem angajați să explorăm oportunitățile viitoare de a ne îmbunătăți raportarea pe categorii specifice ale Scopului 3.

**Intensitatea energetică** per trafic de date este o metrică importantă pe care o monitorizăm, având în vedere cererea în continuă creștere pentru transmiterea datelor prin intermediul rețelelor noastre. În prezent, competitivitatea operatorilor economici moldoveni este scăzută în comparație cu cea din UE, iar accesul companiilor locale la piața UE este destul de dificilă, intensitatea energetică fiind unul dintre principalii factori subiacenți.

### Intensitatea Energetică 2023

Trafic de Date (kWh/GB de date)	0,385
---------------------------------	-------

### Intensitatea Emisiilor 2023

Trafic Date (kgCO <sub>2</sub> e/GB de date)	0,37
--	------

### Abordarea omisiunilor în calculele emisiilor

Urmând cele mai bune practici din industrie și luând în considerare lanțul nostru valoric specific, am stabilit că anumite categorii din Scopul 3 stipulate de Protocolul Gazelor cu Efect de Seră, precum Prelucrarea unităților vândute, Francizele și Investițiile, nu sunt aplicabile industriei noastre de telecomunicații. Inaplicabilitatea fiecărei categorii se datorează câtorva factori:

**Prelucrarea unităților vândute:** Telecomunicațiile implică în principal furnizarea de servicii, mai degrabă decât produse tangibile. Prin urmare, prelucrarea unităților vândute nu este un aspect caracteristic al operațiunilor noastre din industrie. Accentul principal se pune pe furnizarea serviciilor de comunicare prin intermediul infrastructurii de rețea, minimizând dependența de vânzarea și prelucrarea tradițională a unităților fizice.

**Francize:** Spre deosebire de industriile cu modele de franciză, sectorul telecomunicațiilor funcționează, de obicei, fără unități fizice de franciză. Modelul nostru de afaceri se concentrează pe infrastructura de rețea și furnizarea de servicii, minimizând relevanța consumului de energie și a emisiilor legate de francize în cadrul Scopului 2.

**Investiții:** Deși am intrat în industria Fintech cu o soluție financiară mobilă, serviciul nostru actual se



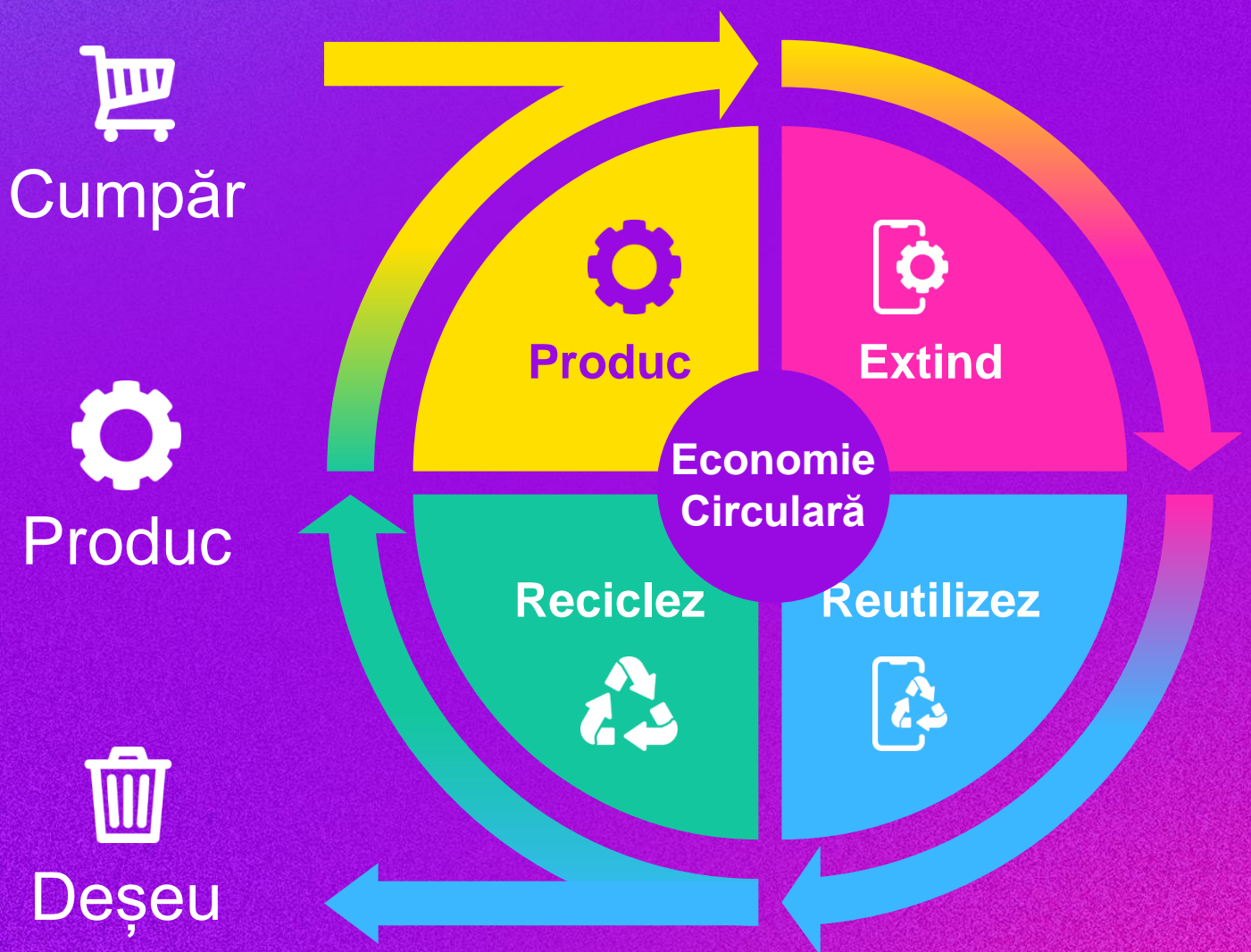
concentrează în principal pe facilitarea plăților, nu pe oferirea de credite. Prin urmare, categoria „Investiții” din Scopul 3 al Protocolului Gazelor cu Efect de Seră nu este în prezent relevantă pentru profilul de emisii al companiei noastre. Spre deosebire de categoriile tradiționale de investiții incluse în această secțiune, companiile de telecomunicații precum a noastră investesc masiv în infrastructura de rețea, care este esențială pentru furnizarea serviciilor. Consumul de energie și emisiile asociate acestor investiții nu sunt direct aplicabile emisiilor noastre din Scopul 3, deoarece intră sub incidența activității principale de construire și întreținere a rețelei noastre.

Suntem angajați față de sustenabilitate și evaluăm continuu impactul nostru asupra mediului. Pe măsură ce afacerea noastră evoluează, vom reevalua aplicabilitatea diferitelor categorii din Scopul 3 pentru a asigura raportarea corectă și a contribui la un viitor mai verde.



# 3.4 CIRCULARITATEA

Schimbările tehnologice rapide și comportamentele asociate ale clienților reduc ciclurile de viață ale echipamentelor de rețea, generând o producție sporită și o creștere a risipei. Deșeurile electronice (e-deșeuri) reprezintă unul dintre fluxurile de deșeuri cu cea mai rapidă creștere din lume. Moldcell aplică o combinație de tehnici pentru a reduce cantitatea de e-deșeuri, cum ar fi: reciclarea echipamentelor electronice conform legislației în vigoare, recondiționarea echipamentelor pentru a prelungi durata de viață a acestora și stabilirea de parteneriate pe termen lung cu lideri din industria reciclării.





### 3.4 CIRCULARITATEA

Tranziția de la o economie liniară la una circulară și implementarea unei utilizări eficiente a resurselor naturale vor fi esențiale pentru combaterea schimbărilor climatice și pentru a ne încadra în limitele planetare sigure pentru omenire și ecosisteme. Obiectivul nostru strategic este de a înainta în ierarhia deșeurilor pentru a preveni/reduce cantitatea de deșeurii generate și a crește ratele de reutilizare și reciclare.

Majoritatea deșeurilor generate de vânzările cu amănuntul și sediul administrativ Moldcell provin din hârtie, carton, deșeurii reziduale, ambalaje din plastic și deșeurii electronice. Compania lucrează cu contractori specializați pentru a reutiliza sau recicla ambalajele și deșeurile electronice. Deșeurile generate de operatorii de infrastructură ai Moldcell constau în principal din echipamente de rețea scoase din uz și materiale de ambalare. Deșeurile periculoase generate de Moldcell provin în principal din dispozitive electronice și baterii plumb-acid utilizate ca surse de alimentare de rezervă de urgență pentru stațiile de bază radio. Deșeurile periculoase și deșeurile electronice sunt eliminate în conformitate cu legislația în vigoare.

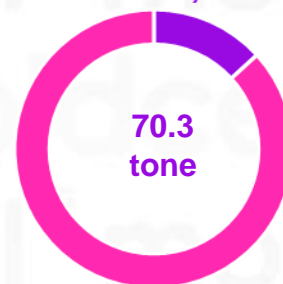
Cantitatea totală de deșeurii generată de Moldcell în 2023 a fost de aproximativ 70 de tone, majoritatea fiind deșeurii inofensive. Dintre acestea sunt hârtia și cartonul, care au constituit ponderea cea mai mare. Recunoaștem că, în prezent, toate deșeurile noastre generate de sediul administrativ și unitățile comerciale ajung la rampa de gunoi. Această realitate nu corespunde aspirațiilor noastre de mediu și ne-am asumat angajamentul de a implementa schimbări majore. Întreprindem pași concreți pentru îmbunătățire. În 2023, am reciclat cu succes 3,47 tone de hârtie și carton, un pas pozitiv. Hârtia este o materie primă crucială pentru activitatea noastră, iar creșterea ratei de reciclare a hârtiei este o zonă cheie de focus. În următorii ani, suntem dedicați implementării unor programe eficiente de reciclare și reducere a deșeurilor pentru a ne minimiza dependența de gropile de gunoi și a contribui la un viitor mai sustenabil. Pe de altă parte, Moldcell a reușit să recicleze integral deșeurile electronice din rețeaua noastră radio. Bateriile, acumulatorii, deșeurile electrice și electronice au constituit majoritatea deșeurilor periculoase, un total de 9,3 tone în 2023. Toate aceste deșeurii au fost reciclate sau trimise la recuperare, în proporție de 100%. Această performanță include adaptarea și eliminarea corespunzătoare a deșeurilor periculoase și a deșeurilor electronice (e-deșeurii) provenite din operațiunile rețelei noastre, care sunt separate pentru colectare. Este important de menționat că Moldcell respectă cu strictețe toate legile și reglementările aplicabile în domeniul eliminării deșeurilor.

#### Obiective de circularitate:

- Reducem deșeurile generate prin îmbunătățirea metodelor de colectare și reciclare a hârtiei, plasticului și cartonului.
- Acordăm prioritate reutilizării și revânzării echipamentelor de rețea scoase din uz, prelungindu-le astfel durata de viață.

- Colaborăm cu companii specializate în reciclarea echipamentele electronice nefolosite, minimizând impactul asupra mediului.
- Accelerarea circularității prin digitalizare - Digitalizarea permite o utilizare mai eficientă a resurselor (energie, combustibil, apă, etc.) în diverse sectoare. Soluțiile digitale pot facilita dematerializarea, reducând consumul de materiale. Rolul esențial al conectivității în susținerea circularității este demonstrat prin efectele directe și indirecte ale digitalizării.
- Oferirea opțiunii de durabilitate clienților: În cadrul operațiunilor noastre de vânzare cu amănuntul principala sursă provine din dispozitivele nefolosite aruncate necorespunzător sau abandonate de clienți. Lansat în 2023, programul **Trade-in** facilitează upgrade-ul telefoanelor vechi, oferindu-le o a doua viață. Planificăm să extindem programul și în 2024 pentru a reduce deșeurile electronice și a crește impactul pozitiv al fiecărei achiziții de telefoane noi. Obiectivul nostru este de a crește rata anuală de preluare a telefoanelor cu 15% în anii următori, demonstrând dedicarea noastră pentru practicile durabile și gestionarea responsabilă a deșeurilor electronice.
- Obiectivele noastre de circularitate includ achiziționarea responsabilă, cu angajamentul de a prioritiza achiziționarea de produse reciclate sau provenite din surse durabile pentru cel puțin 5-10% din achizițiile organizației.

#### Total Deșeurii



■ Deșeurii periculoase - 9.3t ■ Deșeurii nepericuloase - 61t



**100% din deșeurile periculoase sunt reciclate sau valorificate**

Tipuri de deșeurii (tone)	2022	2023
Cantitatea totală de deșeurii generate	66,36	70,33
a) Cantitatea totală de deșeurii nepericuloase	58,06	61,00
Deșeurii reziduale	57,48	57,50
Hârtie și carton	0,60	3,47
b) Cantitatea totală de deșeurii periculoase	8,30	9,33
Baterii și acumulatorii	2,60	3,63
Deșeurii electronice	5,80	5,7

## Suținerea și conștientizarea alegerilor ecologice

Moldcell se angajează să ofere angajaților cunoștințele și instrumentele necesare pentru luarea deciziilor conștiente în privința mediului, atât în cadrul profesional, cât și în cel personal. Inițiativele noastre includ diverse strategii, precum workshop-uri de sustenabilitate, utilizarea calculatoarelor de amprentă de carbon și implicarea activă în campanii de promovare a utilizării transportului ecologic.

Pentru a intensifica conștientizarea și implicarea angajaților în problemele de mediu, dezvoltăm programe și campanii de formare cuprinzătoare. Aceste eforturi sunt concepute pentru a-i educa pe angajații noștri în privința problemelor de mediu, pentru a promova practici durabile și pentru a-i dota cu abilitățile necesare pentru a contribui la obiectivele noastre de mediu. Moldcell încurajează participarea activă a angajaților în inițiativele noastre de gestionare a mediului, creând o cultură a responsabilității față de mediu prin acțiuni și comunicare aferentă.

Comunicăm periodic inițiativele ecologice pe intranet, informând angajații și voluntarii Fundației Moldcell. Promovăm activ participarea la acțiuni concrete de protecție a mediului, cum ar fi Ziua Pământului și Programul Național de Reabilitare a Pădurilor. Sensibilizăm publicul cu privire la impactul negativ al comportamentului uman asupra mediului.

În conformitate cu angajamentul nostru față de protecția mediului, Moldcell a marcat Luna Pământului și aniversarea companiei noastre prin plantarea unei păduri de salcâmi în satul Tomai, raionul Leova, în aprilie 2023. O altă activitate de plantare a arborilor a avut loc în noiembrie 2023, în raionul Nisporeni. În plus, Ziua Pământului din 2023 a fost sărbătorită pentru a spori conștientizarea cu privire la problemele de mediu și pentru a promova practici durabile în întreaga noastră organizație.

Pentru a ne spori dedicarea față de sustenabilitate, Moldcell a inaugurat seria Green Talks în 2023 - o platformă interactivă care încurajează discuțiile deschise pentru ca angajații să se conecteze, să obțină informații și să se implice în mod activ în probleme de mediu și practici durabile de viață.

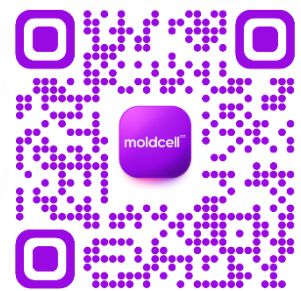
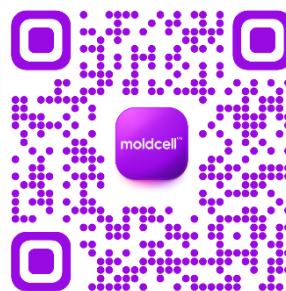
Green Talks completează inițiativele existente ca Hobbies Hub, unde angajații explorează diverse subiecte cu experți invitați. Până în 2024, ne concentrăm pe cultivarea conștiinței ecologice și pe împuternicirea fiecărui individ în parte pentru alegeri cu impact.

Cursurile oferă informații și pași concreți pentru integrarea sustenabilității în viața de zi cu zi, la birou sau acasă.



**Hobbies  
HUB #WeAre  
Moldcell**  
**From Ideas to Impact**

Green Talks for a Sustainable Future





# 4.

## CLIENTII - CATALIZATORUL SUCCESULUI NOSTRU

- 4.1** Abordare centrată pe excelența în relația cu clienții
- 4.2** Responsabilitate în produsele și serviciile noastre
- 4.3** Valorificarea Vocii Clientului
- 4.4** Drepturile digitale

**moldcell<sup>CG</sup>**



**moldcell**



## 4.1 SERVICIUL CLIENȚII: 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.

### Guvernanța

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 indicatori-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:** Centrul de Contact funcționează la nivel local, cu profesioniști calificați care cunosc bine dinamica regională. În 2023, am gestionat aproximativ 609.000 de solicitări ale clienților la nivel național. Demonstrăm un angajament constant pentru servicii receptive și eficiente.

**Centrele de Deservire:** Agenții noștri din rețeaua de distribuție joacă un rol esențial în asigurarea unui serviciu excepțional pentru clienți. Ei sunt mereu instruiți pentru a gestiona o gamă largă de solicitări ale clienților, garantând o experiență fluentă. În 2023, Moldcell oferă o gamă variată de produse și servicii prin intermediul rețelei proprii de 58 de magazine.

**Suport Consumatori:** Echipele locale sunt împuternicite să ofere soluții inovatoare și adaptate la problemele clienților. Acest lucru include rezolvarea problemelor legate de produse, asistență în cazul întrebărilor legate de servicii și asigurarea unei experiențe generale pozitive.

**Strategii de retenție:** Echipa locală de fidelizare se concentrează pe înțelegerea și soluționarea problemelor clienților, implementând strategii personalizate pentru a spori loialitatea clienților.

Echipele locale se implică activ în colectarea de

informații de la clienți pentru îmbunătățirea continuă a serviciilor. De asemenea, investim în formarea specialiștilor pentru a-i ține la curent cu tendințele din industrie și așteptările clienților. Această abordare asigură faptul că modelul nostru de guvernare nu este doar receptiv, ci și proactiv, pentru a răspunde nevoilor în evoluție ale abonaților noștri.

### Politici

Principalele noastre politici și reglementări interne legate de clienți sunt următoarele:

**4.1.1 Politica de confidențialitate și protecție a datelor:** Moldcell se angajează să respecte drepturile de confidențialitate ale clienților și să păstreze informațiile acestora în siguranță. Acest lucru necesită o abordare proactivă pentru a oferi informații transparente utilizatorilor și pentru a se asigura că Moldcell tratează datele personale conform condițiilor acceptate. Infrastructura noastră de rețea este esențială pentru funcționarea societăților și persoanelor fizice.

Cerințele reglementare și preocupările legate de confidențialitatea datelor implică soluții complexe pentru gestionarea riscurilor și conformității. Neconformitatea poate atrage amenzi corporative și pierderea încrederii clienților. Deoarece, serviciile de telecomunicații implică prelucrarea unei game largi de date personale ale clienților, depunem eforturi pentru a ne asigura că toți clienții înțeleg motivele prelucrării datelor personale și drepturile lor.

Compania Moldcell are o politică aprobată de confidențialitate și protecție a datelor cu caracter personal, prevederile căreia sunt respectate cu strictețe în toată activitatea companiei. Moldcell susține și respectă legile și standardele internaționale privind drepturile omului. Recunoaștem importanța vieții private și ne angajăm să o respectăm și să o protejăm pentru clienți, angajați și alte părți interesate.

Acționând în conformitate cu prevederile Politicii de confidențialitate și protecție a datelor cu caracter personal, Moldcell stabilește standarde riguroase și consecvente în ceea ce privește confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal. Obiectivul principal fiind asigurarea încrederii clienților că Moldcell le respectă confidențialitatea. Un alt obiectiv este reducerea riscurilor juridice, de reglementare și de reputație. Moldcell implementează măsuri riguroase pentru a asigura integritatea rețelei și securitatea datelor.

Pentru a asigura confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal, Moldcell acționează în strictă conformitate cu prevederile Legii privind protecția datelor cu caracter personal a Republicii Moldova, precum și cu recomandările Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal al Republicii Moldova. Acesta este o autoritate publică autonomă, independentă de alte autorități publice, persoane fizice și juridice, având ca obiectiv protejarea drepturilor și libertăților fundamentale ale persoanelor fizice, inclusiv dreptul la viață privată în ceea ce privește protejarea datelor cu caracter personal în contextul prelucrării și transferului transfrontalier.



Pe lângă legislația națională, Moldcell ia în considerare prevederile legislației Uniunii Europene referitoare la confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal. Având în vedere că Republica Moldova este o țară candidată la aderarea la Uniunea Europeană, Moldcell analizează toate aspectele legate de confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal în conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) nr. 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, precum și de abrogare a Directivei 95/46/CE. Totodată, ținem cont și de orientările Uniunii Europene referitoare la confidențialitatea și protecția datelor.

Principiile aplicate de Moldcell în domeniul respectiv sunt exprimate în mod explicit în Politica companiei privind confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal, care este publicată și poate fi consultată pe site-ul oficial al companiei: [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md). Aceste principii vizează în special adoptarea celor mai bune practici în ceea ce privește informarea și transparența. Colectarea, prelucrarea și stocarea datelor cu caracter personal ale abonaților și ale angajaților companiei se desfășoară în conformitate cu criteriile de prelucrare legitimă și cu principiile 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 cu caracter personal.

Angajații Moldcell sunt familiarizați cu Politica de confidențialitate și protecția datelor cu caracter personal, fiind instruiți sistematic cu privire la responsabilitatea pe care o poartă în procesul de colectare, prelucrare și stocare a datelor cu caracter personal și obligația fiecăruia de a respecta confidențialitatea impusă de lege, semnând acorduri scrise de confidențialitate.

În același timp, dorim să menționăm că pentru a asigura un nivel înalt de confidențialitate și protecție a datelor, Moldcell evaluează sistematic riscurile de confidențialitate asociate cu prelucrarea datelor cu caracter personal, dezvoltând strategii adecvate de atenuare a riscurilor identificate. După evaluarea riscurilor, Moldcell, după caz, semnează cu celelalte părți contractante (clienți, parteneri) Acorduri de confidențialitate și Acorduri de prelucrare a datelor cu caracter personal, care conțin clauze aliniate la legislația națională și internațională în domeniul respectiv.

De asemenea, este important să menționăm că în conformitate cu Politica menționată anterior, Moldcell dispune de o Instrucțiune privind prelucrarea datelor cu caracter personal, care este obligatorie pentru angajații companiei și a fost aprobată pentru a stabili cerințele legale obligatorii referitoare la confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal. În plus, în scopul asigurării unei informări corecte și transparente a clienților companiei, Moldcell a aprobat și o Notă informativă privind

prelucrarea datelor cu caracter personal, care, de asemenea, este publică și poate fi accesată pe site-ul oficial al Moldcell [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md). Pentru a-și exercita drepturile cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, abonații Moldcell pot adresa orice întrebare/solicitare la adresa de e-mail [datepersonale@moldcell.md](mailto:datepersonale@moldcell.md)

Cu un angajament ferm de a proteja datele clienților, Moldcell are plăcerea de a raporta că pe parcursul anului 2023 nu au existat plângeri întemeiate privind încălcarea confidențialității clienților sau pierderi de date ale acestora. Investim în permanență în măsuri de securitate și în respectarea riguroasă a reglementărilor privind protecția datelor, acordând prioritate transparenței și responsabilității în toate operațiunile noastre.

#### **Politica de facturare corectă și transparentă:**

Politica de facturare Moldcell respectă standardele internaționale pentru a asigura corectitudinea și transparența. Oferim facturi clare și detaliate, evităm taxele ascunse și abordăm prompt orice discrepanțe de facturare.

**Accesibilitate:** Aliniată la standardele internaționale privind drepturile omului, Moldcell tratează toți clienții cu demnitate și respect. Promovăm diversitatea și incluziunea și interzicem discriminarea pe bază de rasă, sex, religie sau alte caracteristici. Ne străduim să facem produsele și serviciile noastre accesibile tuturor, indiferent de abilități. În 2023, am realizat un audit exhaustiv al accesibilității în toate cele 58 de magazine ale noastre. Evaluarea a identificat acces direct pentru persoanele cu dizabilități în 54 de locații, 4 magazine neavând accesibilitate deplină. Ne angajăm să remediem deficiențele identificate în magazinele proprii și să sprijinim implementarea standardelor similare de accesibilitate în rețeaua mai largă gestionată de distribuitori și dealeri.

Moldcell își extinde dedicarea pentru accesibilitate dincolo de spațiile fizice, cu includerea tuturor ofertele de servicii. Un exemplu semnificativ este Abonamentul ACCESIBIL, dezvoltat în colaborare cu Fundația Moldcell, Asociația Surzilor din Moldova și Asociația Nevăzătorilor din Moldova. Abonamentul oferă soluții personalizate clienților cu dizabilități, eliminând potențiale bariere, cum ar fi limitele de credit și opțiunile complexe. Această inițiativă demonstrează abordarea hotărâtă a Moldcell în ceea ce privește serviciile inclusive pentru clienți, completând eforturile de accesibilitate implementate în rețeaua sa de retail.

Aceste inițiative demonstrează angajamentul Moldcell față de practicile de afaceri etice, centrarea pe client și responsabilitatea corporativă. Ele constituie fundamentul inițiativelor Moldcell legate de clienți, promovând încrederea și relațiile pe termen lung cu baza noastră de clienți.

**Politici de comunicare cu clienții:** Politica de comunicare a Moldcell pune accentul pe o comunicare clară și onestă. Moldcell se asigură că informarea clienților are loc cu mult timp înainte de apariția modificărilor în servicii, actualizările de produse și orice potențiale întreruperi.

### Politici de soluționare a reclamațiilor clienților:

Politica Moldcell de soluționare a reclamațiilor este concepută pentru a respecta un proces structurat de tratare a reclamațiilor clienților în mod prompt și corect, asigurând satisfacția și loialitatea clienților.

