

Správa o spoločenskej zodpovednosti
za rok 2006



Správa o spoločenskej zodpovednosti
za rok 2006



Obsah

- 6 Príhovor
- 9 O nás
- 13 Stratégia programu spoločenskej zodpovednosti
- 16 Prehľad plnenia záväzkov v roku 2006 voči jednotlivým partnerom
- 18 Naša zodpovednosť voči zákazníkom
- 25 Naša zodpovednosť voči zamestnancom
- 28 Naša zodpovednosť voči komunitám
- 39 Naša zodpovednosť voči dodávateľom
- 40 Naša zodpovednosť voči životnému prostrediu
- 45 Zhrnutie záväzkov v oblasti spoločensky zodpovedného podnikania na rok 2007
- 46 Návratka



Príhovor

Naša činnosť leží v srdci trvalo udržateľného rozvoja

Vytvárame spojenia medzi ľuďmi, podnikmi a územiaми. Uľahčovaním dematerializácie výmen prispievame k ochrane nášho prostredia a prostredia budúcich generácií.

Nepovažujeme firemnú zodpovednosť len za povinnosť – považujeme ju za príležitosť

Okrem splnenia určených požiadaviek, chceme reagovať aj na potreby našich vonkajších partnerov a zvýšiť našu konkurencieschopnosť, aby sme boli schopní našim klientom poskytovať stále lepšie služby.

To predstavuje aj skvelý spôsob mobilizácie našich zamestnancov. Oni sú poprednými partnermi v našom prístupe a podporujú náš záväzok k trvalo udržateľnému rozvoju, ktorý odráža naše hodnoty pri súčasnom posilňovaní štruktúry skupiny France Telecom.

V roku 2006 skupina potvrdila svoju identitu a prijala niektoré významné opatrenia

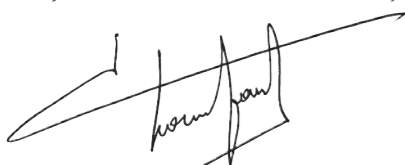
Vďaka prístupom vytvoreným v minulých rokoch skupinou France Telecom, získali všetci telekomunikační operátori v rámci skupiny vzájomnú výhodu. Etický kódex zdieľaný všetkými krajinami skupiny riadi naše hodnoty a naše správanie. Spojenie našich skúseností odhaľuje, okrem všetkých miestnych špecifik, rovnaké zameranie sa na firemnú zodpovednosť.

Tento duch sa odráža najmä v globálnej dohode podpísanej s Union Network International (UNI), ktorej cieľom je vytvoriť spoločný základ pre sociálne činnosti všade tam, kde existujú. Rok 2006 bol súčasne rokom, v ktorom sme posilnili naše činnosti zamerané na ochranu citlivých skupín obyvateľstva. Filozofia našej firmy sa prejavila najmä v oblasti zdravotnej starostlivosti, invalidity a vzdelávania. Aby sme chránili naše prostredie, vyvíjame inovatívne riešenia, ktoré optimalizujú energetickú výkonnosť a nepretržite zlepšujú možnosť sledovania výkonnosti kanálov pre spracovanie odpadu.

Táto správa je tiež príležitosťou pre prezentáciu našich priorít v najbližších rokoch

Budeme pokračovať v našom úsilí o zlepšenie kvality služieb a inováciu, najmä pokiaľ ide o zdravotnú starostlivosť a vývoj ekologicky zodpovedných výrobkov. Hlavným cieľom skupiny zostáva aj úloha umožniť každému, najmä starším alebo postihnutým zákazníkom, aby mohli úplne využiť výhody vyplývajúce z používania našich výrobkov a služieb.

Skupina France Telecom so všetkými svojimi zamestnancami a partnermi je úplne oddaná myšlienke trvalo udržateľného rozvoja.



Didier Lombard
generálny riaditeľ skupiny France Telecom



„Naša činnosť
leží v srdci“



„Spoločenská
zodpovednosť je
správna cesta“

Je to už 10 rokov, odkedy si spoločnosť Orange Slovensko začala budovať reputáciu silnej a spoľahlivej firmy, ktorá chce rozumieť potrebám svojich zákazníkov. Dôkazom toho, že sa nám tento zámer darí spĺňať, je množstvo ľudí, ktorí dnes prejavujú dôveru v naše služby. Počas svojej existencie sme sa ale naučili, že je to práve zodpovednosť, ktorá dokáže firme spolu s dôslednosťou a kvalitou v oblasti poskytovaných služieb zabezpečiť dlhodobý úspech a trvalo udržateľný rast.

My v Orangei vychádzame z presvedčenia, že pojem zodpovedné podnikanie v sebe neskrýva iba zodpovednosť voči zamestnancom či akcionárom. Dnes je už takmer nutnosťou, aby si manažéri, ktorí uvažujú iba o tom, ako čo najrýchlejšie a najlepšie zvýšiť hodnotu firmy pre svojich akcionárov, osvojili aj ďalší rozmer riadenia podniku – spoločensky zodpovedné podnikanie. Sme skutočne hrdí na to, že Orange bol na Slovensku jednou z prvých firiem, ktoré sa dokázali na svoje aktivity začať pozeráť aj očami ostatných zainteresovaných skupín a prostredníctvom svojej činnosti podnikli viditeľné kroky k tomu, aby bolo ich spolužitie vzájomne prínosné.

Veríme, že spoločenská zodpovednosť je príležitosťou a správnu cestou a firma, ktorá sa na ňu vydá, sa postupne učí a vyvíja. Spoločensky zodpovedné podnikanie pre nás znamená systematický a riadený proces, ktorý zabezpečuje, aby správanie našej firmy naplnilo alebo prekročilo etické, právne či spoločenské očakávania všetkých zainteresovaných subjektov. Naším zákazníkom ponúkame prvotriedne služby a starostlivosť, našim zamestnancom sa snažíme vytvárať tie najlepšie podmienky pre