## 4.2 RESPONSABILITATEA ÎN PRODUSELE ȘI SERVICIILE NOASTRE

### Câștigarea încrederii prin gestionarea eficientă a nemulțumirii clienților

Toți operatorii Moldcell se dedică reducerii nemulțumirii clienților. Echipele 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 directoare 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:
- Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI) - [office@anrceti.md](mailto:office@anrceti.md)
  - Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSPNPC) - [secretariat@isspnpc.gov.md](mailto:secretariat@isspnpc.gov.md)
  - Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal (CNPDCP) - [centru@datepersonale.md](mailto:centru@datepersonale.md)
  - Consiliul Audiovizualului - [office@consiliuaudiovizual.md](mailto:office@consiliuaudiovizual.md)

În 2023, am înregistrat o creștere a numărului de plângeri înregistrate față de 2022. Această creștere reflectă angajamentul nostru față de transparență și încurajează clienții să își exprime preocupările. În ciuda creșterii numărului de reclamații, timpul mediu de soluționare a reclamațiilor noastre a fost mai mic în 2023, comparativ cu cerințele legale de 14 zile sau 30

de zile cu o notificare prealabilă din partea clientului. Abordarea Moldcell pentru gestionarea reclamațiilor clienților subliniază angajamentul Moldcell de a rezolva problemele prompt, de a îmbunătăți satisfacția clienților și de a respecta standardele de reglementare. Creșterea numărului de reclamații înregistrate în 2023 reflectă dedicarea Moldcell pentru deschidere și îmbunătățire continuă în soluționarea problemelor clienților.

Prin prioritizarea programelor de instruire continuă și a furnizării de resurse, Moldcell deleghează echipa sa de servicii pentru clienți să abordeze reclamațiile clienților cu eficacitate și empatie. Această dedicare pentru dezvoltarea angajaților se află în centrul angajamentului Moldcell de a oferi servicii excepționale clienților, așa cum este detaliat în secțiunea Oameni a acestui raport.

### 4.2.1 Transparență și Claritate: Susținem Alegerile Informate ale Clienților

La Moldcell, comunicarea clară și accesibilă este fundamentală pentru a construi încrederea clienților. În 2023, 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.



#### 4.2.1.1 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 2023, nu au fost înregistrate incidente care ar putea avea un impact asupra sănătății și siguranței clienților din cauza neconformității produselor.

## 4.3 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 feedbackul este colectat prin intermediul mesajului după ce clientul interacționează cu Moldcell, prin apel sau vizită la magazin. Sondajul include o întrebare despre disponibilitatea de a recomanda Moldcell, o întrebare despre satisfacția cu privire la serviciile oferite clienților și o întrebare deschisă pentru a colecta sugestii de îmbunătățire. Toate feedback-urile sunt procesate de persoane responsabile. Clienții pot fi contactați telefonic, la nevoie, pentru a obține mai multe informații sau pentru a le oferi o soluție la problemele identificate.

Scorul de satisfacție a clienților este un indicator important inclus în evaluarea lunară a fiecărui agent. Informațiile valoroase obținute prin feedback-ul clienților au contribuit semnificativ la implementarea diverselor îmbunătățiri.

Moldcell utilizează Indicele de Satisfacție a Clienților (ISC), rezultatul întrebărilor de satisfacție adresate în cadrul sondajelor tranzacționale (efectuate la sfârșitul fiecărui contact), este utilizat pentru gestionarea/remunerarea reprezentanților ce oferă asistență clienților. Acesta evaluează factori precum abilitățile de comunicare, capacitatea de rezolvare a problemelor și satisfacția generală a clienților față de procesul de rezolvare. ISC este utilizat pentru a identifica domeniile de îmbunătățire a performanțelor agenților. Pe baza rezultatelor indicelui sunt implementate periodic programe de feedback și de formare, pentru a îmbunătăți calitatea interacțiunilor cu clienții.

**Net Promoter Score (NPS) Competitiv.** Din 2016, Moldcell realizează anual un sondaj Net Promoter Score (NPS) pentru a evalua loialitatea și satisfacția clienților. Procesul este gestionat de o companie acreditată și independentă, asigurând obiectivitatea și acuratețea rezultatelor. Întrebarea centrală vizează disponibilitatea de a recomanda Moldcell și motivele care stau la baza acestei recomandări. Celelalte întrebări pot fi ușor diferite, în funcție de accentul pus anual, variind de la raportul calitate-preț, servicii pentru clienți, calitatea rețelei și până la intenția de reziliere. Net Promoter Score Competitiv este inclus în obiectivele companiei și servește ca o referință importantă pentru strategia de experiență a clienților.

După primirea rezultatelor sondajului, se efectuează o analiză aprofundată pentru a înțelege tendințele, modelele și factorii cheie de satisfacție a clienților. Această analiză este vitală pentru identificarea punctelor de contact specifice care contribuie la fidelizarea 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 o colaborare interfuncțională pentru a asigura un angajament la nivelul întregii companii pentru îmbunătățirea experienței clienților.

Scopul principal al NPS competitiv este de a colecta informații valoroase despre loialitatea clienților și de a identifica domeniile în care se pot face îmbunătățiri. Acesta servește ca indicator cheie de performanță, aliniindu-se la angajamentul nostru de a oferi experiențe excepționale clienților. Informațiile obținute în urma sondajelor sunt esențiale pentru menținerea poziției de organizație centrată pe client.

Deși scorul NPS competitiv al Moldcell a scăzut ușor în 2023 comparativ cu 2022, se consideră că această tendință ar putea fi cauzată de factori macroeconomici externi, precum inflația, creșterea prețurilor și incertitudinile generate de războiul din apropierea granițelor țării. Cu toate acestea, Moldcell rămâne fermă în angajamentul său de a asculta cu atenție feedback-ul clienților și de a valorifica informațiile obținute prin sondaj pentru a-și perfecționa ofertele și serviciile, cu scopul de a îmbunătăți performanțele viitoare.

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

Programul "Vocea Clientului", lansat de Moldcell în 2023, are ca scop identificarea proceselor critice și a "punctelor de durere" unde o intervenție imediată poate aduce îmbunătățiri semnificative atât operațiunilor companiei, cât și experienței clienților. Această inițiativă ambițioasă depășește simpla rezolvare a problemelor individuale sesizate prin intermediul canalelor de contact. În schimb, valorifică feedback-ul ca un instrument valoros pentru prioritizarea îmbunătățirilor structurale la nivelul întregii companii. Abordarea sistematică a problemelor recurente permite Moldcell să atenueze proactiv și să prevină apariția lor în viitor. Pe termen lung, programul nu doar contribuie la o experiență impecabilă pentru clienți, ci și permite companiei să treacă de la o poziție reactivă la una proactivă, anticipând și depășind nevoile clienților.

Programul include întâlniri periodice, rapoarte și analize pentru a evalua eficacitatea îmbunătățirilor implementate și pentru a identifica alte domenii de îmbunătățire, cum ar fi: simplificarea și/sau automatizarea procedurilor, ajustarea produselor etc.

Programul facilitează o transformare culturală în cadrul organizației, punând accentul pe o mentalitate centrată pe client. Acesta încurajează toate departamentele să perceapă feedback-ul clienților ca pe o resursă valoroasă pentru a determina schimbări pozitive.

Programul "Vocea Clientului" este o inițiativă strategică care redefinește Moldcell ca o companie orientată către soluționarea proactivă de probleme. El reflectă angajamentul companiei de a oferi o experiență excepțională clienților și de a implementa schimbări pozitive la nivelul întregii organizații.

## 4.4 DREPTURILE DIGITALE

În calitate de operator de telecomunicații, Moldcell se supune legilor care impun companiei să sprijine aplicarea legii și securitatea pe aceste subiecte. Atunci când este considerat esențial, Moldcell va colabora cu autoritățile naționale respective de aplicare a legii pentru a proteja siguranța persoanelor și a publicului împotriva infracțiunilor și terorismului și pentru a proteja infrastructura critică. Există politici și procese stricte pentru a se asigura că toate solicitările primite cu privire la securitate sunt în conformitate cu legile aplicabile. Politica Moldcell privind confidențialitatea și libertatea de exprimare definește

clar angajamentele și procedurile noastre în gestionarea solicitărilor legate de supravegherea utilizatorilor. Această politică are ca scop protejarea confidențialității și libertății de exprimare a utilizatorilor, în special în cazurile care pot prezenta riscuri semnificative.

Această politică reflectă angajamentul nostru de a găsi un echilibru între interesele clienților și ale companiei. Integrăm activ riscurile potențiale la adresa vieții private și a libertății de exprimare a utilizatorilor, inclusiv a copiilor și tinerilor, în cadrul nostru cuprinzător de gestionare a riscurilor. Scopul nostru este de a minimiza orice impact negativ asupra utilizatorilor noștri.

Moldcell respectă standardele internaționale privind drepturile omului, aderând la principiile consacrate în Declarația Universală a Drepturilor Omului (DUDH), Pactul Internațional cu privire la drepturile civile și politice (PIDCP) și Pactul Internațional cu privire la drepturile economice, sociale și culturale (PIDESC). Angajamentul nostru se extinde la Principiile directe ale ONU privind afacerile și drepturile omului și la Orientările OCDE pentru întreprinderile multinaționale. Moldcell definește două tipuri de solicitări din partea guvernelor/autorităților:

**Solicitări convenționale** sunt solicitări obișnuite, cu un risc mai scăzut, cum ar fi interceptările telefonice zilnice în timp real și monitorizarea de către poliție pe baza unor mandate judecătorești. Echipe locale dedicate primesc și gestionează acest tip de solicitări.

**Solicitări neconvenționale** sunt solicitări cu un potențial impact semnificativ asupra libertății de exprimare și a vieții private a utilizatorilor. Exemple includ cereri de blocare a accesului la internet, restricționare a site-urilor web sau stocare a datelor pentru supraveghere în contexte legislative neclare. Pe parcursul anului 2023, Moldcell a primit solicitări de limitare a anumitor conținuturi online, în principal de la Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației și Serviciul de Informații și Securitate. Solicitățile au vizat:

- Blocarea site-urilor de jocuri de noroc neautorizate în conformitate cu alineatul (3) al articolului 51 din Legea privind organizarea și desfășurarea jocurilor de noroc nr. 291 din 16.12.2016 de autorizare a restricțiilor 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, pe perioada declarării stării de urgență, în conformitate cu Dispoziția Guvernului Republicii Moldova nr. 1 din 24 februarie 2022, prin care se dispune blocarea accesului abonaților la sursele care difuzează conținut online ce amenință securitatea națională prin știri false <https://moldcell.md/rom/news/site-uri-media-blocate-solicitarea-autorit%C4%83%C8%9Bilor-update-23-martie>

Toate acțiunile au fost întreprinse în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare. Recunoscându-și responsabilitatea în domeniul digital, Moldcell acordă prioritate siguranței și bunăstării tuturor abonaților săi, de la copii și adolescenți până la părinți și bunici.



Eforturile sunt îndreptate spre asigurarea faptului că utilizatorii pot utiliza în siguranță serviciile furnizate și pot naviga pe internet fiind conștienți atât despre riscuri, cât și despre beneficiile acestuia. Ghidul de securitate online, disponibil la adresa [www.moldcell.md](http://www.moldcell.md), reprezintă o resursă valoroasă de informații și instrucțiuni. Acesta urmărește să sensibilizeze, să informeze utilizatorii cu privire la potențialele riscuri și amenințări online și să îi doteze cu sfaturi și recomandări practice. În plus, ghidul îndrumă utilizatorii către instituțiile competente unde pot raporta abuzurile online, conținutul ilegal sau materialele dăunătoare care implică copii.

Platforma "InternetFărăGriji" ([www.ifg.moldcell.md](http://www.ifg.moldcell.md)) a fost lansată ca parte a proiectului educațional al Moldcell, în parteneriat cu Centrul Internațional "La Strada". Platforma abordează subiectul securității online pentru diverse categorii de public, luând în considerare diferite grupe de vârstă și medii sociale. Prin materiale educaționale și instrumente interactive, platforma oferă clienților noștri și altor utilizatori abilitățile necesare pentru a naviga în lumea online în siguranță și cu responsabilitate.

### 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.

### Moldcell: Dedicăți Oferirii Unei Experiențe a Clientului Excepționale

Moldcell pune accent pe construirea de relații durabile cu clienții noștri. Investim în mod constant în îmbunătățirea experienței clienților, considerând-o un motor strategic pentru viitorul nostru. Ne străduim să depășim așteptările la fiecare punct de contact, cultivând loialitatea și susținerea clienților. Credem că excelența în experiența clienților este o călătorie continuă. Așteptăm cu nerăbdare feedback-ul și sugestiile dvs. pentru a explora modalități inovatoare de a vă îmbunătăți experiența la Moldcell. Împreună, vom cultiva un viitor în care satisfacția clienților este esența a tot ceea ce facem. Vizitați site-ul nostru web sau contactați echipa de servicii pentru clienți pentru a afla mai multe. Apreciam implicarea dvs. în construirea unei experiențe Moldcell și mai bune.

[www.moldcell.md](http://www.moldcell.md)

[moldcell@moldcell.md](mailto:moldcell@moldcell.md)

<https://moldcell.md/rom/whistleblowing>



**#InspireActWin**





# OAMENI EXTRAORDINARI

**5.1** Promovarea Diversității, Incluziunii  
și Bunăstării ca Angajator  
Responsabil

**5.2** Managementul atracției, retenției și  
dezvoltării talentelor



moldcell<sup>CG</sup>



## 5.1 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 governanța corporativă, operațiunile de afaceri și practicile de resurse umane.

**Îmbunătățire continuă:** Revizuim 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 2023, Moldcell s-a concentrat pe trei domenii cheie: bunăstare, atragerea de talente și dezvoltare 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, dorim să creăm un mediu de lucru pozitiv, unde aceștia să se poată dezvolta. În același timp, căutăm și atragem permanent cei mai talentați și calificați oameni pentru a se alătura echipei noastre.

Moldcell se angajează să ofere tuturor angajaților oportunități de creștere a carierei și de dezvoltare, astfel încât aceștia să poată continua să învețe, să se dezvolte și să își atingă întregul potențial. Prin investiții în aceste trei domenii cheie, Moldcell are încrederea că își poate menține poziția de lider în telecomunicații și poate oferi clienților săi cele mai bune servicii posibile.

**Comitetul Oameni** al Moldcell deține controlul asupra managementului talentelor, definind acțiuni strategice și obiective măsurabile pentru a conduce inițiative centrate pe angajați. Valorificând expertiza combinată a șefilor de departament din cadrul echipei mai largi de Oameni și Comunicare, acest organism colaborativ abordează o varietate de domenii. Pachetele de salarizare, eforturile de diversitate și incluziune, practicile eficiente de angajare și strategiile de retenție a talentelor sunt toate create și implementate cu meticulozitate pentru a asigura contribuția atât la bunăstarea angajaților, cât și la prosperitatea organizațională.

Multe dintre politicile și regulamentele noastre interne sunt legate de oameni. Cele mai importante dintre acestea sunt:

- **Politica privind Oamenii** este un cadru complet care definește principiile și practicile noastre de gestionare a resurselor umane. Această politică se bazează pe concepte aprobate de Consiliul de Administrație și include următoarele elemente: drepturi ale omului, etică, scop, valori, domenii prioritare, strategie, politici de grup, instrucțiuni și linii directoare ale directorului executiv;
- **Politici de sănătate, securitate și bunăstare ocupațională;**
- **Politica de remunerare;**
- **Politica anti-discriminare;**
- **Politici de dezvoltare, etc.**

### 5.1.1 Indicatori de personal

Moldcell și-a menținut angajamentul față de echipă și în 2023, concentrându-se pe extinderea și investiția în oameni. Pentru a echilibra inovația cu optimizarea resurselor, Moldcell a implementat în 2023 inițiative de transformare a proceselor. Aceasta a dus la o schimbare în structura forței de muncă, reducând numărul total de angajați de la 397 la 377, în timp ce personalul externalizat a crescut de la 116 la 118.

Această tendință reflectă angajamentul nostru de a evolua eficient, continuând în același timp să oferim oportunități de angajare pline de satisfacție și să contribuim la succesul atât al companiei noastre, cât și al comunității. Din punct de vedere al vârstei, procentul cel mai mare îl reprezintă angajații cu vârsta cuprinsă între 30 și 50 de ani. Moldcell este dedicată dezvoltării talentului local. Având 99% dintre angajați originari din Republica Moldova, ne prioritizăm investițiile și sprijinim colegii noștri concetățeni, contribuind astfel la creșterea și dezvoltarea țării.

Numărul total de angajați		
După tipul angajării	Permanent	303
	Temporar	65
	Part-time	9
După gen	Femei	197
	Bărbați	180
	< 30	84
După vârstă	30 - 50	277
	>50	16
	Diversitate de gen în management	Femei
	Bărbați	36

### 5.1.2 Angajări: Noii angajați recrutați și fluctuația personalului

Credem că este important să oferim angajaților noștri condiții de muncă flexibile care să se potrivească nevoilor lor în fiecare etapă a vieții. Aceasta include posibilitatea de a lucra cu jumătate de normă, cu opțiunea garantată de a reveni la programul normal de lucru atunci când angajatul nu mai dorește să beneficieze de această opțiune. Oferim această flexibilitate și părinților aflați la început de drum, permițându-le să echilibreze începutul carierei prin programe de instruire sau de studiu cooperant cu jumătate de normă, cu cerințele vieții de familie ca părinte unic. Transparența și recrutarea etică sunt valori fundamentale pentru Moldcell. Înțelegem importanța managementului responsabil al talentelor, aliniat cu principiile stabilite în standardul Global Reporting Initiative (GRI). Angajamentul Moldcell în combaterea fluctuației personalului și promovarea unor practici de angajare responsabile se reflectă în următoarele domenii:

#### Fluctuația personalului:

- Urmărim în mod regulat rata de fluctuație a personalului, analizând factorii care contribuie la aceasta pentru a identifica zonele care pot fi îmbunătățite.
- Ne străduim să creăm un mediu de lucru pozitiv și captivant care să minimizeze fluctuația voluntară a personalului.
- Atunci când are loc o fluctuație involuntară a personalului, realizăm "interviuri de exit" pentru a înțelege motivele plecării și pentru a obține feedback valoros.

#### Procesul de recrutare:

- Prioritizăm diversitatea și incluziunea, asigurându-ne că forța noastră de muncă reflectă comunitățile pe care le deservim.
- Utilizăm practici de recrutare etice și transparente, evitând orice discriminare bazată pe caracteristici protejate.
- Oferim pachete salariale și de beneficii competitive pentru a atrage și a păstra cele mai bune talente.
- Investim în oportunități de training și dezvoltare pentru a ajuta angajații să își atingă întreg potențialul.

Moldcell raportează date relevante privind rata fluctuației personalului, motivele pentru care angajații părăsesc compania și noii angajați, detaliate pe gen și grupe de vârstă. De asemenea, menținem o comunicare deschisă cu părțile interesate cu privire la practicile noastre de management al talentelor. Respectând aceste principii, dorim să creăm un mediu de lucru în care angajații să se simtă valoroși, respectați și motivați să contribuie la succesul nostru comun.

Număr total de angajați noi			
Angajați recent	După gen	Bărbați	24
		Femei	17
	După vârstă	< 30	22
		30 - 50	17
		> 50	2

Număr total de angajați cu fluctuație			
Fluctuația	După gen	Bărbați	32
		Femei	34
	După vârstă	> 30	28
		30 - 50	38
		< 50	0

Fluctuația voluntară		86.4
Rata internă de anunțare a candidaților (%)		100

Numărul de angajați noi și numărul de angajați cu fluctuație, diferențiați pe vârstă și gen, includ atât angajații permanenți, cât și pe cei temporari (pe bază de contract) care au un contract de muncă direct cu Moldcell. În 2023, ponderea angajărilor Moldcell în domeniul tehnologiei (angajați permanenți) a reprezentat 34,1% din totalul recrutărilor noi. Aceasta este o consecință a intensificării angajărilor de personal din domeniul tehnologiei pentru domenii cheie ale TIC. Rata fluctuației personalului în 2023 a rămas aceeași față de anul precedent. Fluctuația de personal este cauzată în cea mai mare parte de angajații din departamentele de vânzare cu amănuntul și call center. Moldcell tratează egal angajații în procesul de recrutare, evaluare, salarizare și dezvoltare profesională și contribuie la creșterea și menținerea locurilor de muncă prin implementarea continuă a diferitelor sisteme de beneficii.



### 5.1.3 Principiile Politicii de Remunerare

Strategia de remunerare a Moldcell are ca obiective principale atragerea, fidelizarea și motivarea angajaților profesioniști ai companiei. Acest lucru permite Moldcell să își atingă obiectivele strategice într-un context de piață globalizat și foarte competitiv, prin aplicarea celor mai potrivite măsuri și practici în acest scop. Această politică de remunerare are rolul de a constitui baza pentru instrucțiuni și linii directoare ulterioare menite să clarifice abordarea Moldcell privind proiectarea și implementarea practicilor de remunerare pentru angajații de la toate nivelurile. Politica de remunerare se bazează pe următoarele principii:

- Să creeze un sistem transparent de stabilire a nivelului adecvat de remunerare la toate nivelurile companiei. Acest principiu asigură echitatea și înțelegerea modului în care se stabilesc salariile.
- Să încurajeze angajații să performeze la cel mai înalt nivel. Remunerarea ar trebui să motiveze angajații să depună un efort susținut și să își atingă obiectivele.
- Să permită Moldcell să fie competitiv pe piața forței de muncă relevante. Oferind salarii competitive, compania poate atrage și reține angajați calificați.
- Să asigure consecvența în materie de remunerare în cadrul întregii companiei. Toți angajații în situații similare ar trebui să primească o remunerare similară.
- Să alinieze performanța companiei cu performanța angajaților cheie și a echipelor din cadrul companiei. Acest principiu recompensează contribuția individuală și de echipă la succesul companiei.

#### Remunerare totală

Remunerarea Echipei de Conducere Executivă se bazează pe competitivitate și echitate, dar nu neapărat necesar să fie cea mai mare de pe piață. Nivelul de salarizare va fi evaluat periodic, se va utiliza un grup de companii similare ca referință din aceeași industrie, de dimensiune și complexitate comparabile. De asemenea, trebuie să faciliteze recrutarea internațională și diversitatea echipei. Pachetul total de compensație poate include un salariu fix de bază, o remunerație suplimentară și diverse beneficii. E important de menționat că Echipa de Conducere Executivă este eligibilă pentru un bonus anual de performanță, o formă de remunerare variabilă. Salariul fix de bază va fi determinat pe baza unor factori precum competența, responsabilitatea și performanța. Moldcell se angajează să ofere o structură de remunerare competitivă, aliniată la standardele industriei și care recompensează contribuțiile excepționale ale echipei de conducere executivă. Analize comparative de piață sunt realizate periodic. Performanța individuală va fi evaluată și utilizată ca bază pentru revizuirea anuală a salariilor fixe. Evaluarea performanței se va realiza în relație cu îndeplinirea obiectivelor predefinite anuale, care vor include obiective financiare, legate de angajați și de sustenabilitate. Contractele care reglementează în prezent sarcinile și responsabilitățile 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 2023. Compensarea angajaților este o investiție crucială pentru orice companie, afectând atât atragerea, cât și retenția talentelor. Echilibrarea între oferirea unor salarii competitive și constrângerile bugetare este esențială.

Profitând de analizele sectoriale de la Mercer LLC și de reviziile anuale de piață ale PwC, analizăm salariile de bază și totalul compensației pentru principalele posturi de referință. Această abordare bazată pe date ne ajută să ne asigurăm că pachetele noastre de compensație rămân competitive, atrăgând și reținând cei mai buni candidați care ne determină succesul. Toate practicile de remunerare la Moldcell iau în considerare următoarele principii în fazele de proiectare și implementare:

- **Sistem de evaluare bazat pe competențe -** Sistemul de remunerare se bazează pe competențe, ceea ce înseamnă că promovările și creșterile salariale sunt determinate exclusiv de abilitățile, capabilitățile și alte caracteristici profesionale ale angajaților. Utilizăm un sistem de evaluare structurat pentru a analiza performanța și potențialul angajaților, asigurându-ne că și contribuțiile sunt recompensate corespunzător, iar oportunitățile de avansare în carieră se bazează pe merit.
- **Competitivitate și poziționare:** Procesul de remunerare ar trebui să fie competitiv pe piață, dar nu neapărat lider absolut, ținând cont și de capacitatea financiară a companiei.
- **Clasificarea posturilor:** Structura de remunerare a Moldcell, împreună cu alți factori, ia în considerare competența necesară, responsabilitatea, complexitatea și contribuția la afacere a fiecărui post atunci când se stabilesc nivelurile de salarizare.
- **Conformitate:** Toate structurile de remunerare ale Moldcell respectă cerințele legale locale și acordurile colective de muncă.
- **Rentabilitate și eficiență administrativă:** Programele de remunerare sunt furnizate angajaților într-un mod optim, atât din punct de vedere al rentabilității costurilor, cât și al eficienței administrative.
- **Orientarea spre performanță:** La stabilirea nivelurilor de remunerare pentru angajați, este luată în considerare performanța individuală, de echipă și a companiei.
- **Șanse egale:** Deciziile de remunerare sunt luate doar pe baza liniilor directoare prezentate în politici și instrucțiuni. Discriminarea bazată pe factori precum rasa, genul, vârsta, afilierea religioasă sau etnică nu este permisă sub nici o formă.

#### Rata anuală a compensației totale

Moldcell se angajează să aplice practici responsabile de remunerare care susțin retenția talentelor și asigură echitatea în rândul angajaților. În 2023, raportul anual al compensației totale a persoanei cel mai bine plătite comparativ cu media compensației totale anuale pentru toți angajații (cu excluderea persoanei cel mai bine plătite) a fost de 26%. Din motive specifice de confidențialitate, informațiile

referitoare la compensația Directorului executiv nu sunt disponibile public. Cheltuielile de remunerare pentru managementul Moldcell aferente anului 2023 sunt detaliate și disponibile pentru consultare în raportul financiar anual auditat pe anul 2023.

#### 5.1.4 Prezența pe piață: Raporturi între salariile standard de intrare pe piața muncii, diferențiate pe gen, comparativ cu salariul minim local

La Moldcell aplicăm principiul salariului egal pentru muncă egală sau pentru muncă de valoare egală. Astfel, oferim aceeași compensație pentru aceeași muncă, indiferent de genul angajatului. Realizăm analize detaliate ale datelor privind salariile diferențiate pe gen pentru a identifica posibile inegalități și a stabili măsuri de corectare. Aceasta înseamnă că luăm în considerare toate elementele legate de salariu, beneficii și alte stimulente pe termen scurt și lung, adică toate plățile primite de angajat pe parcursul anului. Inegalitățile sau diferențele de salarii între bărbați și femei se bazează pe o comparație între media totală a salariilor bărbaților față de media totală a salariilor femeilor din cadrul forței de muncă. La Moldcell, oferim salarii competitive care depășesc semnificativ salariul minim local de 4.000 MDL. Este important de clarificat faptul că această structură salarială se aplică în special personalului nostru din vânzări, care reprezintă 28,6% din totalul forței noastre de muncă. Acest grup beneficiază în special de un salariu fix de bază și de un bonus suplimentar, care este o componentă variabilă legată de performanțele individuale de vânzări. Cu cât realizează mai mult pe vânzări, cu atât primesc un bonus mai mare, ceea ce a dus la o creștere medie a venitului lunar cu 20% pentru angajații din vânzări cu amănuntul în 2023. Cu toate acestea, din motive de confidențialitate, anumite detalii specifice nu pot fi dezvăluite, iar noi reevaluăm includerea acestor informații în declarațiile noastre publice viitoare.

#### Diferența salarială bărbați-femei (%)

Deși proporția mai mare de femei din forța noastră de muncă (52.2%) poate influența decalajul salarial general, este esențial să depășim această observație inițială. Acest lucru înseamnă că decalajul poate reflecta aceste diferențe, nu neapărat discriminarea directă de gen. Diferențele sistematice în experiență, educație și denumiri de posturi între sexe pot crea un fenomen numit "bias de compoziție". Pentru a obține o imagine mai precisă, analizăm decalajul salarial în subgrupuri categorizate după caracteristici relevante și efectuăm o analiză cuprinzătoare a decalajului salarial și a egalității de gen. Această analiză relevă disparități cauzate de segregarea de gen în profesii (de exemplu, mai mulți bărbați în domeniul tehnic, mai multe femei în suport) și dezechilibre în avansarea în carieră pentru bărbați și femei. Abordăm activ aceste probleme prin:

- Intensificarea eforturilor de recrutare, promovare și reținere a femeilor în poziții de conducere.
- Reducerea segregării de gen în rolurile tehnice, IT și comerciale prin recrutarea activă și dezvoltarea abilităților mai multor femei pentru aceste poziții.

- Abordarea inegalităților individuale inexplicabile din punct de vedere al salarizării în aceleași roluri printr-un proces clar de corecție.

Sistemul nostru de compensații este conceput pentru a fi echitabil și obiectiv, utilizând o structură de clasificare bazată pe experiență, educație și poziție, nu pe gen. Suntem dedicați asigurării unei compensații echitabile pentru toți angajații. În prezent, evaluăm Decalajul Salarial Brut (Gross Pay Gap), un indicator fundamental, pentru a înțelege diferența generală de salarii dintre genuri. În viitor, planificăm să realizăm o analiză mai cuprinzătoare a Decalajului Salarial Ajustat (Adjusted Pay Gap) pentru a obține o imagine mai detaliată a echității salariale. Această analiză va lua în considerare factori suplimentari, cum ar fi categoria locului de muncă, funcția, experiența și programul de lucru, oferind o perspectivă mai clară asupra salariului egal pentru muncă egală. Vom împărtăși aceste informații odată ce analiza este completă. Aliniem benzile noastre salariale interne cu sondajele salariale internaționale de la Mercer și PwC pentru a oferi o imagine mai precisă a salariilor egale pentru pozițiile de valoare egală.

Închiderea acestui decalaj necesită schimbări structurale, sociale și culturale care implică un angajament pe termen lung. Moldcell lucrează în patru direcții pentru a elimina decalajul salarial de gen:

- Asigurarea egalității de remunerare, astfel încât bărbații și femeile să primească același salariu pentru aceeași muncă.
- Creșterea proporției de femei în poziții de conducere și generare de venituri.
- Promovarea egalității de gen în cele mai înalte organe de conducere ale companiei.
- Consolidarea angajamentului pentru echilibrul între viața profesională și personală și a responsabilității comune. Creșterea conștientizării și modelele noi de lucru flexibil sunt elemente cheie pentru inversarea acestei situații.
- Moldcell este dedicată asigurării egalității salariale pentru toți angajații. Analizăm regulat datele noastre de compensație pentru a ne asigura că sunt corecte și suntem deschiși la feedback pentru a ne îmbunătăți continuu practicile.

#### 5.1.5 Ponderea managementului superior recrutat din comunitatea locală

Moldcell contribuie activ la formarea talentelor locale, formând o echipă de conducere compusă de profesioniști originari din Republica Moldova în proporție de 90%. Această conducere reflectă realitatea locală și impulsionează o creștere adaptată nevoilor regiunii. Diversitatea este o valoare fundamentală la Moldcell, reflectată în echipele noastre de conducere și forța de muncă. Credem că incluziunea sporește potențialul angajaților, rezultând în inovație, un mediu de lucru dinamic și o companie prosperă. Vom prezenta practicile noastre de integrare a diversității la toate nivelurile:

**Diversitatea angajaților:** Sărbătorim unicitatea fiecărui angajat din cadrul Moldcell. Forța noastră de muncă presupune multiculturalism, egalitate de gen și



inclusiune pentru persoanele cu toate abilitățile. Această diversitate de gândire și experiență stimulează creativitatea, favorizează conexiuni mai puternice și ne conduce către obiective comune.

**Promovarea incluziunii:** Pe lângă faptul că salutăm diversitatea, cultivăm activ un mediu în care toată lumea se simte valorizată, respectată și împuternicită să prospere. Investim în inițiative de incluziune pentru a elimina barierele, a crea oportunități egale și a sărbători punctele forte individuale.

**Îmbunătățire continuă:** Recunoaștem că drumul către o diversitate reală este o călătorie continuă. Ne angajăm să învățăm, să ne adaptăm și să ne dezvoltăm în mod constant politicile și practicile pentru a le menține incluzive și a reflecta nevoile în schimbare ale forței de muncă diverse și ale comunităților din care facem parte.

Respectăm diferențele individuale și cultivăm o cultură a incluziunii, unde fiecare își poate exprima vocea unică și perspectivele diverse pentru a propulsa creșterea noastră comună. La Moldcell, ne angajăm să promovăm o lume în care femeile să prospere și să își atingă potențialul maxim. Acest angajament se traduce în acțiuni concrete de a încuraja femeile atât în cadrul companiei, cât și în societate.

**La Moldcell, femeile ocupă poziții de conducere semnificative, reprezentând 70% din echipa noastră de top management.** Inspirată de directoarea executivă, Carolina Bugaian, un model de urmat, promovăm activ încrederea și stabilirea obiectivelor în rândul angajatelor noastre. Prin evenimente captivante, precum discuții de grup și workshop-uri, inclusiv discursul Carolinei "**Călătoria spre abilitare**", celebrăm experiențele și perspectivele diverse ale femeilor lider de succes.

Martie 2023, odată cu sărbătorirea Lunii Internaționale a Femeii, ne-am demonstrat angajamentul prin diverse inițiative de impact. În colaborare cu Centrul de Drept al Femeilor, am organizat un workshop intitulat: "Să fii puternică în fața stereotipurilor de gen și discriminării", oferind femeilor instrumente esențiale pentru a depăși obstacolele. Mai mult, în solidaritate cu femeile afectate de crizele globale, am găzduit refugiate ucrainene prin proiectul: "Încurajarea femeilor afectate de crize", oferindu-le informații valoroase despre Moldcell, explorând potențiale căi de dezvoltare a carierei și cultivând-le creșterea profesională. Ca un gest simbolic al sprijinului nostru neclintit pentru pace și armonie, am plantat un arbore de magnolie - o emblemă atemporală a încurajării și a urărilor de bine pentru femeile de pretutindeni. Toate aceste inițiative exemplifică credința fermă a Moldcell în puterea transformatoare a femeilor de a genera schimbări pozitive.



Pe lângă eforturile interne, am stabilit parteneriate strategice cu organizații precum AFAM - Asociația Femeilor de Afaceri din Moldova, amplificând semnificativ impactul nostru în promovarea împuternicirii femeilor. De asemenea, nominalizarea noastră la World Communication Awards la categoria „Femeile în telecomunicații” evidențiază dedicarea noastră constantă de a promova realizările femeilor la nivel global. La Moldcell, ne angajăm la acțiuni continue pentru a crea un mediu în care toate femeile pot nu doar să aibă succes, ci să prospere.

## Diversitatea de gen

Femei angajate	197
Femei în Consiliul de Administrație	1
Femei în roluri de conducere	8
Femei directori	7
Femei în management mijlociu	13
Femei angajate < 35 ani în 2023	10
Persoane din personalul cu dizabilități	4
Persoane tinere – sub 30	84

### 5.1.6 Sănătate și Siguranță

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

#### 5.1.6.1 Sistemul de Management al Sănătății și Securității în Muncă (SSM)

Sistemul de management al sănătății și securității în muncă este implementat ca o necesitate legală, dar și ca o responsabilitate fundamentală față de angajații noștri. Sistemul se bazează pe legislația în vigoare, incluzând: Constituția Republicii Moldova art. 43, Legea nr. 186/2008, Hotărâri ale Guvernului, standarde locale de construcții, regulamente interne. Toți angajații noștri (100%) sunt cuprinși în sistemul de management al sănătății și securității în muncă. Acesta impune angajatorului să prevină 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.

#### 5.1.6.2 Identificarea pericolelor, evaluarea riscurilor și investigarea incidentelor

Compania Moldcell are implementate proceduri pentru identificarea, revizuirea și evaluarea anuală a riscurilor legate de muncă. Principiile și acțiunile aplicate pentru identificarea pericolelor și riscurilor sunt detaliate în Manualul de Sănătate și Securitate al Moldcell și în Declarația de Politică de Sănătate și Securitate. Toate procedurile respectă pe deplin legislația în vigoare. Evaluarea riscurilor și pericolelor legate de muncă se realizează periodic, o dată pe an,

precum și în caz de incident/accident. Evaluarea este efectuată de un angajat autorizat, iar rezultatele sunt verificate de managerii/angajații competenți din domeniu. Un audit al procesului este realizat periodic pentru a asigura calitatea acestuia.

Toți angajații sunt informați cu privire la modul de comunicare a incidentelor/accidentelor legate de muncă. Instrucțiunea privind comunicarea accidentelor de muncă oferă o descriere detaliată a procesului. Ne bucurăm să anunțăm că în 2023 nu s-au înregistrat accidente în sediul Moldcell. Procedeele 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 de risc, vătămările corporale sau îmbolnăvirile profesionale.

#### 5.1.6.3 Servicii de sănătate ocupațională

Serviciile de sănătate ocupațională sunt asigurate de un angajat intern autorizat. Compania oferă, în plus, asigurare medicală voluntară tuturor angajaților, oferind consultanță privind utilizarea acesteia. Recomandăm cele mai bune servicii medicale și colaborăm cu cei mai reputați furnizori.

Toți angajații beneficiază de controale medicale periodice (o dată la 2 ani), în timpul programului de lucru, fără costuri din partea lor. Toate acțiunile legate de serviciile de sănătate ocupațională respectă legislația în vigoare. Angajații sunt informați periodic despre subiecte legate de sănătate, prin email-uri, workshop-uri și discuții informale.

#### 5.1.6.4 Participarea, consultarea și comunicarea angajaților cu privire la sănătatea și securitatea în muncă

La Moldcell, punem accent pe o comunicare transparentă și proactivă în ceea ce privește sănătatea și securitatea angajaților noștri. Ne angajăm să le oferim informații complete și actualizate prin diverse metode, adaptate nevoilor individuale. Dialogul deschis este esențial pentru noi. Încurajăm o cultură a feedback-ului, unde angajații se pot simți liberi să exprime orice problemă sau nelămurire legată de siguranța lor la locul de muncă. Considerăm că implicarea lor activă este esențială pentru identificarea și eliminarea potențialelor riscuri.

#### 5.1.6.5 Instruirea angajaților în domeniul sănătății și securității în muncă

Toți angajații participă periodic la instruirii online cu testare obligatorie și înregistrarea rezultatelor. De asemenea, în 2023 au fost organizate instruirii tematice certificate privind siguranța în caz de incendiu și prim ajutor. Toate operațiunile noastre dispun de Planuri de Urgență complete. Echipe dedicate, instruite în acordarea primului ajutor, salvare, deblocare și stingerea incendiilor, implementează planurile. Aceste echipe participă anual la exerciții de reacție în caz de urgență alături de oficialii protecției civile. Exercițiile asigură un răspuns bine coordonat la orice incident potențial. Toți angajații urmează o instruire obligatorie privind siguranța electrică. Instruirea include testare și înregistrarea rezultatelor. Fiecare angajat nou

primește instruire în domeniul sănătății și securității în muncă. Instruirea se realizează în cadrul Programului de Orientare pentru angajații noi. Pe lângă instruirii, angajații participă la workshop-uri cu psihologi și nutriționiști. Workshop-urile oferă informații despre cele mai bune practici pentru a menține un stil de viață sănătos.

Toate instruirile respectă legislația în vigoare și oferă informațiile necesare. Instruirile, workshop-urile și seminarele de sănătate și securitate în muncă se desfășoară în timpul programului de lucru, online și offline.

#### 5.1.6.6 Promovarea sănătății angajaților

Tuturor angajaților li se oferă asigurare medicală voluntară. Acest beneficiu asigură accesul la cele mai calitative instituții medicale de stat și private. În plus, fiecare angajat trece o dată la 2 ani printr-un control medical în timpul programului de lucru, pentru a se asigura că nu a apărut niciun risc legat de sănătate. Compania implementează periodic inițiative care promovează cultura bunăstării la toate nivelurile.

#### 5.1.6.7 Prevenirea și atenuarea impactului asupra sănătății și securității în muncă generate direct de relațiile de afaceri

Promovăm cele mai bune practici în domeniul sănătății, securității și bunăstării în lanțul nostru de aprovizionare și colaborăm cu partenerii noștri pentru a le implementa. Toți furnizorii noștri acceptă Codul de Conduită al Furnizorului, care definește obligațiile de respectare a standardelor în acest domeniu. Având în vedere riscul crescut de accidente de muncă în anumite activități ale furnizorilor noștri, ne concentrăm pe promovarea și consolidarea culturii de prevenție și a celor mai bune practici în domeniul sănătății, securității și bunăstării în muncă în colaborarea cu ei.

#### 5.1.6.8 Lucrătorii incluși într-un sistem de management al sănătății și securității muncii

Toți angajații sunt incluși în sistemul nostru de management al sănătății și securității în muncă. Principalele instrucțiuni și principii sunt stabilite în Ghidul de Informații și Recomandări de Securitate pentru contractorii Moldcell.

Instruirii desfășurate în cursul anului 2023:

- Instruire de prim ajutor organizată de Inspekția Muncii
- Instruire de Sănătate și Securitate pentru Echipa de Management organizată de Inspekția Muncii
- Programe sociale pentru bunăstare

La Moldcell, bunăstarea angajaților înseamnă mai mult decât un mediu de lucru sigur. Cultivăm o experiență care cuprinde bunăstarea fizică, socială și mentală. Sistemele riguroase de Sănătate și Securitate în Muncă (SSM) sunt fundamentul nostru. Pe lângă acestea, oferim o gamă variată de inițiative, workshop-uri și programe care îi ajută pe angajații noștri să prospere în toate aspectele vieții lor.

Angajații noștri apreciază un mediu de lucru sigur și sănătos. Ne concentrăm pe comunicare și dialog deschis pentru a crea un spațiu în care aceștia se



simt confortabil să își împărtășească incidentele și preocupările. Sondajul anual de angajament demonstrează succesul acestei abordări. 87,1% dintre respondenți consideră că Moldcell sprijină bunăstarea angajaților.

Acest angajament față de bunăstarea angajaților depășește datele din sondaj, așa cum o dovedește rata actuală de absenteism pe care o vom analiza în continuare.

Rata absenteismului este un indicator care reflectă proporția din zilele lucrătoare programate în care angajații lipsesc de la muncă pe o perioadă specifică. Ea ne ajută să măsurăm tiparele de absenteism din organizație și ia în considerare în special absențele motivate de diverse forme de incapacitate de muncă (boală, gripă, etc.), nu doar accidentări sau boli profesionale. Rata absenteismului nu include absențele permise, cum ar fi concediile de odihnă, pentru studii, concediile de maternitate sau paternitate și cele familiale.

Valoarea actuală de 1,13% reflectă influența unor factori, precum concediul parental legal 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 boli, necesitând concediu parental pentru îngrijire sau asistență medicală. Rata actuală de 1,13% se încadrează în reperul uzual al unei rate "sănătoasă" de absenteism situată în jur de 1,5%. Totuși, înțelegerea motivelor absențelor ne permite să implementăm măsuri strategice pentru a le reduce și mai mult.

Aceste strategii includ oferirea unor programe de lucru flexibile pentru a facilita un echilibru mai bun între viața personală și cea profesională, promovarea unei comunicări deschise pentru a aborda eficient motivele absențelor și încurajarea activă a bunăstării angajaților prin inițiative de sănătate și wellness. Prin adoptarea acestor abordări, dorim să creăm un mediu de lucru favorabil și sănătos, reducând factorii care contribuie la absenteism și astfel promovăm o forță de muncă implicată și productivă.

Prioritizarea bunăstării echipei noastre a fost esențială pentru atingerea obiectivelor și pentru a oferi clienților noștri cele mai bune servicii posibile. Pe măsură ce ne continuăm drumul, vom rămâne concentrați pe bunăstarea membrilor echipei. Ei sunt pilonii centrali în implementarea strategiei Digitally Human și în realizarea propriilor aspirații de creștere și dezvoltare. Oamenii noștri sunt mai mult decât o resursă, sunt membri valoroși ai echipei Moldcell. Ne angajăm să le oferim instrumentele și sprijinul necesar pentru a-și menține o stare bună de sănătate fizică și mentală.

## Rata de absenteism

Numărul de ore de absenteism (bărbați)	4008
Numărul de ore de absenteism (femei)	4648
Total zile absente	1082
Total zile lucrătoare (2023)	253
Rata de absenteism (%)	1.13
Rata bolilor profesionale (bărbați)	0
Rata bolilor profesionale (femei)	0

### 5.1.7 Concediul parental

Moldcell implementează politici cuprinzătoare de sprijin activ pentru a facilita angajații în perioada nașterii și creșterii copiilor, reducând povara asociată acestor evenimente. Am extins concediul parental la trei ani pentru ambele sexe, consolidând echilibrul dintre viața personală și cea profesională. Oferim diverse tipuri de concedii și programe flexibile de lucru (program redus pentru gravide, concedii prenatale, concedii de maternitate, concedii pentru creșterea copiilor școlari, etc.) pentru a acoperi evenimente importante din viața angajaților. Pachetul nostru de beneficii este conceput pentru a se adapta nevoilor individuale. Angajații cu normă întreagă beneficiază de opțiuni complete de lucru de la distanță, iar noi ne străduim să oferim avantaje și sprijin relevant tuturor membrilor echipei, indiferent de statutul lor de angajare.

Concediu maternal/paternal	Bărbați	Femei
Numărul total de angajați care au avut dreptul la concediu parental	6	27
Numărul total de angajați care au luat concediu parental	6	27
Numărul total de angajați care s-au reintegrat la muncă după încheierea concediului parental	6	5
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	<b>Toți lucrează după concediul parental</b>	
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%

### 5.1.8 Relații de muncă / Relații sindicale

Orice organizație prosperă se bazează pe o colaborare solidă dintre sindicat și conducere. Acest parteneriat dinamic necesită respect reciproc, comunicare deschisă și un angajament comun de a găsi soluții comune. Construirea încrederii necesită recunoașterea valorii și expertizei ambelor părți, implicarea în ascultarea activă și menținerea unor practici etice în toate interacțiunile.

Investiția în instruire, abilități de comunicare și o cultură a dialogului deschis poate cultiva o relație prosperă între sindicate și conducere la Moldcell. Când încrederea, respectul și colaborarea devin principii de bază, rezultatul duce la o forță de muncă mulțumită, o conducere implicată și o organizație care depășește obiectivele individuale și realizează succesul comun. La Moldcell, ne angajăm să tratăm angajații cu respect și corectitudine. În caz de reduceri de personal, oferim un preaviz de două luni pentru a le oferi timp să se adapteze schimbării și să caute noi oportunități.

La Moldcell, recunoaștem rolul crucial al sindicatelor în apărarea drepturilor angajaților și promovarea unui dialog constructiv. Susținem principiile fundamentale ale libertății de asociere și ale negocierii colective, conform Organizației Internaționale a Muncii (OIM). Deși nu avem un acord formal de negociere colectivă în prezent, 6,9% din forța de muncă se încadrează în categoriile eligibile pentru o potențială reprezentare sindicală. Respectăm dreptul fiecărui angajat de a se alătura unui sindicat și descurajăm cu vehemență orice practică discriminatorie împotriva membrilor de sindicat.

### 5.1.9 Bunăstarea oamenilor

Ca angajator responsabil, punem accent pe sănătatea fizică, socială și digitală a echipei noastre și ne asigurăm că le oferim toate resursele necesare pentru a rămâne activi și implicați.

Pe parcursul anului 2023, ne-am menținut ferm angajamentul de a îmbunătăți starea de bine a angajaților. Am continuat implementarea programelor de wellness personalizate și am adoptat un program de lucru flexibil bazat pe modelul hibrid. Această abordare inovatoare permite patru zile de lucru la birou și o zi de la distanță, promovând echilibrul dintre viața personală și cea profesională și oferind încredere și autonomie echipei.

De asemenea, am oferit controale medicale periodice, acces la servicii medicale și controale de sănătate bazate pe riscuri. Considerăm că prevenția este esențială pentru menținerea unei sănătăți bune.

Pe parcursul anului, am organizat o gamă variată de evenimente de consolidare a echipei, oportunități de voluntariat, cluburi de interese și activități orientate spre familie, menite să consolideze legăturile din cadrul forței noastre de muncă.

La Moldcell, credem că bunăstarea oamenilor se extinde dincolo de dezvoltarea individuală. De aceea, ne dedicăm creării unei comunități sociale solide, unde colegii se pot conecta, pot împărtăși experiențe și se pot sprijini reciproc.

Deși inițiativele actuale, precum Clubul Părinților, Clubul de Sănătate și Nutriție, Clubul de Carte și echipa de Fotbal Moldcell, sunt un început minunat, recunoaștem potențialul pentru o extindere ulterioară. Împărtășirea experiențelor, schimbul de cunoștințe și găsirea solidarității cu colegii care se confruntă cu provocări similare consolidează sentimentul de apartenență și pot reduce stresul. Similar, echipa de Fotbal Moldcell oferă o oportunitate unică pentru activitate fizică, competiție prietenoasă și spirit de echipă, unind angajații dincolo de rolurile lor profesionale.

Extinderea gamei de oferte sociale ne permite să răspundem unei varietăți mai mari de interese, creând un mediu cu adevărat incluziv, unde toți se simt apreciați și conectați.

La Moldcell, considerăm că bunăstarea oamenilor se extinde dincolo de sfera profesională. De aceea, ne implicăm activ nu doar cu angajații noștri, ci și cu familiile lor, cultivând o comunitate puternică și de sprijin care prosperă împreună. Iată câteva exemple de activități din 2023:

**Luna Copilului:** Această inițiativă dedicată subliniază angajamentul nostru față de bunăstarea copiilor. Am colaborat cu Fundația pentru Educație Financiară "OK" pentru a oferi sesiuni de educație financiară adaptate diferitelor grupe de vârstă. Copiii au învățat lecții valoroase despre gestionarea inteligentă a banilor, economisire, cheltuieli responsabile și chiar despre deschiderea de conturi bancare.

**Educație financiară pentru adulți:** În parteneriat cu Fundația "OK", am organizat ateliere de educație financiară pentru angajați, ajutându-i să ia decizii informate și să își atingă obiectivele financiare.

Unul dintre punctele culminante ale anului a fost evenimentul - Ziua Copilului, care a transformat Parcul Moldcell într-o zonă de distracție magică, aducând bucurie copiilor și adulților deopotrivă.

În 2023, am continuat să sprijinim inițiativele locale care promovează un stil de viață activ. Am avut plăcerea de a fi sponsorii generali ai Festivalului Gustar, un eveniment care a reunit angajații noștri și comunitatea locală pentru două zile de concerte și festivități. De asemenea, am sponsorizat cu mândrie Maratonul din Chișinău prin intermediul Moldcell Maraton Big Hearts Kids 2023 și Maratonul de Crăciun, încurajând nu doar angajații, ci și copiii lor să adopte un stil de viață activ și să găsească un echilibru între activitățile online și offline. Evenimentul a inclus exerciții, tehnici de respirație și informații despre beneficiile alergării corecte.

**Luna Faptelor Bune** ne-a unit ca echipă prin campanii de donare de sânge și donații de rechizite pentru copiii din familii social vulnerabile.

De-a lungul anului am organizat o serie de evenimente, inclusiv meciuri de fotbal și maratoane, oferind angajaților noștri oportunitatea de a participa la activități distractive care le susțin sănătatea și bunăstarea generală. Am continuat programul sportiv UpFit, care permite accesul la peste 90 de cluburi de fitness, pe care l-am extins și în 2023 cu opțiuni de înot.



Evenimente precum Gala Echipei Comerciale, aniversarea Moldcell, concursul de Halloween și îndrăgita petrecere anuală de Ajunul Crăciunului au avut rolul de a uni comunitatea noastră și de a inspira excelența în eforturile noastre.

Aceste eforturi colective au cultivat o cultură organizațională profesională, incluzivă și colaborativă, unde conexiunea și sprijinul sunt considerate valori fundamentale.

De remarcat, reintroducerea evenimentului Ziua de Bun Venit a oferit noilor membri ai echipei Moldcell o primire călduroasă în comunitatea noastră, cultivând un sentiment de apartenență încă din prima zi.

Dedicația noastră pentru inițiativele de dezvoltare economică locală și de voluntariat a rămas constantă. Prin eforturile de voluntariat ale angajaților și activitățile filantropice, precum și susținerea victimelor cutremurului din Turcia și sprijinirea refugiaților din Ucraina, ne-am demonstrat angajamentul de a avea un impact pozitiv. În plus, inițiative precum oferirea de rucsacuri copiilor din familii social vulnerabile au evidențiat dedicația angajaților de a contribui la îmbunătățirea vieții în comunitatea noastră locală.

În fiecare lună, am dedicat timp unor cauze diverse, inclusiv sprijinirea femeilor, dezvoltarea personală a angajaților și inițiative ecologice menite să contribuie la un mediu mai verde în Moldova.

### Bunăstarea digitală

La Moldcell, recunoaștem rolul tot mai important al tehnologiei în viețile noastre și înțelegem importanța găsirii unui echilibru între beneficiile sale și potențialele dezavantaje. De aceea, prioritizăm bunăstarea digitală a angajaților noștri, ajutându-i să dezvolte obiceiuri tehnologice sănătoase și să își îmbunătățească viața personală și profesională.

Dând dovadă de leadership prin exemplu, echipa noastră de conducere executivă se implică activ în inițiative precum cursul de „Bunăstare Digitală”, obținând informații valoroase de la expertul Konstantin Dragov.

Încurajăm discuțiile deschise prin inițiative precum Hobbies Hub, o platformă online unde angajații se pot conecta și pot învăța de la specialiști pe diverse teme. Pe parcursul anului 2023, angajații noștri s-au bucurat de sesiuni populare cu sfaturi practice despre parenting, dezvoltarea abilităților de leadership, managementul timpului și atingerea echilibrului dintre viața personală și cea profesională.

Mai mult, recunoscând importanța învățării continue și a auto-dezvoltării, am desemnat luna septembrie drept luna cunoașterii și dezvoltării personale. În această perioadă, fiecare angajat a avut posibilitatea de a alege un curs de dezvoltare, finanțat integral de companie. De asemenea, am organizat training-uri privind securitatea digitală, asigurându-ne că fiecare membru al echipei a dobândit cunoștințe esențiale pentru protejarea activelor digitale.

În colaborare cu Fundația „OK”, ne-am extins angajamentul față de dezvoltarea completă a angajaților prin oferirea de cursuri de educație financiară pentru angajați și copiii acestora,

promovând cultura financiară și bunăstarea dincolo de locul de muncă.

Pe lângă acestea, am organizat cursuri profesionale în domeniul SQL și Data Science, oferind angajaților noștri oportunități de a-și perfecționa competențele în aceste domenii esențiale.

Prin furnizarea unor inițiative diverse și captivante, Moldcell îi ajută pe angajați să prospere într-o lume tot mai digitalizată. Credem în dezvoltarea personală și ne străduim să creăm un mediu favorabil în care angajații își pot atinge întregul potențial, atât în cadrul companiei, cât și în afara ei.

## 5.2 MANAGEMENTUL ATRACȚIEI, RETENȚIEI ȘI DEZVOLTĂRII TALENTELOR

### 5.2.1 Instruire și Educație

Atragerea, dezvoltarea și retenția talentelor sunt fundamentale pentru succesul Moldcell. Bunăstarea angajaților nu este o investiție unică, ci un angajament continuu. Prin urmare, Moldcell evaluează periodic programele și inițiativele pentru a se asigura că acestea răspund nevoilor în schimbare ale tuturor membrilor echipei.

În 2023, Moldcell a primit feedback valoros de la angajați prin sondaje și întâlniri individuale, ceea ce a ajutat compania să identifice zone de îmbunătățire și să personalizeze programele de well-being pentru a se potrivi mai bine nevoilor acestora.

Pe parcursul anului, Moldcell a implementat noi politici și inițiative menite să promoveze bunăstarea oamenilor, de la programe de wellness și beneficii medicale, la program de lucru flexibil și o cultură a muncii pozitivă. Moldcell a organizat evenimente și activități de consolidare a echipei, oportunități de voluntariat și cluburi de interese pentru a ajuta angajații să se conecteze cu colegii lor și să construiască relații de sprijin.

Focusul pe bunăstarea oamenilor a avut un impact semnificativ asupra rezultatelor companiei. Prin prioritizarea sănătății mentale și fizice a membrilor echipei, Moldcell a creat un mediu de lucru favorabil performanței de vârf și productivității crescute.

Investiția în oameni cu înaltă calificare este un aspect cheie al succesului Moldcell. Apreciam foarte mult faptul că angajații noștri reprezintă cea mai importantă investiție a noastră, de aceea prioritizăm achiziția și dezvoltarea de talente.

Pe parcursul anului 2023, am căutat activ persoane talentate și cu înaltă calificare pentru a se alătura echipei noastre. Am implementat un proces riguros de recrutare pentru a ne asigura că angajăm cei mai buni oameni pentru locul de muncă.

## 5.2.2 Programe de Dezvoltare a Abilităților Angajaților și Programe de Asistență pentru Tranzitie

În același timp, le-am oferit angajaților noștri oportunități continue de formare și dezvoltare pentru a-i ajuta să fie la curent cu cele mai recente tendințe și tehnologii din domeniu. Am extins programele de instruire și dezvoltare a angajaților, oferindu-le oamenilor noștri o gamă largă de oportunități de a-și îmbunătăți abilitățile și cunoștințele. Iată o listă a cursurilor și programelor oferite:

- #IamNegotiator pentru angajații B2B și B2C (negocieri în vânzări)
- Administrarea bazelor de date și fundamentele SQL pentru Departamentul Tehnologie
- Recrutare IT pentru HR Business Partner (recrutarea specialiștilor IT)
- HR MBA pentru HR Business Partner (Master în Administrarea Afacerilor pentru Departamentul Oameni și Comunicare)
- Management de produs de la UC Berkeley Executive Education
- Oferirea de feedback pentru echipa de management
- Elemente esențiale ale leadershipului și managementului
- Coaching (dezvoltare personală prin metode de coaching)
- Google Project Management (management de proiect), IT Service Management -ITIL
- Cursuri profesionale pentru echipele de Contabilitate, Achiziții și Juridic (cursuri specifice domeniilor lor de activitate)
- Instruire pentru trainerii - dezvoltarea abilităților necesare pentru a livra cursuri angajaților
- Design UX/UI (proiectarea interfețelor utilizator)
- Cursuri despre bunăstarea digitală (gestionarea echilibrului dintre tehnologie și viața personală)
- Moodmap, Data Science, RPA, Agile Intensive
- Cursuri Microsoft Excel, Cloud Guru for DevOps
- Cursuri limba Engleză, Product Management.

Am implementat, de asemenea, noi politici și inițiative pentru a ne asigura că toți membrii echipei noastre se simt valoroși, respectați și sprijiniți. Oamenii noștri au acces la programe continue de coaching și mentorat, resurse pentru planificarea carierei și oportunități de dezvoltare a leadership-ului. Îi încurajăm să își asume responsabilitatea pentru dezvoltarea lor profesională și le oferim sprijinul de care au nevoie pentru a-și atinge obiectivele carierei. Investind în oameni cu înaltă calificare, ne asigurăm că Moldcell va continua să fie lider în industria telecomunicațiilor din Moldova.

Ne străduim continuu să le oferim oamenilor noștri noi oportunități și provocări pentru a-i ajuta să își atingă întregul potențial. În 2023, am asistat la o creștere semnificativă a abilităților și expertizei echipei noastre. Mulți dintre angajații au preluat noi provocări

și responsabilități, contribuind la succesul companiei și la atingerea propriilor obiective personale și profesionale. De fapt, am avut un număr de 14 membri ai echipei care au fost promovați în funcții de conducere în diverse departamente, inclusiv CEO, CFO, servicii pentru clienți, vânzări și asistență tehnică. Pe lângă promovări, le-am oferit angajaților noștri o gamă variată de oportunități de formare și dezvoltare pe parcursul anului. Am asigurat acces la cursuri online, workshop-uri și programe de mentorat, toate concepute pentru a-i ajuta pe membrii echipei noastre să rămână la curent cu cele mai recente tendințe și tehnologii din industrie.

Investind în dezvoltarea carierei angajaților noștri, nu numai că îi sprijinim să își atingă obiectivele, dar creăm o cultură a inovației, creativității și excelenței care beneficiază atât angajații, cât și abonații noștri, contribuind de asemenea la succesul continuu al companiei noastre.

Indicatori de formare pe an per angajat	2023
Număr mediu de ore de formare pe an per angajat	46
Numărul total de ore de formare oferite angajaților (377 angajați)	17351
Ore de formare pentru managementul superior (bărbați)	475
Ore de formare pentru managementul superior (femei)	930
Ore de formare pentru managementul de mijloc (bărbați)	656
Ore de formare pentru managementul de mijloc (femei)	1357
Ore de formare pentru alți profesioniști (bărbați)	6613
Ore de formare pentru alți profesioniști (femei)	7320

Atragerea, dezvoltarea și retenția talentelor sunt fundamentale pentru succesul companiei noastre. Dorim ca echipele noastre să aibă tot ce le trebuie pentru a depăși provocările prezente și viitoare. Înțelegem că traiectoriile profesionale au evoluat de la modele verticale și stabile către structuri mai transversale și flexibile. Acest lucru înseamnă că dezvoltarea noastră nu mai este definită de poziția actuală, ci de aspirațiile noastre viitoare. Contextul generat de pandemia COVID-19 a facilitat accelerarea digitalizării proceselor de învățare.

- Pe de o parte, ne concentrăm pe dezvoltarea profilurilor și abilităților profesioniștilor noștri pentru a le permite să răspundă provocărilor specifice legate de afaceri.



- Pe de altă parte, oferim o gamă largă de opțiuni de training, astfel încât fiecare angajat să joace un rol principal în propria dezvoltare. Formatele de training (videoclipuri, podcast-uri, jocuri video, interviuri, sesiuni de joc de rol, articole, etc.) sunt adaptate nevoilor fiecărei persoane și se potrivesc mediilor hibride și colaborative.

În 2023, am continuat să prioritizăm creșterea profesională și dezvoltarea angajaților noștri. Am pus la dispoziție diverse resurse, inclusiv oportunități de instruire și coaching, pentru a-i ajuta să învețe noi abilități și să avanseze în carieră. I-am încurajat pe angajați să participe la conferințe din industrie, workshop-uri și alte evenimente de dezvoltare profesională pentru a-și îmbunătăți cunoștințele și abilitățile. De asemenea, am oferit oportunități atât pentru dezvoltare orizontală, cât și verticală în cadrul companiei, permițând angajaților să exploreze diferite căi profesionale și să se reorienteze profesional. Obiectivul nostru este să cultivăm o cultură a învățării continue și a dezvoltării, asigurându-ne că membrii echipei noastre sunt pregătiți pentru succes atât în rolurile actuale, cât și pe parcursul evoluției lor în cadrul companiei. Oferim cursuri de dezvoltare a abilităților soft și hard.

- **Competențe sociale (soft):** Abilități de comunicare, Oferire de feedback, Abilități de prezentare, Abilități analitice, Managementul timpului, Finanțe pentru non-financiari, Tehnic pentru non-tehnici, Fundamente juridice, Cursuri Excel și Engleza;
- **Competențe tehnice:** Fundamentele SQL, Fundamentele științei datelor, Fundamentele rețelei mobile, Abilități de leadership și management, Analiză de business, Management de proiect, IFRS și cursuri profesionale online.

### 5.2.3 Investiția în Oamenii Noștri: Un Angajament pentru Creștere și Inovare

Moldcell a prioritizat dezvoltarea angajaților în 2023 prin investiții strategice în programe de instruire și dezvoltare, cu o creștere de 25% a cheltuielilor pentru formarea profesională (1,5 milioane MDL) comparativ cu 2022 (1,2 milioane MDL). Pe lângă creșterea substanțială a cheltuielilor pe instruire, este important de menționat că angajamentul Moldcell față de dezvoltarea angajaților se extinde dincolo de

investițiile financiare. Creșterea de **25%** a cheltuielilor pentru formarea profesională reflectă dedicarea noastră către promovarea unei culturi a învățării continue și a dezvoltării profesionale în cadrul organizației. Inițiativele extinse de instruire din 2023 nu numai că reflectă un angajament financiar semnificativ, ci subliniază și credința noastră în beneficiile pe termen lung ale angajaților calificați și autonomi.

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 țintite sunt concepute pentru a spori capacitățile individuale, contribuind nu numai la dezvoltarea personală, ci și la succesul general al organizației. Moldcell recunoaște că o forță de muncă educată și calificată este un motor al inovației, adaptabilității și rezilienței. Pe măsură ce continuăm să prioritizăm dezvoltarea angajaților, această investiție consolidează angajamentul nostru de a forma o forță de muncă bine echipată pentru a face față unui mediu de afaceri în continuă evoluție. Această abordare proactivă reflectă dedicarea Moldcell de a dezvolta talente, de a promova un mediu de lucru pozitiv și de a asigura evoluția continuă a organizației noastre.

### 5.2.4 Procentul angajaților care beneficiază de evaluări periodice ale performanței și dezvoltării carierei

Moldcell a implementat un proces de evaluare a performanței pentru toți angajații. Toți utilizează același calendar, aceleași instrucțiuni și instrumente. Procesul de evaluare a performanței Moldcell are ca scop furnizarea unei evaluări corecte și transparente a contribuțiilor tuturor angajaților, identificarea ariilor care necesită dezvoltare și susținerea creșterii viitoare. Acest proces implică, în general, următorii pași:

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

**Feedback periodic:** Pe parcursul anului, managerii oferă feedback continuu angajaților cu privire la performanța lor și la progresele înregistrate în atingerea obiectivelor. Acest feedback poate fi formal (de exemplu, evaluări de jumătate de an) sau informal (de exemplu, întâlniri individuale periodice).

**Auto-evaluare:** Angajații au, de asemenea, posibilitatea să reflecte asupra propriei performanțe și să ofere feedback managerului lor cu privire la experiența lor.

**Sedința 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 formare, mentorat sau noi provocări.

Moldcell pune accent pe comunicarea deschisă și transparență pe tot parcursul procesului de evaluare a performanței. De asemenea, compania oferă resurse și sprijin pentru a-i ajuta pe angajați să își atingă obiectivele de dezvoltare și să performeze la cel mai înalt nivel în rolurile lor.

### Procentul angajaților care participă la procesul de evaluare a performanței (2023 - %)

După gen	Bărbați	47.5
	Femei	52.5
După categoria profesională	Management superior	5.5
	Management mijlociu	19.7
	Alți profesioniști	74.8
<b>Total</b>		<b>48.5%</b>

În 2023, am efectuat evaluări de performanță pentru 48.5% dintre angajații noștri. Restul personalului, în special din vânzări, cu o remunerație variabilă în funcție de obiectivele atinse, beneficiază de evaluări lunare pentru a asigura alinierea la obiective și succesul continuu.

Moldcell prioritizează implementarea unui proces riguros și complet de evaluare a performanței pentru toți angajații. Angajamentul nostru nu se limitează la sistemul actual, ci ne străduim constant să îmbunătățim și să rafinăm mecanismele de evaluare. Această dedicare are la bază obiectivul nostru general de a alinia obiectivele individuale cu cele organizaționale, promovând o cultură a îmbunătățirii continue și a succesului comun.

Procesul nostru de evaluare a performanței este conceput pentru a fi incluziv, transparent și de susținere, subliniind comunicarea deschisă între angajați și management.

Moldcell recunoaște că un proces eficient de evaluare a performanței contribuie nu numai la dezvoltarea profesională a angajaților noștri, ci și la succesul general al companiei. Prioritizăm furnizarea de feedback constructiv, identificarea zonelor care necesită îmbunătățire și recunoașterea realizărilor, creând o atmosferă pozitivă și orientată spre creștere în cadrul organizației.

### Recunoaștere internațională și națională

Unul dintre pilonii strategiei Moldcell se referă la Oamenii Extraordinari, pentru care bunăstarea reprezintă fundamentul unui loc de muncă productiv și de succes. În 2023, eforturile noastre au obținut o recunoaștere globală, fiind onorați cu titlul de cel mai bun în categoria **Oameni și Cultură** la prestigioasele **World Communication Awards**. Această distincție însumează cultura companiei Moldcell, unde echipa Oamenilor Extraordinari este inima succesului nostru. În cadrul categoriei Oameni și Cultură, juriul a selectat organizații care exemplifică un angajament ferm față de bunăstarea angajaților, dezvoltarea abilităților digitale și cultivarea unei culturi pozitive a companiei.

Mai mult, în 2023, eforturile noastre de a promova o cultură a inovației și excelenței au fost recunoscute prin desemnarea noastră drept unul dintre cei mai buni angajatori din Republica Moldova, conform „**Sondajului de percepție a companiei ca angajator 2023**” realizat de AXA Management Consulting. Clasamentul a fost realizat ținând cont de opiniile și răspunsurile furnizate de angajații noștri.

Aceste realizări subliniază dedicația noastră neclintită față de bunăstarea angajaților, dezvoltarea talentelor și îmbunătățirea continuă. Abordarea noastră centrată pe oameni se extinde dincolo de simpla promovare a unui loc de muncă excepțional; generează un efect de undă pozitiv care rezonază cu abonații noștri valoroși. Astfel, 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 împărțit de oameni extraordinari.

Moldcell rămâne fermă în angajamentul său de a atrage și de a păstra cei mai buni oameni din industrie și așteptăm cu nerăbdare să asistăm la creșterea și succesul continuu al echipei noastre în anii următori.

**Aspirăm la mulți ani de creștere, succes și impact pozitiv în comunitate.**



**#InspireActWin**



# 6.

## GUVERNARE CU INTEGRITATE

- 6.1**      Cultura sustenabilității
- 6.2**      Managementul riscurilor
- 6.3**      Etica afacerilor și transparența





## 6.1 CULTURA SUSTENABILITĂȚII

Un pionier în practicile de business responsabile, Moldcell a inițiat Programul de Etică și Conformitate în 2013, astfel a pus bazele solide pentru un deceniu de respectare fermă a standardelor internaționale de sustenabilitate și perfecționare continuă a cadrului său de conformitate.

Sustenabilitatea este una dintre problemele definitorii ale generației noastre. La nivel mondial, consumatorii, angajații și autoritățile de reglementare se așteaptă ca organizațiile să acționeze responsabil și să aducă valoare societății.

Operațiunile sustenabile sunt o parte vitală a strategiei companiei Moldcell, aflându-se în centrul afacerii. În ultimii ani, Moldcell a depus multe eforturi pentru a îmbunătăți modul de a conduce o afacere responsabilă. Moldcell activează pe unele dintre cele mai schimbătoare piețe din lume și, prin urmare, trebuie să aplicăm coduri stricte de conduită, reglementări și controale interne.

Una dintre principalele provocări ale Moldcell este consolidarea unei culturi a eticii și conformității menită să asigure viitorul și sustenabilitatea companiei și să contribuie la garantarea încrederii tuturor părților interesate ale Moldcell. Specificul activității Moldcell, respectarea diferitelor reglementări naționale și internaționale, cererea în creștere pentru programe specifice de conformitate reprezintă o provocare pentru implementarea acestei culturi. Prin urmare, Moldcell își adaptează constant activitatea de conformitate.

Moldcell promovează inițiative de instruire 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 pe care le întâmpină în activitatea lor zilnică.

Pentru a ne asigura că înregistrăm progrese în cele mai importante domenii și pentru a îndeplini așteptările și cerințele în creștere privind raportarea, o serie de obiective ne ghidează munca și modul în care raportăm. În 2023, Moldcell și-a actualizat strategia de afaceri, incluzând o gamă largă de aspecte, cu accent special pe performanța Environmental, Social and Governance (ESG). Moldcell recunoaște că, prin concentrarea mai mare pe performanța ESG, poate construi relații mai puternice cu părțile interesate și poate crea valoare financiară.

Moldcell se angajează să respecte o serie de directive și inițiative internaționale legate de combaterea 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 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 sustenabile ale Moldcell sunt ghidate de aceste directive, care se extind dincolo de simpla respectare a legii și implică toți angajații. Abordarea noastră privind sustenabilitatea pune accent pe colaborarea cu părțile interesate într-un mod care garantează o conduită și practici de afaceri etice. Respectând aceste principii stabilite, Moldcell este capabilă să identifice atât potențiale amenințări la adresa companiei, cât și oportunități, creând calea pentru dezvoltarea unor planuri eficiente de moderare care să asigure un viitor sustenabil.

## 6.2 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.

### 6.2.1 Universul Riscurilor Moldcell Conflict militar la hotarele Republicii Moldova

**Descriere:** Războiul din Ucraina. Creșterea riscului perceput de instituțiile financiare pentru finanțarea proiectelor în Moldova. Riscul întreruperilor în aprovizionarea cu gaze și electricitate. Migrația populației.

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

**Impact Potențial:** Izbucnirea unui război în regiunea Odesa ar putea avea un impact negativ semnificativ asupra operațiunilor Moldcell. Aceasta ar putea duce la: deteriorarea sau distrugerea infrastructurii, pierderea clienților și reducerea oportunităților pentru proiecte noi.

#### Măsuri de diminuare:

- 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
- Se caută finanțări suplimentare pentru proiecte noi.



## Continuitatea alimentării cu energie electrică și creșterea prețului la electricitate

**Descriere:** Pe parcursul anului 2023, au avut loc schimbări semnificative în furnizarea energiei electrice către Republica Moldova cu scopul de a preveni repetarea cazurilor de întrerupere totală a curentului electric (black-out) din 2022. În noiembrie 2022, Moldova s-a confruntat cu două pene de curent complete și a afectat rețeaua Moldcell în zonele neacoperite de generatoare Diesel sau cu baterii de capacitate redusă. Reziliența rețelei a fost îmbunătățită prin înlocuirea bateriilor. Prețurile la electricitate au crescut cu peste 150%, determinând o majorare a costurilor anuale cu energia electrică de la 79 milioane MDL în 2022 la 87 milioane MDL în 2023.

**Obiectiv:** Pentru a reduce impactul potențialelor întreruperi de curent de până la 3-4 ore, s-a efectuat înlocuirea bateriilor de rezervă la multiple stații critice ale rețelei mobile, care aveau o durată foarte mică de backup (0-30 minute).

**Impact Potențial:** Compania va trebui să suporte impactul financiar al veniturilor nerealizate.

### Măsuri de diminuare:

- S-au implementat și promovat acțiuni de economisire a energiei;
- S-au achiziționat și instalat baterii de urgență pentru principalele locații ale hub-urilor;
- S-au achiziționat noi generatoare Diesel;
- Se promovează modificarea legislației privind facturarea netă în conformitate cu normele UE, pentru a construi propriile panouri solare pentru operarea centrelor de date;
- Creșterea prețului planurilor tarifare pentru acoperirea costurilor de energie electrică.

## 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 profesioniștii de pe piață a devenit mai agresivă și astfel a apărut riscul de a pierde angajații din cauza ofertelor mai mari sau mai bune.

**Obiectiv:** Creșterea nivelului de implicare și loialitate al contribuabililor cheie față de companie ca angajator. Disponibilitatea de a întreprinde acțiuni 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 diminuare:

- 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.

**Obiectiv:** 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 diminuare:

- Au fost implementate procese operaționale pentru a ne asigura că respectăm cerințele de securitate ale clienților și autorităților.
- Consolidarea culturii și conștientizării în materie de securitate cibernetică prin instruire.
- A fost implementat un cadru riguros de management al riscului pentru a identifica și reduce proactiv vulnerabilitățile potențiale din performanța operațională a tuturor serviciilor și platformelor critice pentru afacere, asigurând îmbunătățirea continuă a serviciilor și alinierea la standardele ISO.

## 6.2.2 Guvernanța gestionării riscurilor

Cunoașterea universului complex de riscuri al companiei reprezintă fundamentul pentru explorarea

organismului dedicat de guvernanță, care are responsabilitatea de a menține și ghida practicile de management al riscurilor din cadrul 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.

**Comitetul de Guvernanță, Risc, Etică și Conformitate (GREC)** este principalul organism de conducere pentru monitorizarea riscurilor și conformității. Scopul comitetului GREC este de a acționa ca organism principal de conducere pentru managementul riscului și conformitatea în cadrul companiei Moldcell.

Ședințele GREC au loc cel puțin trimestrial și oferă un forum pentru actualizări ale managementului, discuții, luare de decizii și urmărirea activităților și inițiativelor de atenuare a riscurilor și controlului în cadrul diferitelor domenii de risc și domenii de interes pentru sustenabilitate.

Managementul realizează proactiv evaluări și analize ale riscurilor și conformității, sistematic 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 care se aplică, standardele și normele internaționale, precum și politicile și instrucțiunile companiei.

Obiectivul procesului continuu de management al riscurilor este de a se asigura că toate riscurile care pot facilita sau împiedica atingerea obiectivelor Moldcell sunt evaluate, gestionate și monitorizate periodic. Procesul de management al riscurilor promovează transparența, fezabilitatea și trasabilitatea. Moldcell se străduiește să integreze complet managementul riscurilor în toate procesele de afaceri.

Managementul se asigură că apare un sentiment personal de responsabilitate și o viziune comună asupra riscurilor și a gradului de conștientizare a acestora în rândul angajaților. De asemenea, facilitează responsabilizarea pentru riscuri în luarea deciziilor zilnice. Raportarea riscurilor este integrată în procesul de planificare a afacerii, iar riscurile sunt



revizuite la analizele de afaceri și escaladate prin ierarhia organizațională.

Cadrul de management al riscurilor are rolul de a asigura gestionarea riscurilor în limitele apetitului de risc al companiei, precum și de a oferi o vizibilitate completă și asigurare Consiliului de Administrație, conducerii, autorităților de reglementare și clienților. Informațiile obținute prin activitățile de asigurare sunt aliniate și furnizate către GREC și Comitetul de Audit. Abordarea aliniată din partea funcțiilor de asigurare sprijină luarea deciziilor de către management, oferind o imagine de ansamblu asupra riscurilor generale ale companiei, a nivelurilor actuale de control și a eficacității activităților de atenuare.

### 6.2.3 Cadru de politici

Cu scopul de a completa organismul dedicat guvernancei managementului riscului, o rețea riguroasă de politici este implementată pentru a garanta respectarea cerințelor legale, a principiilor etice și a practicilor sustenabile, asigurând astfel succesul companiei pe termen lung.

Pentru a asigura un comportament etic în cadrul Moldcell, întreprindem acțiuni precum identificarea riscurilor de neconformare, implementarea politicilor și procedurilor, realizarea de controale de diligență necesară, oferirea de instruire și creșterea gradului de conștientizare, facilitarea consultării, implementarea de mecanisme interne de raportare a potențialelor încălcări, aplicarea de măsuri disciplinare și de recunoaștere, precum și dezvoltarea planurilor de remediere. Moldcell își propune să dezvolte și să implementeze în mod continuu programe de instruire privind integritatea și conformitatea pentru furnizori și alți parteneri comerciali.

Cadrul de politici este format din documentele de conducere, politicile și instrucțiunile companiei, care sunt elemente esențiale în gestionarea și conducerea Moldcell. Echipa de conducere executivă se asigură că politicile și instrucțiunile necesare ale companiei sunt elaborate și emise în cadrul ariilor lor de responsabilitate. Toate politicile și instrucțiunile companiei sunt obligatorii pentru toate entitățile în care Moldcell are responsabilitate managerială. Consiliul de Administrație a delegat CEO-ului responsabilitatea de a emite instrucțiuni pentru o guvernare mai detaliată în domeniul de importanță generală pentru operațiuni. Instrucțiunile și politicile Moldcell sunt revizuite și actualizate periodic, după cum este necesar. Toate politicile și instrucțiunile companiei sunt stocate și publicate într-o bază de date comună, accesibilă tuturor angajaților și anumitor categorii de lucrători temporari.

Cele mai esențiale elemente ale mediului de control al Moldcell sunt politicile companiei cu instrucțiuni conexe, precum și directivele detaliate ale companiei. Managementul de la toate nivelurile este responsabil să se asigure că organizația respectă Delegația de Obligații și Autoritate emisă de Directorul executiv, documentele financiare de conducere, cadrul de raportare și alte cerințe Moldcell.

Departamentele de Finanțe și Juridic sunt responsabile pentru monitorizarea lunară a

modificărilor legislative, a cerințelor de listare și a standardelor de raportare financiară care afectează politicile financiare, instrucțiunile sau directivele, precum și de comunicarea, dacă este semnificativă, a modificărilor identificate către conducerea companiei și părțile interesate relevante.

### Managementul companiei este responsabil să se asigure că:

- Situațiile financiare periodice și rapoartele respectă politicile contabile ale Moldcell;
- Activitățile de atenuare a riscurilor, specificate în cataloagele de riscuri Moldcell, au fost implementate și sunt realizate.

Moldcell SA susține procese și controale contabile financiare armonizate și standardizate în cadrul companiei și ale filialei sale Moldcell Technology SRL.

### Politicile publice Moldcell:

<https://moldcell.md/rom/politicile-companiei>

- Codul de Etică și Conduită
- Politica de Confidențialitate
- Politica de Securitate
- Politica Anti-coruptie
- Instrucțiune Anti-coruptie
- Codul de Conduită pentru furnizorii companiei Moldcell
- Politica privind Libertatea de Exprimare în telecomunicații
- Codul de Conduită Moldcell pentru terți - contracte de sponsorizare și donații

### Descrierea categoriilor de politici interne Moldcell:

#### 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.

#### 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.

#### 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.

## TEHNOLOGII 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.

## OAMENI, SĂNĂTATE ȘI SECURITATE:

**Obiectiv:** Promovează un mediu de lucru respectuos și sănătos pentru angajați. Oferă angajaților o imagine de ansamblu asupra valorilor și așteptărilor Moldcell în ceea ce privește oamenii și bunăstarea acestora.

**Exemple:** Proceduri de recrutare și selecție, politici anti-discriminare și anti-hărțuire, reglementări de sănătate și siguranță în muncă, etc.

## 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.

## ACHIZIȚII RESPONSABILE:

**Focus:** Implementarea practicilor de aprovizionare etică pe întreg lanțul de aprovizionare.

**Exemple:** Criterii de selecție a furnizorilor, evaluarea necesară și luarea în considerare a aspectelor de sustenabilitate.

## SUSTENABILITATE:

**Obiectiv:** Să stabilească standardele pentru practicile comerciale etice în toate operațiunile, să respecte și să protejeze confidențialitatea și protecția datelor prin stabilirea unor standarde ridicate și consecvente și să se asigure că gestionăm proactiv impactul potențial asupra mediului.

**Exemple:** Codul de Etică și Conduită (care acoperă anti-corupția, anti-mituirea, conflictele de interese, etc.), raportare internă și protecția avertizorilor de integritate, obiective de reducere a amprentei de mediu, inițiative de implicare în comunitate, etc.

## SECURITATE INTERNĂ ȘI ADMINISTRAȚIE:

**Obiectiv:** Definierea guvernantei, 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.

## SERVICII FINANCIARE MOBILE:

**Obiectiv:** Stabilirea unor reglementări și practici specifice pentru serviciile financiare mobile.

**Exemple:** Autentificarea utilizatorilor și prevenirea fraudei, proceduri anti-spălării banilor și KYC (know-your-customer), confidențialitatea și securitatea datelor pentru tranzacțiile financiare, etc.

## Plan de acțiune și angajamente

Pentru a asigura un comportament etic în cadrul Moldcell, sunt întreprinse acțiuni precum: identificarea riscurilor de neconformare, implementarea de politici și proceduri, realizarea de controale necesare, instruirea și creșterea gradului de conștientizare, facilitarea consultării, implementarea de mecanisme interne de raportare a potențialelor încălcări, aplicarea de măsuri disciplinare și de recunoaștere, precum și dezvoltarea de planuri de remediere.

Toate procesele de afaceri din cadrul Moldcell includ controale privind inițierea, aprobarea, înregistrarea și contabilizarea tranzacțiilor financiare. Procesele principale, inclusiv riscurile asociate și controalele cheie, sunt descrise și documentate într-un mod comun și structurat. Controalele sunt concepute pentru a se asigura că sunt luate măsurile necesare pentru a preveni sau detecta erorile semnificative și pentru a proteja activele companiei. Controalele - pentru recunoașterea, evaluarea și divulgarea informațiilor financiare sunt incluse în procesul de închidere și raportare financiară. Acestea includ controale pentru aplicațiile IT utilizate pentru contabilitate și raportare.

Moldcell monitorizează și actualizează în mod continuu politicile și procedurile în baza modificărilor legislative, a riscurilor identificate și a celor mai bune practici emergente. Prin promovarea unei culturi a transparenței și responsabilității, Moldcell încurajează toți angajații să raporteze orice potențiale preocupări sau încălcări ale standardelor de etică și control financiar. Considerăm că această abordare multi-stratificată asigură sustenabilitatea pe termen lung și creșterea responsabilă a Moldcell.

## 6.3 ETICA AFACERILOR ȘI TRANSPARENȚA

### 6.3.1 Respectarea legilor și reglementărilor

Pe parcursul activității sale comerciale, Moldcell este implicată în diverse acțiuni juridice. Aceste acțiuni privesc în principal revendicări care decurg din aspecte de drept comercial și chestiuni legate de reglementările din domeniul telecomunicațiilor și dreptul concurenței.

Moldcell își desfășoară activitatea în strictă conformitate cu prevederile legislației Republicii Moldova. În calitate de furnizor de servicii de comunicații electronice, Moldcell se ghidează după prevederile Legii comunicațiilor electronice nr. 241/2007, Regulamentului privind furnizarea serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului, aprobat prin Hotărârea Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr. 48/2013, Regulamentului privind portabilitatea numerelor de la Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr. 34/2011 și alte acte normative în vigoare în domeniul comunicațiilor electronice.

În același fel, Moldcell respectă prevederile Codului



Serviciilor Media Audiovizuale, iar activitatea de Servicii Financiare Mobile se ghidează după prevederile Legii nr. 114/2012 privind serviciile de plată și moneda electronică, precum și alte acte normative relevante.

Moldcell are un departament juridic responsabil de gestionarea problemelor juridice care ar putea afecta activitatea companiei. Se iau 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 realizează evaluarea/analiza conformității activității companiei cu reglementările legale, identificarea potențialelor probleme juridice și propunerea de soluții pentru remedierea acestora, precum și identificarea riscului de apariție a problemelor în viitor.

Moldcell analizează atent modificările legislative care pot afecta activitatea compania. Compania se asigură că este mereu la curent cu noile reglementări și își adaptează procedurile și politicile interne, după caz.

În același timp, sunt monitorizate și administrate dosarele de contencios în care este implicată Moldcell, iar ca urmare sunt elaborate strategii de apărare și reprezentare atât în fața autorităților publice, organelor de urmărire penală, cât și în instanțe. În anul 2023, Consiliul Audiovizual al Republicii Moldova a identificat o singură neregulă, aplicând o amendă monetară nesemnificativă companiei Moldcell. Ulterior, Moldcell a întreprins acțiunile legale necesare, a eliminat neconformitățile constatate de Consiliul Audiovizual și a remediat situația.

Moldcell se implică activ și contribuie la dezbateră, formularea și adoptarea cadrului legislativ al Republicii Moldova în domeniul antreprenoriatului, comunicațiilor electronice, precum și la procesul de consultări și audieri publice privind proiectele de acte normative organizate de autoritățile competente. Scopul acestor acțiuni este de a asigura o abordare echilibrată și durabilă care să reflecte nevoile și cerințele sectorului comunicațiilor electronice.

În calitate de furnizor de comunicații electronice și servicii financiare, Moldcell analizează propunerile legislative, oferă feedback cu privire la impactul acestora asupra serviciilor oferite, clienților și sectorului în ansamblu. La necesitate, Moldcell pune la dispoziția autorităților competente date și informații relevante despre serviciile de comunicații electronice și serviciile de plată furnizate, care pot fi utilizate pentru fundamentarea și ulterior ghidarea procesului de elaborare a unei legislații echilibrate.

### 6.3.2 Anti-corupție

Angajamentul Moldcell față de conformitate se manifestă printr-o abordare din două direcții, aprobată de Directorul general. În primul rând, accentul pe controalele preventive intensifică o cultură a conduitei etice prin instruire continuă și inițiative de conștientizare care abordează aspecte precum anti-corupție, prevenirea criminalității și sancțiuni. Acestea

sunt completate 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, asigurându-se alinierea la regimurile internaționale de sancțiuni. Aceste protocoale sunt supuse îmbunătățirilor continue pentru a garanta eficacitatea și adaptabilitatea permanentă.

Prin prioritizarea cultivării culturii interne și verificării parteneriatelor externe, Moldcell stabilește standarde înalte pentru conduita etică în afaceri, demonstrând un angajament ferm față de operațiuni responsabile și sustenabile pe termen lung. Această abordare completă nu numai că protejează conformitatea, ci și promovează o cultură a încrederii și integrității, consolidând poziția Moldcell ca lider în practicile responsabile de afaceri.

### 6.3.3 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 ale altor acte normative care reglementează domeniul concurenței, ținând cont de toate modificările și completările aduse acestora. De asemenea, Moldcell se ghidează după recomandările Consiliului Concurenței, care este o autoritate publică autonomă ce asigură respectarea legislației concurenței, prin acțiuni de prevenire a practicilor anticoncurențiale, înlăturarea încălcărilor concurenței, promovare și creștere a culturii concurenței.

Moldcell a aprobat Politica privind Concurența 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 Anti-corupție, precum și Politica de Confidențialitate.

Moldcell susține comerțul liber și echitabil și depune toate eforturile pentru o concurență loială 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. Societatea Moldcell depune eforturi pentru a adopta principiile și obiectivele Politicii Concurenței și, prin urmare, nu se angajează în practici ilegale și nu desfășoară activități comerciale care încalcă legislația relevantă domeniului concurenței, atât la nivel național, cât și internațional. Angajații Moldcell sunt informați și familiarizați cu responsabilitatea și obligația de a respecta Politica Concurenței. De asemenea, angajații sunt încurajați să își exprime preocupările și să semnaleze încălcări reale sau potențiale ale Politicii Concurenței.

Pe lângă Politica Concurenței menționată mai sus, Moldcell deține o Instrucțiune privind respectarea legislației relevante domeniului concurenței, care este obligatorie atât pentru companie, cât și pentru toți angajații săi. Scopul Instrucțiunii respective este de a stabili cerințele pentru ca Moldcell să respecte cadrul legislativ național și să țină cont de legislația privind concurența Uniunii Europene. Respectarea acestor cerințe permite Moldcell să își desfășoare activitatea

în Spațiul Economic European. Se iau toate măsurile legale posibile pentru a informa toți angajații și pentru implementarea corectă a Instrucțiunii, precum și informațiile privind obligația de a respecta această instrucțiune.

Pe parcursul activității sale, Moldcell se asigură că fiecare angajat al companiei respectă Politica Concurenței și Instrucțiunea împotriva comportamentului anticoncurențial, iar încălcarea legislației concurenței atrage sancțiuni conform prevederilor Legii Concurenței a Republicii Moldova nr. 183/2012.

Moldcell își reiterează angajamentul ferm față de concurența loială. În 2023, am menținut un istoric curat, fără incidente de comportament anticoncurențial, practici de monopol sau anti-trust.

### 6.3.4 Proces de remediere a impactului negativ

#### 6.3.4.1 Codul de Etică și Conduită

Aprobat de Consiliul de Administrație și Echipa de Conducere Executivă, Codul de Etică și Conduită (Codul) oferă îndrumări la nivel înalt cu privire la politicile și instrucțiunile companiei referitoare la diverse subiecte. Acesta ajută la crearea unei modalități comune de a acționa la Moldcell, definirea unei busole etice comune, stabilirea standardelor și așteptărilor clare cu privire la modul de a acționa și ajută la recunoașterea faptului că desfășurarea activității cu integritate este o responsabilitate comună. Capitolele diferite ale Codului reflectă politicile și instrucțiunile companiei și oferă informații practice cu privire unde se pot găsi mai multe detalii. Codul se aplică tuturor angajaților Moldcell - angajați, directori, membri ai consiliilor de administrație, contractori, consultanți și freelanceri. Codul este accesibil tuturor părților interesate interne și externe. Codul de Conduită este revizuit anual pentru a reflecta strategia și amprenta curentă a Moldcell. Instruirea cu privire la conținutul Codului este obligatorie, iar până la sfârșitul anului 2023, 86% dintre angajați au dus la bun sfârșit programul anual de instruire în conformitate. Programul, care s-a încheiat cu un test de verificare a cunoștințelor, va fi transmis celor care nu au participat inițial pentru a asigura respectarea deplină.

#### 6.3.4.2 Guvernanța

Ofițerul de Etică și Conformitate și Ofițerul de Due Diligence sunt încă două roluri responsabile de gestionarea aspectelor de conformitate la Moldcell. Subiectele relevante sunt apoi discutate în cadrul reuniunilor GREC. Această structură garantează gestionarea aspectelor de conformitate de către o echipă dedicată de experți și nivelul corespunzător de atenție din partea conducerii companiei.

Deasemenea, permite o viziune mai clară asupra problemelor de conformitate, deoarece la reuniunile GREC participă reprezentanți din diferite departamente din cadrul companiei.

Cultura eticii și conduitei la Moldcell este condusă și ghidată la cel mai înalt nivel. Există un angajament ferm față de toleranța zero la corupție și mituire

precum și respectarea celor mai bune practici de afaceri. Moldcell are obiective clare privind responsabilitatea și definirea principalelor riscuri în acest domeniu, concentrate în principal pe identificarea riscurilor de neconformitate, implementarea politicilor și procedurilor, controalelor necesare, instruire și creșterea gradului de conștientizare, consultare, mecanisme interne de raportare a potențialelor încălcări, disciplină și recunoaștere, precum și posibile planuri de remediere. Regulamentele interne reflectate în Codul nostru, referitoare la integritate, etică și conformitate, sunt enumerate mai jos:

- Anti-mită și corupție
- Libertatea de exprimare
- Confidențialitatea datelor
- Părți terțe și lanțul de aprovizionare
- Sănătatea și siguranța la locul de muncă
- Responsabilitatea față de mediu

#### 6.3.4.3 Mecanisme de reclamație și remediere: Canalele de raportare a preocupărilor și denunțare a neregulilor

Moldcell pune la dispoziție un canal de denunțare a neregulilor pentru a facilita raportarea, de către angajați și părți interesate (furnizori, acționari, clienți, investitori și societatea civilă), a oricăror presupuse nereguli sau încălcări ale legii ori reglementărilor interne. Acest canal este disponibil 24/7 pe site-ul Moldcell și pe intranetul Moldcell.

La procesarea reclamațiilor raportate se aplică principiile de confidențialitate a datelor furnizate, asigurarea unui mediu respectuos pentru toți cei implicați și investigarea detaliată a aspectelor sesizate. Persoanele care raportează o încălcare sunt protejate de legislația și reglementările aplicabile. În conformitate cu politicile Moldcell, există controale specifice pentru a identifica și remedia posibilele cazuri. Măsurile luate pot include acțiuni disciplinare și/sau încetarea contractului.

Dacă considerați că există deficiențe în raportarea financiară a Moldcell sau dacă suspectați vreo conduită greșită în cadrul companiei Moldcell, puteți raporta reclamațiile la adresa electronică: [whistleblowing@moldcell.md](mailto:whistleblowing@moldcell.md)

În anul 2023, ca și în anii anteriori, gestionarea acestor solicitări a permis identificarea unor îmbunătățiri în mecanismele de reclamație și remediere, dar și în politicile și procedurile de gestionare internă a solicitărilor transmise de părțile interesate.

#### 6.3.4.4 Conflictul de interese

Politica Moldcell stabilește principii și proceduri clare pentru prevenirea și gestionarea potențialelor conflicte de interese care îi implică pe membrii Consiliului de Administrație, directori executivi și angajați. Aceste principii urmăresc să asigure conduita etică a tuturor persoanelor din astfel de poziții și să protejeze interesele superioare ale companiei. Moldcell a stabilit un proces complet pentru gestionarea conflictelor de interese, care include:



- Un sistem dedicat de raportare: Angajații pot raporta cu ușurință orice conflict de interese potențial sau real printr-un sistem informatic securizat.
- Raportare internă și externă: Atât angajații interni, cât și cei externi sunt obligați să raporteze conflictele de interese.
- Monitorizare și revizuire periodică: Compania revizuește periodic rapoartele privind conflictele de interese și ia măsuri adecvate pentru a aborda orice conflict identificat.

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

- Activități externe: Orice muncă, întreprinderi comerciale sau investiții în afara Moldcell.
- Relații de familie: Relații cu membrii familiei care pot avea interese care intră în conflict cu compania.
- Bunuri personale: Deținerea de bunuri care ar putea crea un conflict de interese.
- Alte motive relevante: Orice altă situație care ar putea compromite potențial capacitatea angajatului de a acționa în interesul companiei.

#### 6.3.4.5 Neutralitatea politică

Moldcell este o companie neutră din punct de vedere politic. Nu ne poziționăm direct sau indirect pentru sau împotriva niciunui partid politic și nu facem donații (0 €) 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 aspecte care pot afecta conducerea și sustenabilitatea companiei, prin activități de lobby.

Moldcell furnizează o gamă variată de servicii care afectează diferite sectoare de activitate (conexiuni fixe și mobile, servicii de televiziune și digitale). Cheltuielile noastre privind contribuțiile către organizațiile din industrie și către organizațiile care desfășoară activități de reprezentare pentru Moldcell s-au ridicat la 27.650 EUR în 2023, banii fiind alocați unor organisme ale industriei naționale și internaționale precum: Asociația GSM (GSMA), Asociația Investitorilor Străini (FIA), Asociația Europeană a Companiilor de Afaceri din Moldova (EBA), Asociația Moldovenească a Companiilor din TIC (ATIC), Camera de Comerț Americană din Moldova (AmCham Moldova), Asociația pentru Dezvoltarea Comunicațiilor Electronice și Tehnologiilor Inovative (ACETI), Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova (CCI).



# 7.

## FINANȚE DURABILE

**7.1** Transparența fiscală

**7.2** Achiziții responsabile



## 7.1 TRANSPARENȚA FISCALĂ

Necesitatea de a trece către o economie globală decarbonizată și socialmente echitabilă se materializează astăzi printr-o presiune regulatorie mai mare în jurul aspectelor ESG și prin obligația de a redirecționa fluxurile de capital în linie cu un model de creștere durabilă. Moldcell a identificat schimbările climatice ca un risc semnificativ. Cu toate acestea, compania recunoaște, de asemenea, oportunități substanțiale legate de economiile de costuri prin eficiența energetică și adoptarea energiei regenerabile, precum și potențialul de creștere a afacerii în ceea ce privește soluțiile digitale menite să îi ajute pe clienți să își decarbonizeze operațiunile. Riscul creșterii temperaturilor ar putea avea un impact financiar semnificativ, în special prin creșterea consumului de energie electrică pentru răcirea echipamentelor de rețea. Scenariile de tranziție, care oferă parametri esențiali pentru evaluarea efectelor trecerii către o economie cu emisii scăzute de carbon, oferă informații cruciale pentru înțelegerea rezultatelor potențiale viitoare într-un scenariu în care creșterea temperaturii este limitată la 1,5°C.

### Impactul financiar al riscurilor schimbărilor climatice

**Fizice** - Creșterea temperaturii și evenimente meteorologice extreme. Schimbările climatice reprezintă o amenințare dublă pentru rețeaua noastră: creșterea temperaturilor sporește costurile de răcire, în timp ce fenomenele meteorologice extreme amplifică riscurile de întrerupere.

**Impact financiar:** Creșterea costurilor operaționale din cauza înlocuirii activelor deteriorate. Scăderea veniturilor din cauza indisponibilității serviciului.

**Activități de mitigare:** Pentru a gestiona acest risc, avem mai multe linii de acțiune pentru a reduce consumul de energie electrică legat de răcire. Susținem o serie de proiecte de eficiență energetică, atât pentru a reduce consumul de aer condiționat, cât și în ceea ce privește specificațiile tehnice pentru echipamentele de rețea, astfel încât acestea să poată funcționa la temperaturi mai ridicate. Pentru a gestiona acest risc, Moldcell a implementat:

- Plan de Continuitate a Afacerii care stabilește modul de restabilire a funcțiilor esențiale care au fost întrerupte.
- O Echipă de Management al Crizei pentru a gestiona amenințările cu impact ridicat.
- Modelul de asigurare al Moldcell ține cont de impactul potențial asupra activelor din cauza apariției evenimentelor meteorologice extreme.

**Creșterea prețului la energie:** Sectorul telecomunicațiilor folosește intensiv combustibilii fosili și are o dependență ridicată de consumul de energie electrică pentru rețelele sale. Din acest motiv, o creștere a prețurilor la energie electrică din cauza unei noi reglementări în sectorul de producere a energiei electrice poate afecta cheltuielile noastre operaționale cu energia (OpEx).

**Impactul Financiar:** Creșterea costurilor operaționale.

**Activități de mitigare:** Pentru a gestiona riscul creșterii prețurilor la energie și pentru a reduce expunerea noastră, implementăm mai multe inițiative. Acestea includ implementarea măsurilor de eficiență energetică și urmărirea proactivă a încheierii de acorduri pentru achiziția de energie regenerabilă. Prin reducerea consumului nostru de energie electrică și trecerea la surse mai curate, dorim să atenuăm impactul creșterii costurilor cu energia și să contribuim la un viitor mai durabil.

**Produse și servicii:** Moldcell a identificat oportunități într-o economie cu emisii scăzute de carbon de a crește afacerea prin vânzarea de produse care reduc emisiile de carbon ale clienților noștri și ale altor sectoare. În acest sens, digitalizarea va fi esențială pentru abordarea tranziției către o economie cu emisii scăzute de carbon.

**Impactul financiar:** Venituri crescute ca urmare a cererii mai mari pentru produse și servicii care contribuie la decarbonizarea economiei.

**Activități de mitigare:** Vedem potențialul tehnologiei din viitor ca o oportunitate, digitalizarea fiind esențială pentru a aborda provocările de mediu. Moldcell dezvoltă noi servicii digitale care au potențialul de a optimiza consumul de resurse al clienților noștri și de a reduce impactul acestora asupra mediului.

Factorii determinanți pentru performanța piețelor în 2023 au fost inflația ridicată și politica monetară a băncilor centrale, alături de procesul de retragere a stimulentei monetare și majorările ratei dobânzii pentru controlul inflației, războiul din Ucraina și scenariul macroeconomic global. Acești factori au dus la o rotație puternică a sectorului și la niveluri ridicate de incertitudine și volatilitate pe piețe, iar comportamentul lor rămâne esențial pentru performanța pieței în 2024. Moldcell nu poate prezice cu exactitate impactul crizei asupra situației financiare și operaționale viitoare. Conducerea monitorizează îndeaproape situația și ia în considerare măsuri suplimentare de contingență în cazul în care perioada de perturbare continuă.

Angajamentul nostru pentru crearea de valoare durabilă este integrat în fiecare aspect al activității noastre. Generăm valoare economică prin operațiunile noastre, distribuim etic prin compensațiile pentru angajați și investițiile în comunitate și ne angajăm activ să contribuim la un viitor mai ecologic prin investiții viitoare în energie regenerabilă. Această abordare transparentă asigură dezvoltarea durabilă și prosperitatea comună pentru toate părțile interesate.

### Taxe

Moldcell se angajează la practici fiscale responsabile și transparente. Respectăm cu strictețe toate cerințele și reglementările legale, inclusiv Standardele Internaționale de Raportare Financiară (IFRS) și Legea contabilității nr. 287 din 15 decembrie 2017.

Ne străduim să fim un reper pentru cele mai bune practici în materie de conformare fiscală, asigurându-ne că Moldcell contribuie cu fidelitate la finanțele publice ale statului. Contribuțiile noastre fiscale nu sunt doar o obligație legală, ci o investiție în dezvoltarea economică și socială a comunităților noastre, ca o companie responsabilă dedicată construirii unui viitor mai bun.

VALOARE ECONOMICĂ DIRECT GENERATĂ (VENITURI)	31 DEC'23
Profit	150,048,062
Fluxul de numerar liber	393,817,424
Datorie financiară netă	267,669,147
Valoare economică distribuită	
1) Costuri operaționale	909,554,730
2) Salariile și beneficiile angajaților	142,051,363
3) Plăți către furnizorii de capital	168,655,914
4) Investiții în comunitate	145,505,279
5) Plăți către autoritățile statului	252,539,237
Valoare economică reținută (valoare economică direct generată - valoare economică distribuită)	150,048,062

## Guvernanța

Stabilirea strategiei fiscale a Moldcell este responsabilitatea Consiliului de Administrație și nu poate fi delegată; Departamentul Financiar al Moldcell conduce, dezvoltă și analizează strategia fiscală.

Departamentul Financiar al Moldcell raportează anual Comitetului de Audit și, dacă este cazul, Consiliului de Administrație, cu privire la următoarele aspecte:

- Politicile și criteriile fiscale urmate de Moldcell pentru a facilita supravegherea sistemului de gestionare a riscurilor fiscale, încredințat Comitetului de Audit, în conformitate cu cerințele legale;
- Starea și evoluția riscurilor fiscale, impactul fiscal al tuturor tranzacțiilor relevante;
- Tranzacții care sunt deosebit de importante din punct de vedere fiscal.

Departamentul Financiar al Moldcell efectuează analizele și verificările considerate necesare pentru a verifica aplicarea corectă a aspectelor prevăzute în reglementări, strategia fiscală și politica de control fiscal, precum și pentru a garanta obiectivele de control stabilite de Moldcell. Politicile fiscale urmăresc următoarele obiective:

- Îndeplinirea corectă a obligațiilor fiscale la timp și în forma stabilită;
- Eficacitatea și eficiența operațiunilor în ceea ce privește aspectele fiscale;
- Poziționarea sau strategia fiscală fundamentată și documentată corespunzător;
- Fiabilitatea informațiilor fiscale;
- Transparența față de terți, în special autoritățile fiscale;
- Gestionarea riscurilor fiscale.

## Riscuri și oportunități

Moldcell gestionează riscurile fiscale pentru a preveni și reduce pe cât posibil contencioasele fiscale, asigurându-se astfel apărarea pozițiilor fiscale luate în mod legitim de Moldcell. Deși identificarea riscurilor este un proces continuu care necesită implicarea întregii organizații, în cazul riscurilor fiscale, Departamentul Financiar promovează și coordonează identificarea și actualizarea periodică a acestora.

## Obligații de raportare

La fiecare trimestru, responsabilii funcției de control fiscal informează Departamentul Financiar cu privire la principalele concluzii din procesul de identificare și evaluare a riscurilor fiscale, inclusiv cele legate de tranzacțiile cu risc implicit care pot fi examinate de autoritățile fiscale. De asemenea, raportează rezultatele controalelor fiscale externe și ale proceselor de inspecție fiscală.

## Plan de acțiuni și angajamente

### Conformitate

La Moldcell, ne angajăm să respectăm legislația națională, reglementările și obligațiile fiscale, respectând atât litera, cât și spiritul acestora. De fapt, dedicăm resursele necesare și luăm măsurile corespunzătoare pentru a interpreta în mod rezonabil normele, ținând cont de intenția legiuitorului în conformitate cu criteriile de interpretare stabilite de autoritățile fiscale competente și cadrul legislativ. De asemenea, adoptăm mecanismele de control necesare pentru a asigura respectarea acestor reglementări ca parte a unei bune gestionări a afacerii.

### Relația dintre impozitare, dezvoltare durabilă și afaceri

La Moldcell, ne angajăm ca toate pozițiile fiscale să fie adoptate din motive comerciale și de afaceri, plătind taxele conform naturii lor legale și substanței economice, și evitând schemele sau practicile abuzive de planificare fiscală. În acest sens, componenta fiscală a oricărei tranzacții nu poate fi justificată separat de motivele comerciale și de afaceri pentru tranzacția respectivă.

### Relațiile cu autoritățile fiscale

La Moldcell, ne angajăm să promovăm o relație transparentă cu autoritățile fiscale, inspirată din principiile colaborării, încrederii, bunei credințe, loialității, profesionalismului, respectului reciproc și dialogului.

Pentru a aplica cele mai înalte standarde de transparență fiscală, Moldcell a depus rapoarte financiare la autoritățile fiscale din Moldova începând cu anul financiar 2019, cu autorizarea prealabilă a Comitetului de Audit, în cadrul funcțiilor delegate de către Consiliul de Administrație. Site-ul nostru corporativ oferă mai multe informații despre acest subiect în secțiunea

<https://moldcell.md/rom/private/asistenta/legal>

### Participare activă la elaborarea inițiativelor legislative din domeniul fiscal

Moldcell participă activ în Comitetul Fiscal al Asociației Europene a Afacerilor din Moldova, Asociației Investitorilor Străini din Moldova și Camerei de Comerț Americană din Moldova. Acest lucru ne permite să intervenim în inițiativele de legislație fiscală, să evidențiem problemele curente care pot apărea în aplicarea sistemului fiscal și să propunem noi măsuri fiscale pentru a crește certitudinea legală.

**Raportarea comportamentului neetic.** Moldcell are mecanism public de plângeri și remediere în loc (Canalul de semnalare [whistleblowing@moldcell.md](mailto:whistleblowing@moldcell.md)) pentru a raporta preocupări legate de comportamentul neetic sau ilegal și integritatea organizației în legătură cu fiscalitatea.



## Retrospectiva Financiară 2023

Vânzările au crescut considerabil în 2023, aproximativ cu 7%, atât din vânzarea serviciilor, cât și din creșterea vânzărilor de echipamente. Cheltuielile totale (cheltuielile comerciale și de distribuție, precum și cheltuielile generale și administrative) au fost afectate de creșterea costurilor cu energia electrică.

În 2023, Compania a înregistrat un profit net de 150 de milioane MDL comparativ cu o pierdere de 65 de milioane MDL în 2022, și un profit operațional de 241 de milioane MDL comparativ cu 23 de milioane MDL în 2022, în mare parte datorită performanței bune în 2023 față de anul 2022, precum și diferențelor de curs valutar, care au generat câștiguri în 2023 și pierderi în 2022.

Compania a făcut toate investițiile necesare pentru asigurarea capacității și rezilienței necesare a rețelei. Astfel, în 2023, au fost investite 130 de milioane MDL, dintre care 58 de milioane MDL în extinderea rețelei radio, 32 de milioane MDL în rețeaua de bază, 18 milioane MDL în rețeaua de transmisie, 22 milioane MDL în rețeaua de internet fix și alte investiții, inclusiv diverse investiții IT și dezvoltarea de noi produse și servicii.

Indicatorul gradul de îndatorare s-a îmbunătățit și el ca urmare a unei serii de acțiuni întreprinse de acționari. Astfel, în 2023, Grupul a scăzut capitalul social cu 190 de milioane MDL, care a fost îndreptat pentru a acoperi pierderile anilor precedenți și pentru constituirea rezervelor statutare, la fel a fost refinanțată o parte din împrumutul acționarilor în în valoare de 296 de milioane MDL cu 3 credite bancare. La sfârșitul anului 2023 valoarea netă a activelor este mai mare decât capitalul social cu 179 de milioane MDL.

Rulajul creanțelor comerciale a rămas stabil în comparație cu anul precedent. Acest lucru a fost rezultatul acțiunilor continue de colectare întreprinse de către companie.

Marja de profitabilitate de 42% și marja brută de profit de 34% s-au îmbunătățit considerabil în comparație cu anul 2022 (-21%) și 30%, respectiv. În primul trimestru al anului 2024, Grupul a înregistrat o creștere a veniturilor din servicii, și din vânzări de echipamente, în pofida aplicării ratei de interconectare pentru apelurile de intrare din țările europene la nivelul celor locale și a unei scăderi semnificative a veniturilor din roaming cu țările europene.

PRINCIPALII INDICATORI FINANCIARI				31.12.23	31.12.22
<b>INDICATORI DE LICHIDITATE</b>					
a) Rata lichidității curente	$\frac{\text{Active curente}}{\text{Datorii curente}}$		=	1.04	1.18
b) Rata lichidității - testul acid	$\frac{\text{Active curente - stocuri}}{\text{Datorii curente}}$		=	0.84	0,94
<b>INDICATORI DE RISC</b>					
a) Gradului de indatorare	$\frac{\text{Datorii}}{\text{Capital}}$	*100	=	328%	606%
sau					
a) Gradului de indatorare	$\frac{\text{Datorii}}{\text{Capital angajat}}$	*100	=	102%	104%
b) Rata de acoperire a dobânzilor	$\frac{\text{Profit înainte de dobânzii și impozit}}{\text{Cheltuieli privind dobânzile}}$		=	3.94	0.13
<b>INDICATORI DE ACTIVITATE</b>					
a) Rata de mișcare a stocurilor	$\frac{\text{Costul vânzărilor}}{\text{Stocuri medii}}$		=	12.39	13.37
sau					
a) Ciclul de mișcare a stocurilor (zile)	$\frac{\text{Stocuri medii}}{\text{Costul vânzărilor}}$	* 365	=	29.47	27.31
b) Ciclul de mișcare a creanțelor(zile)	$\frac{\text{Creanțe medii}}{\text{Cifra de afaceri}}$	*365	=	20.04	20.36
c) Ciclul de mișcare a datoriilor (zile)	$\frac{\text{Datorii comerciale medii}}{\text{Procurări}}$	*365	=	89.83	79.31
d) Mișcarea activelor pe termen lung	$\frac{\text{Cifra de afaceri}}{\text{Active pe termen lung}}$		=	1.17	1.05
e) Mișcarea activelor totale	$\frac{\text{Cifra de afaceri}}{\text{Active totale}}$		=	0.87	0.83
<b>INDICATORI DE PROFITABILITATE</b>					
a) Rentabilitatea capitalului propriu	$\frac{\text{Profit înainte de dobânzii și impozit}}{\text{Capital angajat}}$		=	0.19	0.01
b) Rata rentabilității vânzărilor	$\frac{\text{Profit brut}}{\text{Cifra de afaceri}}$	*100	=	35%	31%
c) Rata rentabilității generale	$\frac{\text{Profit net}}{\text{Total cheltuieli}}$	*100	=	41%	-20%
d) Rata rentabilității activelor (ROA)	$\frac{\text{Profit net}}{\text{Total active}}$	*100	=	9%	-4%
e) Rata rentabilității financiare (ROE)	$\frac{\text{Profit net}}{\text{Capital propriu}}$	*100	=	40%	-29%
f) Rata rentabilității economice (ROI)	$\frac{\text{Profit brut}}{\text{Total active}}$	*100	=	31%	32%



## 7.2 ACHIZIȚII RESPONSĂBILE

Ne bazăm pe un lanț global de aprovizionare pentru a livra produse și servicii clienților noștri. În procesele noastre de achiziție, luăm în considerare diverse aspecte, cum ar fi prețul, calitatea, standardele de sustenabilitate ale furnizorului și capacitatea de inovare, pentru a evalua valoarea completă a livrărilor lor înainte de a decide selectarea acestora. Există un proces dedicat de due diligence pentru evaluarea performanței de sustenabilitate a furnizorilor.

Moldcell își extinde activ procesul de due diligence pentru a evalua treptat mai mulți furnizori, cuprinzând atât parteneriate noi, cât și existente. Recunoscând importanța sustenabilității, ne angajăm să încorporăm evaluări de mediu în acest proces în viitorul apropiat. Deși în prezent nu evaluăm întotdeauna gradul de maturitate a managementului climei pentru toți furnizorii din cadrul procesului de achiziții, acest aspect reprezintă o componentă crucială a planului nostru de acțiune pe termen scurt. Prin căutarea de oportunități de a evalua și recompensa furnizorii pe baza practicilor lor de mediu, dorim să obținem o înțelegere cuprinzătoare a impactului asupra mediului al întregului lanț de aprovizionare și să stimulăm o schimbare pozitivă prin încurajarea practicilor durabile în rândul partenerilor noștri.

Această extindere continuă a procesului nostru de due diligence subliniază angajamentul ferm al Moldcell față de aprovizionarea responsabilă și sustenabilitatea mediului. Credem că anume colaborarea cu furnizorii noștri pe aceste probleme cruciale va duce la un viitor mai durabil pentru toți.

### Guvernanța

Moldcell prioritizează aprovizionarea responsabilă printr-o structură de guvernanță colaborativă care asigură practici etice și sustenabile pe întreg lanțul nostru de aprovizionare. Departamentul Achiziții din cadrul departamentului Financiar are în subordine gestionarea sustenabilă, implementând politici de aprovizionare responsabilă. Există două roluri dedicate și independente pentru menținerea standardelor etice:

- Ofițer de etică și conformitate: Realizează evaluări pentru a minimiza riscurile și a consolida valorile companiei.
- Ofițer de Due Diligence: Efectuează evaluări complete ale furnizorilor potențiali și existenți.

Comitetul de Guvernanță, Risc, Etică și Conformitate (GREC) oferă supraveghere independentă, aprobând furnizorii selectați pe baza considerentelor ESG (Environmental, Social, Governance) și etice, în timp ce Consiliul de Administrație primește rapoarte trimestriale de la Comitetul GREC, asigurând conștientizarea și gestionarea potențialelor riscuri din lanțul de aprovizionare.

Această abordare pe mai multe niveluri promovează transparența, stimulează luarea responsabilă a deciziilor și se aliază la standardele internaționale. Prin colaborarea între aceste funcții, stabilim parteneriate etice puternice și construim un lanț de aprovizionare sustenabil pentru viitor.

### Politici

Moldcell se bazează pe un cadru riguros de practici pentru aprovizionare responsabilă și sustenabilă. Acest cadru cuprinde documente și politici esențiale care asigură achiziționarea etică pe tot lanțul nostru de aprovizionare

**Politica de achiziții:** Descrie angajamentul nostru față de practicile de achiziție echitabile, transparente și durabile, aliniindu-se celor mai bune practici din domeniu.

**Politica Due Diligence:** Stabilește un proces cuprinzător de evaluare a riscurilor sociale, de mediu și de guvernanță (ESG) ale furnizorilor potențiali și existenți, asigurând o colaborare responsabilă.

**Busola Etică:** Funcționează ca un principiu călăuzitor pentru conduită și luarea deciziilor etice, promovând practicile de afaceri responsabile în toate operațiunile noastre, inclusiv achiziții.

**Codul de Conduită al Furnizorilor:** Prezintă clar așteptările noastre față de furnizori cu privire la practicile de muncă, drepturile omului, responsabilitatea față de mediu și comportamentul etic. Acest cod este disponibil public pe site-ul nostru oficial <https://moldcell.md/rom/politicile-companiei>

În prezent, politicile noastre de achiziții cuprind elemente vitale precum guvernanța organizațională, drepturile omului, practicile de muncă, practicile de operare echitabile și mediul. Recunoscând evoluția peisajului aprovizionării responsabile, ne angajăm să ne îmbunătățim în continuare cadrul existent. În viitorul apropiat, vom urmări activ extinderea politicilor noastre pentru a include aspecte suplimentare precum problemele consumatorilor, implicarea și dezvoltarea comunității. Prin consolidarea continuă a practicilor noastre de aprovizionare durabilă, dorim să minimizăm impactul asupra mediului, să menținem standarde etice și să contribuim pozitiv la comunitățile în care operăm.

### Serviciul Dow Jones pentru Riscuri și Conformitate

Completăm verificările cu baza de date a furnizorilor Factiva, o bază de date dezvoltată de Serviciul Dow Jones pentru Riscuri și Conformitate. Această comparație are loc în mod regulat, încă de la înregistrarea furnizorului. Acest instrument ne permite să identificăm posibile riscuri legate de comportamentul etic și corupție, consolidând astfel procesele deja implementate pentru respectarea Politicii noastre anti-corupție.

### Cerințe pentru furnizori

Furnizorii noștri trebuie să se alinieze și să respecte cerințele stipulate în Codul nostru de Conduită al Furnizorilor. În plus, furnizorii care gestionează date cu caracter personal sau sensibile trebuie să respecte cerințele de securitate și confidențialitate stabilite în Directiva de Securitate a Furnizorilor Moldcell. De la furnizori se așteaptă să aplice aceste cerințe pe întreg lanțul lor de aprovizionare.

### Due diligence pentru furnizori

Obiectivul procesului de due diligence este să ne asigurăm că Moldcell colaborează numai cu furnizori care respectă standardele noastre și le solicită și propriilor furnizori să facă același lucru. Procesul are

o abordare bazată pe riscuri, care ne permite să ne concentrăm pe furnizorii care ar putea expune potențial persoanele și Moldcell la riscuri crescute. Procesul de due diligence constă în următorii pași:

1. Se efectuează o evaluare inițială a riscurilor pentru a identifica factorii declanșatori cu risc ridicat, cum ar fi țările cu risc ridicat din perspectiva combaterii mitei și corupției și accesul la rețeaua Moldcell sau la date cu caracter personal.
2. Dacă în urma evaluării inițiale a riscurilor se consideră că riscurile sunt ridicate, furnizorul trece printr-o evaluare detaliată de due diligence care constă într-o autoevaluare cu privire la cerințele relevante, precum și o verificare care acoperă, de exemplu, beneficiarii efectivi (UBO) și sancțiunile. Evaluarea detaliată de due diligence are ca rezultat clasificarea riscurilor ca fiind ridicate, medii sau scăzute. Riscurile potențial ridicate și încălcările grave identificate în evaluarea detaliată de due diligence pot duce la descalificarea furnizorului.
3. Furnizorii cu risc ridicat identificați în timpul evaluării detaliate de due diligence sunt raportați Comitetului de Governanță, Risc, Etică și Conformitate (GREC) pentru luarea deciziilor privind selectarea și monitorizarea furnizorilor.

Procesul complex de due diligence al Moldcell cuprinde aspecte vitale ale aprovizionării responsabile, asigurând parteneriate etice și conforme pe tot lanțul său de aprovizionare. Acest proces evaluează meticolos furnizorii potențiali și existenți în funcție de criterii stricte, incluzând:

**Anti-mituire și corupție:** Reducerea riscurilor potențiale prin controale stabilite și respectarea politicilor etice de achiziție.

**Structura de management și proprietate:** Sporirea transparenței și obținerea unei înțelegeri aprofundate a partenerilor potențiali prin evaluări riguroase.

**Confidențialitate și securitate:** Protejarea confidențialității datelor și integrității sistemelor pe tot lanțul de aprovizionare prin aplicarea unor măsuri de securitate riguroase.

**Respectarea sancțiunilor:** Menținerea cerințelor legale și de reglementare prin proceduri de verificare cuprinzătoare pentru a asigura respectarea tuturor listelor de sancțiuni aplicabile.

Această abordare multilaterală promovează relații responsabile cu furnizorii, reduce la minimum riscurile potențiale și construiește un lanț de aprovizionare transparent și durabil pentru Moldcell.

Moldcell își propune să mențină o bază de furnizori de dimensiuni optime, pentru a asigura concurența, costurile optime și performanța, reducând în același timp sarcina administrativă pentru companie. Moldcell promovează și asigură întotdeauna o concurență loială. Licitația competitivă este modalitatea standard de a asigura concurența. Moldcell va depune în permanență eforturi pentru a limita numărul de furnizori activi. Noi furnizori vor fi introduși doar dacă oferă condiții mai bune, dacă nu există deja un furnizor aprobat sau dacă nu există acorduri existente care să poată îndeplini cerințele specifice și să livreze bunurile sau serviciile necesare.

	2023
Valoarea achizițiilor atribuite	1.034 B MDL
Furnizori cărora li s-au atribuit contracte	367
% Achiziții realizate local	52.7
Furnizori identificați în urma analizei companiei ca prezentând riscuri de sustenabilitate	33
Furnizori blocați din cauza problemelor de integritate/sanctiuni, riscurilor de sustenabilitate sau neconformității	2

### Măsuri pentru gestionarea problemelor din lanțul de aprovizionare

Lanțurile globale de aprovizionare fac companiile vulnerabile la perturbări. Acest lucru a devenit din ce în ce mai evident din 2020, industria noastră confruntându-se atunci, și încă se confruntă cu lipsa de semiconductori. Această situație periclitează implementarea rețelei noastre și furnizarea diverselor dispozitive necesare clienților. În această perioadă, Moldcell a gestionat cu succes aceste riscuri, datorită interacțiunilor pro-active și intense cu furnizorii noștri. Această experiență subliniază însă necesitatea promovării rezilienței în lanțul de aprovizionare. Perturbările vor continua cel mai probabil să fie cauzate de diverși factori în următorii ani, printre care efectele schimbărilor climatice, pandemiile sau factorii geopolitici. Moldcell își consolidează activ reziliența lanțului de aprovizionare prin intermediul a două inițiative cheie:

- **Diversificarea bazei de furnizori:** Colaborarea cu o gamă mai largă de furnizori calificați din regiuni diferite reduce riscurile și asigură continuitatea afacerii.
- **Optimizarea proceselor interne de planificare:** Optimizarea prognozei, a gestionării stocurilor și a planurilor de contingență minimizează potențialul de perturbări.

Acest angajament continuu față de reziliența lanțului de aprovizionare ne asigură că suntem bine poziționați pentru a evita întreruperile și a menține operațiunile continue în anii următori. Conform informațiilor disponibile în sistemul de achiziții la sfârșitul perioadei de raportare, 2 furnizori au fost blocați în baza noastră de date din cauza unor probleme legate de integritate/sanctiuni, riscuri de sustenabilitate sau neconformitate. Aceștia au fost furnizorii cu riscuri identificate legate de integritate/sanctiuni, care nu au remediat situația sau nu și-au demonstrat angajamentul de a implementa planuri de îmbunătățire pentru a asigura respectarea standardelor noastre.



8.

CONTRIBUIND LA  
PROSPERITATEA  
COMUNITĂȚILOR



moldcell<sup>CG</sup>



Moldcell este o companie dedicată promovării și susținerii Obiectivelor de Dezvoltare Durabilă ale ONU și transformării digitale, adresând nevoile societății moldovenești prin servicii de telecomunicații și contribuție socială livrată prin Fundația Moldcell.

Ca o companie „Digital Umană”, Moldcell este ghidată de filosofia de a desfășura activități de business cu o față umană, fapt reflectat în toate aspectele operațiunilor companiei. Această filozofie este inspirată de acționarii noștri, CG Corp Global. Recunoaștem interdependența dintre operațiunile noastre și comunitățile pe care le deservim. Ne angajăm într-o colaborare responsabilă și cu impact asupra comunităților locale prin construirea unor parteneriate solide, colaborarea la inițiative inovatoare și abordarea nevoilor critice. Punem un accent deosebit pe domeniile materiale pe care le-am identificat: incluziunea digitală și siguranța online. Ne implicăm proactiv cu o gamă largă de părți interesate, inclusiv rezidenți locali, ONG-uri, agenții guvernamentale, instituții de învățământ, parteneri din industrie și grupuri vulnerabile identificate prin factori precum vârsta, dizabilitatea sau mediul social-economic.

Folosim diverse metode de angajare, inclusiv consultări, ateliere, grupuri de focalizare, sondaje și platforme online. Acestea facilitează comunicarea bidirecțională, ne permit să înțelegem perspective diverse și să integrăm contribuțiile în procesele decizionale.

### Evaluarea Impactului asupra Comunității și Programele de Dezvoltare

#### Incluziune Digitală:

În parteneriat cu școlile și centrele comunitare, oferim cursuri de alfabetizare digitală și acces la internet la prețuri accesibile comunităților cu resurse limitate. Colaborăm cu organizații care deservește persoanele cu dizabilități pentru a ne optimiza serviciile și platformele pentru accesibilitate și livrăm programe educaționale personalizate pentru a-i ajuta pe seniori să își dezvolte abilitățile digitale și să reducă sentimentul de izolare.

#### Siguranța online:

Colaborăm cu școli și ONG-uri pentru a livra ateliere de siguranță cibernetică pentru elevi, părinți și populațiile vulnerabile, susținem inițiative menite să prevină și să abordeze hărțuirea online și pledăm pentru un mediu digital mai sigur. Cream și distribuim materiale educaționale pe teme de siguranță pe internet, cum ar fi comportamentul responsabil online și protecția datelor.

#### Social Entrepreneurship:

Susținem antreprenorii sociali care abordează provocările digitale prin oferirea de mentorat, finanțare inițială și acces la expertiza și rețelele noastre. De asemenea, ne asociam cu întreprinderile sociale pentru a co-dezvolta soluții tehnologice care abordează nevoile comunității și creează valoare socială.

Moldcell, consolidându-și dedicarea față de educație, inovare și incluziune digitală, a încheiat mai multe parteneriate cheie cu universități și organizații din Moldova în 2023. Aceste acorduri acoperă o gamă largă de domenii, precum cooperarea educațională, programele de stagiu, promovarea proiectelor inovatoare de digitalizare în telecomunicații și tehnologiile informației, traininguri și evenimente.

Acordurile acoperă o gamă largă de domenii, inclusiv cooperare educațională, programe de stagiu, promovarea proiectelor inovatoare de digitalizare în domeniul telecomunicațiilor și tehnologiei informației, organizarea sesiunilor de instruire și evenimente. Pentru a-și consolida și mai mult angajamentul, Moldcell a implementat un program de învățământ dual. Acest program permite studenților din universitățile partenere să dobândească o experiență valoroasă în domeniul practic lucrând la Moldcell în paralel cu studiile lor. Dedicția Moldcell față de aceste parteneriate se aliază cu angajamentul său de a atinge Obiectivele de Dezvoltare Durabilă ale ONU. Prin semnarea Memorandumului pentru Dezvoltare Durabilă, Moldcell și-a exprimat sprijinul pentru Parteneriate pentru Obiective, Educație de Calitate, Muncă Decentă și Creștere Economică, Inovare în Industrie și Infrastructură. Compania se străduiește să maximizeze impactul inițiativelor sale și să contribuie la cele mai bune practici în aceste domenii. Pentru a asigura eficiența programelor și îmbunătățirea continuă, Moldcell utilizează o combinație de instrumente de măsurare cantitative și calitative pentru a monitoriza și evalua rezultatele. De asemenea, există mecanisme formale de feedback pentru a colecta informații de la părțile interesate.

Acest lucru permite Moldcell să își evalueze eficacitatea programelor și să identifice domeniile care necesită îmbunătățiri. Moldcell adoptă o abordare continuă a învățării, revizuiind periodic strategiile și programele de implicare pentru a se asigura că rămân aliniate la nevoile în schimbare ale comunității.

Compania consideră că implicarea semnificativă în comunitate duce la relații mai puternice, creează valoare comună și deschide calea către un viitor digital mai incluziv și durabil pentru toți. Descoperiți cum colaborează Moldcell cu comunitatea pentru a construi un viitor mai incluziv.

Realizările și inițiativele noastre în domeniul incluziunii digitale, siguranței online, antreprenoriatul social și alte proiecte demonstrează angajamentul nostru față de colaborare și abordarea provocărilor comune. Aceste eforturi diverse reflectă abordarea noastră holistică pentru a răspunde nevoilor în schimbare ale comunității și pentru a crea un impact pozitiv de durată.





# ABILITĂȚI DIGITALE CONECTEAZĂ GENERAȚII



**Programul „Abilități Digitale Conectează Generații” a fost lansat în 2020 ca răspuns la pandemia de COVID-19.**

Programul, cunoscut și sub numele de **#LikeFromGrannies**, își propune să promoveze îmbătrânirea activă și să sprijine incluziunea socială și digitală a persoanelor în vârstă cu ajutorul tinerilor. Programul este finanțat de Fundația Moldcell, Fondul ONU pentru Populație din Moldova (UNFPA Moldova), Republica Cehă și Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare, și implementat de HelpAge International Moldova în parteneriat cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova.

De-a lungul ultimilor trei ani, această inițiativă a crescut în popularitate și a devenit foarte apreciată de către persoanele în vârstă și tinerii voluntari.

**Faza I (2020)** - 200 de persoane în vârstă au fost ajutate să depășească izolarea socială prin învățarea tehnologiilor avansate cu sprijinul a 50 de tineri voluntari.

**Faza II (2021)** - Alte 100 de femei și bărbați cu vârsta peste 60 de ani au primit telefoane inteligente și au fost instruiți de către 25 de tineri voluntari Moldcell cu privire la utilizarea lor.

**Faza III (2022)** - În aprilie 2022, programul a fost extins la nivel național: 200 de seniori și 75 de voluntari din mai multe sate și orașe din Moldova au fost implicați.

În iunie 2022, Fundația Moldcell și UNFPA Moldova au extins faza a III-a în municipiul Chișinău pentru 130 de persoane în vârstă, cu implicarea a 50 de tineri voluntari ai Direcției Generale Asistență Socială și Protecția Familiei a Municipiului Chișinău.

Odată cu extinderea fazei a III-a în municipiul Chișinău, un număr total de 630 de persoane în vârstă și aproximativ 200 de tineri voluntari din 26 de localități din 7 raioane ale Republicii Moldova sunt implicați în program. Voluntarii tineri îi instruiesc pe vârstnici pe tema utilizării telefoanelor mobile și le oferă sprijin constant atunci când au nevoie.

În urma succesului programului „Abilități Digitale Conectează Generații”, în 2023 a fost lansat Programul Național privind Îmbătrânirea Activă și Sănătoasă. Proiectul este implementat de HelpAge International în parteneriat cu Fondul ONU pentru Populație (UNFPA), Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei (MMPS), Fundația Moldcell și cu sprijinul financiar al Guvernului Regatului Unit.

Programul presupune implementarea programelor locale de îmbătrânire activă și dezvoltare a abilităților digitale pentru adulții atât din Republica Moldova, cât și din Ucraina, din 10 raioane din țară.

Selectarea celor 10 raioane – Căușeni, Ungheni, Sîngerei, Rezina, Telenești, Nisporeni, Ialoveni, Ștefan Vodă, Călărași, Strășeni (satul Cojușna) – a fost realizată cu sprijinul Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei, pe baza numărului de persoane în vârstă din comunități, precum și a numărului de vârstnici din Ucraina care s-au stabilit acolo.





## UNIVERSITATEA PENTRU VÂRSTA A 3-A

Cu scopul de a promova conceptul de învățare pe tot parcursul vieții și de a încuraja persoanele în vârstă să îmbătrânească activ și sănătos, Fundația Moldcell, în parteneriat cu Fondul ONU pentru Populație (UNFPA), Ministerul Muncii și Protecției Sociale, Ministerul Educației și Cercetării și Universitatea de Stat din Moldova, a lansat Universitatea pentru a Treia Vârstă (U3A).

Dezvoltarea inițiativei „Universitatea pentru a Treia Vârstă” face parte din obiectivele Programului Național pentru Îmbătrânirea Activă și Sănătoasă 2023-2027.



Fundația Moldcell și-a demonstrat angajamentul de a reduce decalajul digital prin donarea de telefoane mobile cu internet către cei 40 de studenți înscriși. Acest gest va facilita procesul de învățare și va permite persoanelor în vârstă să se conecteze la resurse educaționale și digitale esențiale, eliminând barierele în calea accesului la informație și comunicare.

Programul pilot se desfășoară din octombrie 2023 până în iunie 2024 și transformă experiența îmbătrânirii prin promovarea învățării continue și a alfabetizării digitale în rândul seniorilor. Inițiativa este deosebit de oportună având în vedere provocările continue pe care le întâmpină persoanele în vârstă în adaptarea la era digitală.



Un studiu recent a constatat că 40% dintre seniorii moldoveni se luptă cu digitalizarea, ceea ce duce la izolare și singurătatea. Acest lucru subliniază importanța U3A ca modalitate de a aborda în mod proactiv această problemă.

U3A este o dovadă clară a consolidării parteneriatului dintre Universitatea de Stat din Moldova și Fundația Moldcell, în conformitate cu Memorandumul de Înțelegere (MdI) semnat în 2022. Acest parteneriat include și mentoratul personalului didactic cu privire la instrumentele, tehnologiile și metodele utilizate în procesul de predare-învățare. Această colaborare holistică nu numai că îi ajută pe seniori, ci contribuie și la îmbunătățirea peisajului educațional și a alfabetizării digitale în Moldova.





## INCLUZIUNE DIGITALĂ PENTRU SERVICII SOCIALE ȘI E-SĂNĂTATE

**Moldcell, un operator digital uman, este pionier în inovațiile din domeniul serviciilor de sănătate digitală, în beneficiul cetățenilor Republicii Moldova.**

În septembrie 2022, Moldcell, UNFPA Moldova și Activitatea pentru Tehnologiile Viitoare (FTA), finanțată de USAID și Suedia, au anunțat lansarea unui proiect pilot denumit „Incluziune digitală pentru servicii sociale și de e-sănătate”. Proiectul pilot se va baza pe rețelele mobile și digitale ale Moldcell, pe proiectul de succes al Moldcell și UNFPA privind integrarea digitală a persoanelor în vârstă prin dialog intergenerațional și pe colaborarea FTA cu părțile interesate locale și internaționale pentru integrarea tehnologiilor digitale în diverse sectoare și afaceri.

E-Sănătatea este un domeniu emergent la intersecția dintre IT, informatică medicală, sănătate publică și afaceri. Creșterea cererii și ofertei pentru servicii de e-health și telemedicină a fost determinată inițial de pandemia COVID-19 și a continuat ulterior, fiind văzută ca o oportunitate de modernizare a sectorului sănătății, pe care Moldova o va valorifica în anii următori.



În 2023, proiectul „Incluziune digitală pentru servicii sociale și de e-sănătate”, lansat de Moldcell, UNFPA Moldova și FTA, a oferit posibilitatea persoanelor în vârstă din localitățile Tahnauti, Bolohan, Donici și Cazangic să acceseze servicii de consultanță și consiliere primară.



**Această inițiativă este de o mare importanță, având în vedere îmbătrânirea populației, care are nevoi sociale și de sănătate crescute.**







# #InternetFărăGriji

## INTERNET WITHOUT WORRIES

Moldcell este o companie digitală responsabilă. Oferim produse și servicii, aplicații și jocuri, gadgeturi și soluții bazate pe tehnologii avansate și internet. Ne asigurăm că toți abonații noștri, de la copii și adolescenți la părinți și bunici, se bucură de toate beneficiile pe care le aduce mediul online, dar utilizează și internetul în siguranță, cunoscând toate riscurile.

Proiectul #InternetFărăGriji are ca scop să dezvăluie tema siguranței online utilizatorilor Moldcell, dar și publicului larg, pentru diferite categorii de vârstă și statut social.

De la înființarea Fundației Moldcell, siguranța pe internet pentru copii și adolescenți este una dintre direcțiile principale ale fundației. În 2022, Fundația Moldcell a lansat platforma interactivă #InternetFărăGriji despre siguranța online. Pe [www.internetfaragriji.md](http://www.internetfaragriji.md), copiii, adolescenții și adulții pot găsi conținut util, răspunsuri la întrebări despre siguranța online și alte curiozități care îi vor ajuta să se simtă în siguranță online, valorificând totodată tot ce are internetul mai bun de oferit.



### Ce înseamnă #InternetFărăGriji

Moldcell este o companie digitală responsabilă. Oferim produse și servicii, aplicații și jocuri, gadgeturi și soluții bazate pe tehnologii avansate și internet. Avem grijă ca toți abonații noștri, de la copii și adolescenți până la părinți și bunici, să se bucură de toate beneficiile pe care le aduce mediul online, dar și să utilizeze internetul în siguranță, cunoscând toate riscurile. Proiectul #InternetFărăGriji este menit să ofere tuturor utilizatorilor Moldcell și publicului larg informații utile despre siguranța online și să ajute la creșterea conștientizării și a înțelegerii riscurilor asociate utilizării internetului în siguranță.



Autentificare

### Testează-ți cunoștințele și acumulează puncte Quiz

Tuă despre siguranța online



**Pot utiliza Social Media?**  
Social media sunt aplicații și servicii care sunt utilizate în principal pentru a comunica cu prietenii sau alte persoane online. În mod normal, poți partaja fotografii, videoclipuri sau gânduri în rețea, poți trimite mesaje persoanelor și poți interacționa prin postări, comentarii, aprecieri sau un comentariu.

Vezi mai mult →



**Relațiile online**  
Să ai prietenii online, poate fi foarte distractiv. Dar înțelegerea diferenței dintre prietenii online și cei din viața reală este foarte importantă ca atunci când îți faci pozitive în condiții de siguranță. În primul rând, gândește-te la fel în care sunteți acasă prietenii online.

Vezi mai mult →



**Timpul petrecut online**  
Când ai un prieten în viața reală, un prieten online nu trebuie să fie neapărat, grija, un bun ascultător, distractiv, sincer, grășnic, inteligent sau așa cum este perfect și așa abia începe să faci prietenii sau să ai prietenii. Găsește un prieten în viața reală și începe să faci prietenii online și să-ți dai seama cum este un prieten online și cum este un prieten în viața reală.

Vezi mai mult →



**Siguranța Online**  
Să ai prietenii online, poate fi foarte distractiv. Dar înțelegerea diferenței dintre prietenii online și cei din viața reală este foarte importantă ca atunci când îți faci pozitive în condiții de siguranță. În primul rând, gândește-te la fel în care sunteți acasă prietenii online.

Vezi mai mult →



**Pot să mă văd cu un prieten online?**  
Să ai prietenii online, poate fi foarte distractiv. Dar înțelegerea diferenței dintre prietenii online și cei din viața reală este foarte importantă ca atunci când îți faci pozitive în condiții de siguranță. În primul rând, gândește-te la fel în care sunteți acasă prietenii online.

Vezi mai mult →



**Ești un prieten online bun?**  
Când ai un prieten în viața reală, un prieten online nu trebuie să fie neapărat, grija, un bun ascultător, distractiv, sincer, grășnic, inteligent sau așa cum este perfect și așa abia începe să faci prietenii sau să ai prietenii. Găsește un prieten în viața reală și începe să faci prietenii online și să-ți dai seama cum este un prieten online și cum este un prieten în viața reală.

Vezi mai mult →

Vezi mai multe



Asigurarea unui comportament online sigur și responsabil este esențială în era digitală de astăzi. Astfel, în calitate de partener al Maratonului Big Hearts Chișinău, Moldcell și Fundația Moldcell au promovat siguranța online prin platforma noastră educațională.



CG Corp | Global

moldcell<sup>CG</sup>



# ANTREPRENORIAL SOCIAL ȘI TINERII DIN MOLDOVA PENTRU O SOCIETATE MAI INCLUZIVĂ, DURABILĂ ȘI INOVATOARE

## Orice afacere poate fi socială

Fundația Moldcell are ca prioritate identificarea ideilor durabile de afaceri care contribuie la bunăstarea societății. Tinerii aleg să își lanseze propria afacere în țară, să creeze noi locuri de muncă pentru comunitate, să îmbunătățească creșterea economică prin producerea sau furnizarea de diferite tipuri de servicii. Mai mult, reprezintă o oportunitate excelentă de a-și explora potențialul creativ.

În februarie 2022, Fundația Moldcell a semnat un acord cu Asociația pentru Cultura Juridică Henri Capitant Moldova pentru cofinanțarea proiectului „Antreprenorial social și tinerii din Moldova pentru o societate mai incluzivă, durabilă și inovatoare”, cunoscut și sub numele de GoYouth+.



Pe parcursul anului 2023, în cadrul proiectului GoYouth+, au fost organizate 3 școli de antreprenorial social în trei regiuni ale țării - Hîncești, Căușeni și Dubăsari. Proiectul GoYouth+ îi sprijină pe tinerii din zonele rurale care sunt șomeri sau nu urmează nici un program educațional.

Drept, contabilitate, proprietate, proprietate intelectuală, marketing, resurse umane, afaceri sunt doar câteva dintre domeniile abordate de cei mai buni profesioniști de pe piață. Participanții au învățat totul despre cum să își înceapă o afacere socială, de la idee la managementul bugetului, oferirea de locuri de muncă, strategii de promovare și marketing. În timpul fiecărei școli, tinerii au efectuat vizite de studiu la întreprinderi locale, unde au văzut concret cum funcționează o companie și cum se îmbină profitul dorit cu principiul afacerii durabile.



La sfârșitul fiecărei școli, absolvenții au o oportunitate fantastică de a aplica pentru o grant de 2.000 de euro pentru a-și lansa propria afacere socială la scară locală. Datorită programului GoYouth+, au fost înființate 6 întreprinderi sociale.



Fundația Moldcell contribuie la dezvoltarea tinerilor din zonele rurale ale țării prin susținerea proiectului „Antreprenorial social și tinerii din Moldova pentru o societate mai incluzivă, durabilă și inovatoare” (GoYouth+), finanțat de Uniunea Europeană și cofinanțat de Suedia prin intermediul Fundației Est Europa Moldova, implementat de Asociația pentru Cultura Juridică Henri Capitant.

# OPORTUNITĂȚI NOI PENTRU INOVAȚIILE DIGITALE ȘI POTENȚIALUL CREATIV AL MOLDOVEI

În 2022, Moldcell, Fundația Moldcell și Proiectul Tehnologiile Viitorului, finanțat de USAID și Suedia au anunțat continuarea colaborării de succes începută în 2020, prin acordul de parteneriat dintre Fundația Moldcell, COR Creative Industries Association in Moldova și Proiectul de Competitivitate în Moldova, finanțat de USAID, Suedia și UK AID.



Noul acord de parteneriat dintre Moldcell și FTA va asigura co-dezvoltarea inovațiilor digitale și a pilotării în sectoarele relevante în beneficiul cetățenilor Republicii Moldova, precum și va continua să ofere sprijin tehnic și financiar pentru funcționarea Artcor Creative Hub și va sprijini Inițiativa de Gigabit Connectivity în cadrul Memorandumului de înțelegere pentru educație digitală.

**Moldcell și Fundația Moldcell** sunt promotorii activi ODD-urilor ONU, precum și primul și singurul partener privat al Artcor Creative Hub din toamna anului 2020, când datorită Fundației Moldcell, tinerii din Republica Moldova au beneficiat de noi oportunități de cursuri, ateliere, lecții deschise în profesiile creative, cum ar fi design interior, producție de sunet și muzică, ilustrații, animații, 3D, povestiri etc.

În vara anului 2022, Fundația Moldcell a extins parteneriatul cu Artcor și a oferit finanțarea de bază a Centrului în valoare de 50000 USD pentru perioada 2022-2023. Volumul total al sprijinului financiar oferit către Artcor de către Fundația Moldcell până în prezent este de 105K USD.

Parteneriatul dintre Moldcell și Artcor s-a dovedit a fi un succes răsunător, încurajând o comunitate creativă vibrantă și dând putere tinerilor artiști să-și urmărească pasiunile cu încredere. Inițiativa s-a aliniat cu angajamentul Moldcell față de responsabilitatea socială și dedicarea sa de a sprijini îmbogățirea culturală a Moldovei.





# FUNDAȚIA MOLDCELL ȘI PROFESIILE VIITORULUI: PREGĂTIM TINERII PENTRU UN VIITOR DIGITAL DE SUCCES

Într-o lume condusă de avansuri tehnologice rapide și industrii în continuă evoluție, pregătirea tinerilor pentru locurile de muncă ale viitorului este esențială pentru a le asigura succesul și a favoriza o economie digitală prosperă. Recunoscând această imperativă, Fundația Moldcell a încheiat un parteneriat strategic cu inițiativa „Meseriile Viitorului”, un program dedicat dotării tinerilor cu abilitățile și cunoștințele necesare pentru a naviga în peisajul dinamic al profesiilor emergente.



În centrul acestei colaborări se află înființarea Bursei Fundației Moldcell, un program de ajutor financiar destinat să sprijine studenții promițători care urmează studii în domenii aliniate cerințelor erei digitale. Bursa va oferi beneficiarilor selectați resursele necesare pentru a excela în activitățile lor academice și a face o tranziție lină către forța de muncă.

Acest parteneriat se extinde dincolo de sprijinul financiar, cuprinzând o gamă largă de inițiative menite să îi stimuleze pe tineri pentru viitorul muncii. Ateliere comune, seminarii și programe de mentorat organizate pentru a dota tinerii cu abilitățile și mentalitățile esențiale necesare pentru a prospera în era digitală. Aceste activități vor încuraja creativitatea, inovația, abilitățile de rezolvare a problemelor și adaptabilitatea, pregătind participanții pentru provocările și oportunitățile care îi așteaptă.



Colaborarea dintre Fundația Moldcell și Meseriile Viitorului nu este doar o investiție în viitorul tinerilor moldoveni; este o investiție în prosperitatea economică și avansul tehnologic al națiunii. Prin dotarea tinerilor cu instrumentele și cunoștințele necesare pentru a excela în domeniul digital, acest parteneriat deschide calea către un viitor mai luminos, unde Moldova se află în fruntea inovației și conduce progresul într-o lume în continuă evoluție.





# PURPLE TEAM

moldcell<sup>CG</sup>

Pe lângă meseria de bază, pe care o îndeplinesc cu mare entuziasm, cei care fac parte din echipa de voluntari Moldcell încearcă, prin activitățile Purple Team, să schimbe lumea în bine, să aducă energie pozitivă în viața celor care au nevoie de ea și zâmbete pe fețele lor celor mai triști ca noi.

Faptele bune nu expiră, așa că se pune accent pe promovarea sustenabilității. Astfel, Purple Team este o echipă de oameni responsabili, cu spirit creativ, dornici să răspândească fapte bune, care iubesc provocările și duc la bun sfârșit tot ceea ce întreprind.

Proiectul de voluntariat a fost creat în 2013 dintr-un impuls filantropic al angajaților de a educa noua generație prin propriul exemplu de implicare personală și proactivă în comunitatea noastră. Tot atunci, Moldcell a câștigat premiul pentru voluntariat corporativ.

Voluntarii Purple Team s-au angajat în activități de impact în 2023. Cu toții ne angajăm să facem o diferență pozitivă în viața altora, în special a celor care se confruntă cu provocări. Un exemplu este pregătirea ghiozdanelor pline cu rechize esențiale pentru copiii din familiile defavorizate din Sinești.



Voluntarii Moldcell își manifestă compasiunea și mai mult în timpul sezonului festiv. Crăciunul, îndeosebi, este special pentru copiii și familiile cu deficiențe de vedere, datorită cadourilor atent pregătite și coordonate cu voluntarii Moldcell. Cadourile atent alese își propun să aducă o notă de magie și bucurie celor care s-ar putea să nu poată experimenta prveliștile tradiționale asociate sărbătorii.



Aceste activități demonstrează angajamentul Moldcell de a sprijini obiectivele de dezvoltare durabilă în Moldova. Sentimentul de a face diferența în lume cultivă un sentiment de scop care aduce angajaților împlinire, rezultând un nivel mai ridicat de angajament și implicare la locul de muncă.



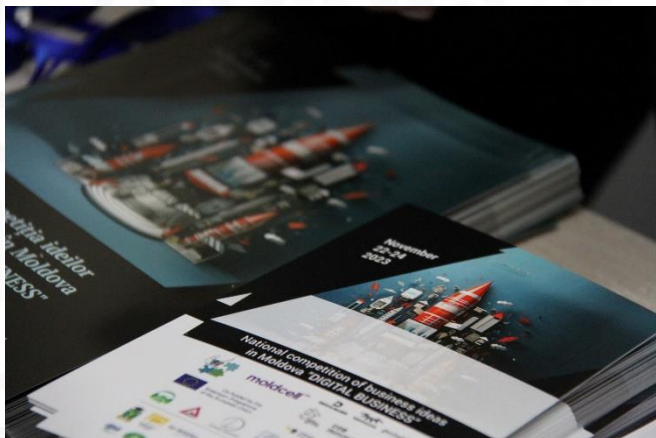
În 2023, echipa de voluntari Moldcell, Purple Team a continuat să se extindă pe măsură ce mai mulți copii ai angajaților Moldcell cu vârste cuprinse între 13 și 18 ani s-au alăturat echipei. Au participat activ la diferite proiecte ale Fundației Moldcell, inclusiv proiectul #LikeDeLaBunei, au sprijinit refugiații din Ucraina și au contribuit la proiecte locale din proprie inițiativă.



# SPONSORIZĂRI

În 2023, Moldcell a sponsorizat o serie de evenimente și conferințe. În calitate de lider și jucător cheie în ecosistemul digital, Moldcell sprijină creșterea economiei digitale și contribuie la dezvoltarea de noi idei și inovații.

Moldcell sponsorizează **Competiția Națională de Idei de Afaceri - Digital Business**, o competiție de prestigiu dedicată antreprenorilor și startup-urilor digitale. Prin această inițiativă, Moldcell își reafirmă angajamentul de a promova inovația digitală și de a stimula creșterea economică în Republica Moldova. Concursul Digital Business oferă o platformă pentru antreprenorii talentați pentru a-și prezenta ideile de afaceri inovatoare și pentru a-și asigura sprijinul necesar pentru a le transforma în realitate. Câștigătorii au primit premii financiare semnificative, mentorat din partea experților din industrie și acces la resurse cruciale pentru dezvoltarea întreprinderilor lor.



## Sponsorizarea ICT Career Orientation -

Angajamentul Moldcell de a sprijini educația TIC și dezvoltarea carierei se aliază cu viziunea sa de a promova o societate alfabetizată digital și calificată în Moldova. Prin împuternicirea tinerilor cu cunoștințele și instrumentele pentru a excela în domeniile TIC, Moldcell investește în viitorul națiunii, stimulând inovarea și creșterea economică.



Din nou, Moldcell a fost partener titular al **KIDS RUN la Chișinău Big Hearts Kids Marathon!** Tradiția noastră de a sprijini inițiativele locale care promovează un stil de viață activ și sănătos, în special pentru cei mici, continuă. Prin participarea activă la astfel de evenimente, inspirăm nu numai angajații noștri, ci și copiii lor să ducă o viață echilibrată, găsim armonie între lumea digitală și cea reală.



Răspândirea bucuriei sărbătorilor dincolo de conectivitate, în calitate de **partener general** al **Maratonului de Crăciun**. Maratonul de Crăciun Moldcell a fost o adevărată explozie festivă.



Prin sponsorizarea diferitelor evenimente și conferințe despre digitalizare, Moldcell se angajează să contribuie la incluziunea digitală pentru toți membrii societății.

# GRI INDEX

Pagini, numere, URL și/sau răspunsuri directe Omiteri

## GRI 2: Dezvăluiri generale 2021

2-1 Detalii organizatorice	Moldcell SA și Moldcell Technology SRL	
2-2 Entități incluse în raportul de sustenabilitate a organizației		
2-3 Perioada de raportare, frecvența și punctul de contact	01.01.2023 - 31.12.2023	
2-4 Retratarea informației	Acesta este primul nostru raport GRI. Am ales să raportăm în conformitate cu Standardele GRI deoarece credem că transparența și responsabilitatea sunt esențiale pentru succesul sustenabil al afacerii. Scopul nostru pentru raportarea viitoare este de a oferi părților interesate informații cuprinzătoare și informative despre performanța noastră în materie de sustenabilitate.	
2-5 Asigurarea externă	Verificarea externă, doar a situațiilor financiare, a fost efectuată de auditorii PricewaterhouseCoopers	
2-6 Activități, lanț valoric și alte relații de afaceri	Organizație Prezentare generală a afacerii (p.7 – 25)	
2-7 Angajații	5.1.1 Indicatori de personal	
2-8 Lucrători care nu sunt angajați		Motivul omiterii: Informații indisponibile/incomplete. Informația inclusă în Raport include doar angajații interni angajați de Moldcell
2-9 Structura și componența guvernanței	Capitolul 2: Guvernanța	
2-10 Nominalizarea și selectarea celui mai înalt organism de guvernanță	Capitolul 2: Guvernanța	
2-11 Președintele celui mai înalt organism de guvernanță	Răspuns direct: DI Nirvana Chaudhary. Structura organizatorică a organelor administrative subcapitolul 2.3 Echipa de conducere executivă	
2-12 Rolul celui mai înalt organism de guvernanță în supravegherea gestionării impactului	Capitolul 2: Guvernanța Subcapitolul 6.2.2: Managementul riscurilor	
2-13 Delegarea responsabilității pentru gestionarea impactului	Răspuns direct: fiecare domeniu își gestionează impacturile care intră în sfera sa de competență. Structura organizatorică a organelor administrative. Capitolul 2: Guvernanța	



GRI 2:  
Dezvăluiri  
generale 2021

2-14 Rolul celui mai înalt organism de guvernare în raportarea cu privire la sustenabilitate	Capitolul 2.3.1 Guvernarea dezvoltării durabile	
2-15 Conflicte de interese	6.3.4.4 Conflicte de interese	
2-16 Comunicarea preocupărilor critice	6.3.4.3 Mecanisme de reclamație și remediere: Canalele de raportare a preocupărilor și denunțare a neregulilor	
2-17 Cunoaștințe colective a celui mai înalt organism de guvernare	Moldcell pe scurt (p.9) Capitolul 2: Guvernarea	
2-18 Evaluarea performanței celui mai înalt organism de guvernare	Capitolul 2 Guvernarea	
2-19 Politici de remunerare	5.1.3 Principiile Politicii de Remunerare	
2-20 Procesul de stabilire a remunerației	5.1.3 Principiile Politicii de Remunerare	
2-21 Rata anuală totală a compensațiilor	5.1.3 Principiile Politicii de Remunerare	Informațiile incluse în Raport acoperă rata anuală de compensare pentru Echipa de conducere executivă a companiei. Informațiile referitoare la salariul Directorului General nu sunt publicate din motive specifice de confidențialitate.
2-22 Declarația privind strategia de dezvoltare durabilă	1.1 Misiune (p.27)	
2-23 Angajamente de politică	6.2.3 Cadrul de politici	
2-24 Integrarea angajamentelor politice	6.2.3 Cadrul de politici	
2-25 Procese de remediere a impactului negativ	6.2.2 Guvernarea gestionării riscurilor 6.3 Etica afacerilor și transparența	
2-26 Mecanisme de consiliere și de exprimare a preocupărilor	6.3.4.3 Mecanisme de reclamație și remediere: Canalele de raportare a preocupărilor și denunțare a neregulilor	
2-27 Respectarea legilor și reglementărilor	6.3.1 Respectarea legilor și reglementărilor	
2-28 Asociații profesionale	1.4 Colaborarea prin Asociații	
2-29 Abordarea implicării părților interesate	1.2 Implicarea părților interesate	
2-30 Contracte colective de muncă	5.1.8 Relații de muncă / Relații sindicale	

<b>GRI 201: Performanța Economică 2016</b>	3-3 Gestionarea subiectelor materiale	Capitolul 7 Finanțe durabile și Situațiile financiare auditate
	201-1 Valoarea economică directă generată și distribuită	Capitolul 7 Finanțe durabile și Situațiile financiare auditate
	201-2 Implicațiile financiare și alte riscuri și oportunități datorate schimbărilor climatice	Capitolul 7 Finanțe durabile și Situațiile financiare auditate
	201-3 Obligațiunile privind planul de beneficii determinate și alte planuri de pensii	Răspuns direct: Deși în prezent nu avem planuri de beneficii definite, Moldcell oferă un pachet cuprinzător de beneficii pentru angajați, precum asigurare medicală, timp liber plătit, programe de instruire etc. Ne-am angajat să oferim beneficii competitive care susțin bunăstarea și securitatea financiară a angajaților noștri. Pe măsură ce luăm în considerare îmbunătățirile viitoare, vom explora dezvoltarea planurilor de pensionare alături de alte beneficii potențiale.
	201-4 Asistență financiară primită din partea Guvernului	Capitolul 7 Finanțe durabile și Situațiile financiare auditate
<b>GRI 202: Prezența pe piață</b>	3-3 Gestionarea subiectelor materiale	5.1 Promovarea Diversității, Incluziunii și Bunăstării ca Angajator Responsabil
	202-1 Raportul salariului standard de intrare pe gen comparativ cu salariul minim local	5.1.3 Principiile Politicii de Remunerare
	202-2 Ponderea conducerii superioare angajate din comunitatea locală	5.1.3 Principiile Politicii de Remunerare
<b>GRI 203: Impactul Economic Indirect 2016</b>	203-1 Investiții și servicii de infrastructură care beneficiază de sprijin	Capitolul 7 Finanțe durabile și Situațiile financiare auditate
<b>GRI 204: Practici de Achiziții 2016</b>	3-1 Procesul de determinare a subiectelor materiale	7.2 Achiziții responsabile
	204-1 Ponderea cheltuielilor cu furnizorii locali	7.2 Achiziții responsabile



	Pagini, numere, URL și/sau răspunsuri directe	Omiteri
<b>GRI 205: Anti-corupție 2016</b>	3-3 Managementul subiectelor materiale	6.3 Etica afacerilor și transparența
	205-1 Operațiuni evaluate pentru riscuri legate de corupție	6.3.2 Anti-corupție
	205-2 Comunicare și instruire despre politicile și procedurile anticorupție	6.3.4.1 Codul de Etică și Conduită
	205-3 Incidente confirmate de corupție și acțiuni întreprinse	Răspuns direct: Moldcell afirmă fără echivoc un record de incidență zero al corupției
<b>GRI 206: Comportament Anti-concurențial 2016</b>	3-3 Managementul subiectelor materiale	6.3 Etica afacerilor și transparența 6.3.3 Comportament anticoncurențial
	206-1 Acțiuni legale pentru comportament anticoncurențial, antitrust și practici de monopol	6.3.3 Comportament anticoncurențial
<b>GRI 207: Taxe 2019</b>	3-3 Managementul subiectelor materiale	Capitolul 7 Finanțe durabile și Situațiile financiare auditate
	207-1 Abordarea fiscală	Capitolul 7 Finanțe durabile și Situațiile financiare auditate
	207-2 Guvernanța fiscală, controlul și managementul riscurilor	Capitolul 7 Finanțe durabile și Situațiile financiare auditate
	207-3 Implicarea părților interesate și gestionarea preocupărilor legate de impozitare	Capitolul 7 Finanțe durabile și Situațiile financiare auditate
	207-4 Raportare țară cu țară	Nu se aplică. Moldcell SA nu deține nicio entitate în alte țări.
<b>GRI 301: Materiale 2016</b>	3-3 Managementul subiectelor materiale	Răspuns direct: Din cauza specificului industriei noastre, volumul/greutatea materiilor prime fabricate, procesate sau utilizate de Moldcell este nesemnificativ. Consumul de materiale nu are loc pentru generarea directă a produselor, ci pentru funcționarea rețelei de telecomunicații a companiei, care să ofere serviciile solicitate de clienții noștri. Procese de reducere a consumului de materiale și reutilizarea acestora contribuie, de asemenea, la o eficiență sporită a rețelei noastre din acest punct de vedere. În activitățile administrative, materialul cel mai utilizat este hârtia. La Moldcell, utilizarea eficientă a hârtiei este încurajată prin digitalizarea proceselor. În capitolul dedicat mediului, sunt prezentate detalii suplimentare privind gestionarea consumului de hârtie la Moldcell.
	301-1 Materii prime folosite după greutate și volum	Soluții digitale pentru o tranziție verde (p.24)
	301-2 Materii prime reciclate utilizate	Circularitate (p.53)
	301-3 Produse recondiționate și materialele lor de ambalare	

<b>GRI 302: Energie 2016</b>	3-3 Managementul subiectelor materiale	3.3 Consumul și eficiența energetică	
	302-1 Consumul de energie în cadrul organizației	3.3 Consumul și eficiența energetică	
	302-2 Consumul de energie în afara organizației	3.3 Consumul și eficiența energetică	
	302-3 Intensitatea energetică	3.3 Consumul și eficiența energetică	
	302-4 Reducerea consumului de energie	3.3 Consumul și eficiența energetică	
	302-5 Reducerea cerințelor pentru necesarul de energie al produselor și serviciilor		Motivul omiterii: Nu se aplică. Produsele și serviciile oferite de Moldcell nu au legătură directă cu consumul de energie al clienților noștri. Natura produselor și serviciilor oferite de Moldcell este în mare parte legată de conectivitatea mobilă și fixă, precum și de serviciile digitale și de date.
<b>GRI 303: Apă și efluenți 2018</b>	3-3 Managementul subiectelor material	Răspuns direct consum de apă:	Apa nu este considerată un aspect esențial de mediu pentru propriile noastre operațiuni. Unele facilități ale centrelor de date au răcire pe bază de apă, dar apa este recirculată în sisteme închise. Apa consumată în birouri și în alte locații este folosită doar în scopuri sanitare și activități de bucătărie/cantină. Toate facilitățile Moldcell, inclusiv centrele de date, sunt situate în zone construite cu racordare la infrastructura municipală de apă.
	303-1 Interacțiuni cu apa ca resursă partajată	Consumul nostru total (sediul și rețeaua de retail) a fost de 8139 m <sup>3</sup> . Acest consum s-a datorat în principal utilizării sanitare. Volumul total de apă evacuat în sistemul central de canalizare este de 7013 m <sup>3</sup> .	
	303-2 Managementul impacturilor legate de deversarea apei	La Moldcell, ne angajăm să folosim în mod judicios apa. Pentru a spori eficiența și a reduce consumul de apă, am implementat măsuri specifice, cum ar fi sisteme de economisire a apei, monitorizarea și reglarea presiunii și întreținerea adecvată pentru a preveni scurgerile de urgență în conducte, robinete și încălzitoare de apă. Mai mult, luând în considerare zonele de stres hidric din Republica Moldova, recunoaștem importanța celor mai bune practici pentru utilizarea eficientă a resurselor de apă. Rămânem dedicați raționalizării și reducerii consumului de apă.	
	303-3 Prelevare apă		
	303-4 Evacuarea apei		
	303-5 Consumul de apă		



<b>GRI 304: Biodiversitate 2016</b>	3-3 Managementul subiectelor materiale		Motivul omiterii: Moldcell nu cunoaște niciun impact semnificativ asupra biodiversității în ariile protejate care rezultă direct din activitățile sale în perioada de raportare. Nu a fost identificat niciun impact semnificativ asupra speciilor pe cale de dispariție din cauza operațiunilor de afaceri ale Moldcell în perioada de raportare. Toate intervențiile la infrastructură, cum ar fi turnurile și lansarea de fibră, sunt construite în conformitate cu legislația locală de construcție și de mediu.
	304-1 Site-urile operaționale deținute, închiriate, administrate sau adiacente zonelor protejate și zonelor cu valoare ridicată de biodiversitate în afara ariilor protejate		
	304-2 Impacturi semnificative ale activităților, produselor și serviciilor asupra biodiversității		
	304-3 Habitate protejate sau restaurate		
	304-4 Specii din Lista Roșie IUCN și specii din Lista națională de conservare cu habitate în zonele afectate de operațiuni		
<b>GRI 305: Emisii 2016</b>	3-3 Managementul subiectelor materiale	3.3.1 Evaluarea consumului de energie și a emisiilor.	
	305-1 Emisii directe (Scope 1) de GES	3.3.1 Evaluarea consumului de energie și a emisiilor.	
	305-2 Energie indirectă (Scope 2) Emisii de GES	3.3.1 Evaluarea consumului de energie și a emisiilor.	
	305-3 Alte emisii indirecte (Scope 3) de GES	3.3.1 Evaluarea consumului de energie și a emisiilor.	
	305-4 Intensitatea emisiilor de GES	3.3.1 Evaluarea consumului de energie și a emisiilor.	
	305-5 Reducerea emisiilor de GES	3.3.1 Evaluarea consumului de energie și a emisiilor.	
	305-6 Emisii de substanțe care diminuează stratul de ozon (ODS)	3.3.1 Evaluarea consumului de energie și a emisiilor.	
<b>GRI 305: Emisii 2016</b>	305-7 Oxizi de azot (NOx), oxizi de sulf (SOx) și alte emisii semnificative în aer	3.3.1 Evaluarea consumului de energie și a emisiilor.	
<b>GRI 306: Deșeuri 2020</b>	3-3 Managementul subiectelor materiale	3.4 Circularitate	
	306-1 Generarea de deșeuri și impacturi semnificative legate de deșeuri	3.4 Circularitate	
	306-2 Gestionarea impacturilor semnificative legate de deșeuri	3.4 Circularitate	
	306-3 Deșeuri generate	3.4 Circularitate	
	306-4 Deșeuri deturnate de la eliminare	3.4 Circularitate	

<b>Evaluarea de mediu a furnizorilor 2016</b>	3-3 Managementul subiectelor		Motivul omisiunii: Datorită naturii în evoluție a disponibilității datelor furnizorilor noștri și a sistemelor interne de măsurare a emisiilor, în prezent, lipsesc datele fiabile necesare pentru a efectua o evaluare completă de mediu a furnizorului. Lucrăm activ la îmbunătățirea colectării și integrării datelor și anticipăm încorporarea datelor furnizorilor în evaluările noastre pe măsură ce sistemele se îmbunătățesc.
	308-1 Furnizori noi care au fost verificați folosind criteriile de mediu		
	308-2 Impactul negativ asupra mediului în lanțul de aprovizionare și acțiunile întreprinse		
<b>GRI 401: Angajare 2016</b>	3-3 Managementul subiectelor	5.1 Promovarea Diversității, Incluziunii și Bunăstării ca Angajator Responsabil	
	401-1 Angajări noi și rotația angajaților	5.1.1.1 Angajări noi și rotația angajaților	
	401-2 Beneficii oferite angajaților permanenți care nu sunt oferite angajaților temporari sau cu jumătate de normă		Motivul omisiunii: Procentul de angajați cu normă parțială sau temporară este insuficient pentru a fi considerat bază pentru Moldcell
	401-3 Concediu parental	5.1.7 Concediu parental	
<b>GRI 402: Relații de muncă/management 2016</b>	3-3 Managementul subiectelor	5.1.8 Relații de muncă / Relații sindicale	
	402-1 Perioade minime de preaviz cu privire la modificările operaționale	5.1.8 Relații de muncă / Relații sindicale	



<b>GRI 403: Sănătate și securitate în muncă 2018</b>	3-3 Managementul subiectelor	5.1.6 Sănătate și Siguranță	
	403-1 Managementul Sănătății și Securității în muncă	5.1.6 Sănătate și Siguranță	
	403-2 Identificarea pericolelor, evaluarea riscurilor și investigarea incidentelor	5.1.6 Sănătate și Siguranță 6.3.4.3 Mecanisme de reclamație și remediere: Canalele de raportare a preocupărilor și denunțare a neregulilor	
	403-3 Servicii de sănătate a muncii	5.1.6 Sănătate și Siguranță	
	403-4 Participarea lucrătorilor, consultarea și comunicarea privind sănătatea și securitatea în muncă	5.1.6 Sănătate și Siguranță	
	403-5 Formarea lucrătorilor în domeniul sănătății și securității în muncă	5.1.6 Sănătate și Siguranță	
	403-6 Promovarea sănătății lucrătorilor	5.1.6 Sănătate și Siguranță	
	403-7 Prevenirea și atenuarea impactului asupra sănătății și securității în muncă legate direct de relațiile de afaceri	5.1.6 Sănătate și Siguranță	
	403-8 Lucrători acoperiți de un sistem de management al sănătății și securității în muncă	5.1.6 Sănătate și Siguranță	Motivul omisiunii: Informații indisponibile/incomplete. Informațiile din Raport includ doar angajații interni angajați de Moldcell.
	403-9 Leziuni legate de muncă	5.1.6 Sănătate și Siguranță Răspuns direct: Moldcell afirmă fără echivoc un record de incidență zero a accidentelor de muncă.	
403-10 Starea de sănătate cauzată de muncă	5.1.6 Sănătate și Siguranță Răspuns direct: nu este evidentă nicio incidență sau risc special de boli legate de activitatea Moldcell.		

<b>GRI 404: Training și Educație 2016</b>	3-3 Managementul subiectelor materiale	5.1.9 Bunăstarea angajaților
	404-1 Ore mediu de formare pe an per angajat	5.2.2 Programe de Dezvoltare a Abilităților Angajaților și Programe de Asistență pentru Tranziție
	404-2 Programe pentru îmbunătățirea competențelor angajaților și programe de asistență pentru tranziție	5.2.2 Programe de Dezvoltare a Abilităților Angajaților și Programe de Asistență pentru Tranziție
	404-3 Procentul de angajați care primesc evaluări regulate ale performanței și dezvoltării carierei	5.2.4 Procentul angajaților care beneficiază de evaluări periodice ale performanței și dezvoltării carierei
<b>GRI 405: Diversitate și egalitate de șanse 2016</b>	3-3 Managementul subiectelor materiale	5.1 Promovarea Diversității, Incluziunii și Bunăstării ca Angajator Responsabil
	405-1 Diversitatea organelor de guvernare și a angajaților	5.1 Promovarea Diversității, Incluziunii și Bunăstării ca Angajator Responsabil
	405-2 Raportul dintre salariul de bază și remunerația femeilor față de bărbați	5.1 Promovarea Diversității, Incluziunii și Bunăstării ca Angajator Responsabil
<b>GRI 406: Nediscrimina re 2016</b>	3-3 Managementul subiectelor materiale	5.1 Promovarea Diversității, Incluziunii și Bunăstării ca Angajator Responsabil
	406-1 Incidente de discriminare și acțiuni corective întreprinse	Răspuns direct: Moldcell afirmă fără echivoc un record de incidență zero de nerespectare a discriminării.
<b>GRI 407: Libertatea de asociere și negociere colectivă 2016</b>	3-3 Managementul subiectelor materiale	6.2 Managementul riscurilor
	407-1 Operațiuni și furnizori în care dreptul la libertatea de asociere și de negociere colectivă poate fi în pericol	6.2 Managementul riscurilor Răspuns direct: În cursul exercițiului financiar 2023 nu au existat tranzacții în care să fi fost încălcate drepturile la libertatea de asociere ale angajaților/furnizorilor.
<b>GRI 408: Munca copiilor 2016</b>	3-3 Managementul subiectelor materiale	6.2 Managementul riscurilor
	408-1 Operațiuni și furnizori cu risc semnificativ pentru incidente de muncă a copiilor	Răspuns direct: Pe parcursul anului 2023, nu s-au identificat operațiuni cu utilizare semnificativă a muncii copiilor.
<b>GRI 409: Munca forțată sau obligatorie 2016</b>	3-3 Managementul subiectelor materiale	6.2 Managementul riscurilor
	409-1 Operațiuni și furnizori cu risc semnificativ pentru incidente de muncă forțată sau obligatorie	6.2 Managementul riscurilor Răspuns direct: Pe parcursul anului 2023, nu s-au identificat operațiuni cu utilizare semnificativă a muncii forțate.



	Pagini, numere, URL și/sau răspunsuri directe	Omiteri
<b>GRI 410:</b> <b>Practici de Securitate2016</b>	3-3 Managementul subiectelor materiale	Răspuns direct: Deocamdată, Moldcell nu oferă instruire specifică personalului de securitate. Cu toate acestea, recunoscând importanța unei astfel de instruiți, Moldcell va explora oportunitățile de a încorpora acest aspect în activitățile viitoare, aliniindu-se cu angajamentul de a îmbunătăți continuu dezvoltarea profesională și abilitățile personalului de securitate asociat cu furnizorul nostru de servicii de securitate.
	410-1 Personal de securitate instruit în politicile sau procedurile privind drepturile omului	Răspuns direct: Furnizorul de servicii de securitate, angajează paznici care urmează o pregătire regulată la Academia de Poliție (la fiecare 3 ani) pe teme precum: Legalitate și legislație, Drepturi și îndatoriri de gardă, Tehnologia de securitate, Aplicarea forței și armament, Psihologie și conștientizarea securității. În plus, compania desfășoară sesiuni de instruire trimestriale conduse de conducerea furnizorului de servicii de securitate.
<b>GRI 411:</b> <b>Rights of Indigenous Peoples 2016</b>	3-3 Managementul subiectelor materiale 411-1 Incidente de încălcări care implică drepturile popoarelor indigene	Motivul omiterii: Informații nu sunt disponibile. Pe baza căutărilor din surse oficiale, Moldcell nu are cunoștință de existența unor comunități indigene recunoscute în Republica Moldova. În consecință, nu sunt raportate incidente de încălcare a drepturilor popoarelor indigene. Operațiunile noastre sunt desfășurate ținând cont de drepturile omului și bunăstarea tuturor comunităților din regiune. Ne menținem angajamentul de a susține standardele internaționale și cele mai bune practici în domeniile drepturilor omului, diversității și incluziunii, chiar și în absența populațiilor indigene recunoscute în contextul nostru de operare.
<b>GRI 413:</b> <b>Comunități Locale 2016</b>	3-3 Managementul subiectelor materiale	Capitolul 8. Contribuind la Prosperitatea comunităților
	413-1 Operațiuni cu implicarea comunității locale, evaluări de impact și programe de dezvoltare	Capitolul 8. Contribuind la Prosperitatea comunităților
	413-2 Operațiuni cu efecte negative semnificative reale și potențiale asupra comunităților locale	Capitolul 8. Contribuind la Prosperitatea comunităților

<b>GRI 414: Evaluarea socială a furnizorilor 2016</b>	3-3 Managementul subiectelor materiale		Suntem în proces de actualizare a procesului de due diligence pe care furnizorii noștri îl trec pentru a supraveghea evaluarea socială a furnizorilor. Ne angajăm să stabilim o evaluare socială a furnizorilor noștri în următoarele 18 luni.
	414-1 Furnizori noi care au fost verificați folosind criteriile sociale		
	414-2 Impacturi sociale negative în lanțul de aprovizionare și acțiuni întreprinse		
<b>GRI 415: Politici Publice 2016</b>	3-3 Managementul subiectelor materiale	6.3 Etica afacerilor și transparența	
	415-1 Contribuții politice	6.3.4.5 Neutralitatea politică	
<b>GRI 416: Sănătatea și siguranța clienților 2016</b>	3-3 Managementul subiectelor materiale	4.2.1.1 Siguranța calității atestate	
	416-1 Evaluarea impactului asupra sănătății și siguranței categoriilor de produse și servicii	4.2.1.1 Siguranța calității atestate	
	416-2 Incidente de neconformitate privind impactul asupra sănătății și siguranței produselor și serviciilor	Răspuns direct: Moldcell afirmă fără echivoc un record de incidență zero de neconformitate cu privire la impactul asupra sănătății și siguranței produselor și serviciilor.	
<b>GRI 417: Marketing și Etichetare 2016</b>	3-3 Managementul subiectelor materiale	4.2 Responsabilitatea în produsele și serviciile noastre	
	417-1 Cerințe pentru informații despre produse și servicii și etichetare	4.2.1 Transparență și Claritate: Susținem Alegerile Informate ale Clienților	
	417-2 Incidente de neconformitate privind informațiile și etichetarea produselor și serviciilor	Răspuns direct: Moldcell afirmă fără echivoc o înregistrare cu incidență zero de neconformitate în ceea ce privește informațiile și etichetarea produselor și serviciilor.	
	417-3 Incidente de neconformitate privind comunicațiile de marketing	Răspuns direct: Moldcell afirmă fără echivoc un record de incidență zero de neconformitate în ceea ce privește comunicațiile de marketing.	
<b>GRI 418: Confidențialit ateaClienților 2016</b>	3-3 Managementul subiectelor materiale	4.1.1 Data Privacy and Protection Policy	
	418-1 Plângeri întemeiate privind încălcarea confidențialității clienților și pierderea datelor despre clienți	Răspuns direct: Moldcell confirmă fără echivoc că nu a înregistrat nicio plângere privind încălcarea confidențialității datelor clienților sau pierderi ale datelor clienților.	



# GSMA INDEX

<p><b>Emisii</b>            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.</p> <p><b>Scope 1, 2 și 3 emisii</b>  <b>1.2a Scop 1 și 2 GHG emisii</b>            i. Scope 1 și 2 emisii (tone CO2e)            ii. Scope 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</p> <p><b>1.2b Scop 3 GHG emisii</b>            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</p>	<p><b>GSMA-ENV-01</b></p> <p><b>GSMA-ENV-02</b></p>	<p>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> <p>3.3.1 Evaluarea Consumului de Energie și a Emisiilor</p>
<p><b>Energia</b>  <b>Consumul de energie</b>  <b>1.3a Consumul total de energie</b>            i. Consumul total de energie (MWh)            ii. Consumul total de energie (MWh) per 1GB de data</p> <p><b>1.3b Consumul de energie în rețea</b>            i. Energia totală consumată în rețea (MWh)            ii. Energia totală consumată în rețea (MWh) per 1 GB de date</p> <p><b>1.3c Mixul energetic al rețelei</b>            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</p>	<p><b>GSMA – EN-03</b></p>	<p>3.3.1 Evaluarea Consumului de Energie și a Emisiilor</p>

# INDICELE GSMA

<p><b>Reducerea deșeurilor</b>  <u>Materiale reparate sau refolosite</u>  <b>1.4a Echipament de rețea reparat sau reutilizat</b>            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  <b>1.4b Telefoane mobile și alte echipamente ale clientului (CPE) reparate sau refolosite</b>            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</p>	<p><b>GSMA -ENV-04</b></p>	<p>3.4 Circularitatea</p> <p>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.)</p>
<p><u>Deșeuri generate</u>  <b>1.5a Total deșeuri generate (tone) per 1 GB de date</b>  <b>1.5b deșeuri de rețea (tone) per 1 GB de date</b>  <b>1.5c deșeuri de telefon și alte deșeuri de CPE (tone) per 1 GB de date</b>  <b>1.5d Toate celelalte deșeuri (tone) per 1 GB de date</b>  <u>Materiale reciclate</u>  <b>1.6a Deșeuri din rețea reciclate</b>            i. Procentul de deșeuri din rețea (de la 1.5b) reciclat (unități)            ii. Procentul din prețul de achiziție al deșeurilor din rețea reciclate  <b>1.6b Deșeuri de telefoane și CPE reciclate</b>            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  <b>1.6c Toate celelalte deșeuri reciclate</b>            i. Procentul tuturor celorlalte deșeuri (de la 1,6 d) reciclate (unități)            ii. Procentul din prețul de achiziție al tuturor celorlalte deșeuri reciclate</p>	<p><b>GSMA-ENV-05</b></p> <p><b>GSMA-ENV-06</b></p>	<p>3.4 Circularitatea</p> <p>3.4 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.)</p>
<p><b>Acoperirea rețelei</b>  <u>Populație acoperită de rețeaua de telefonie mobilă</u>  <b>2.1 Procentul din populație acoperită de rețeaua de telefonie mobilă a operatorului</b>            Defalcare după: 3G, 4G, 5G</p>	<p><b>GSMA-INC-01</b></p>	<p>3.1 Tehnologia pentru un viitor sustenabil</p>



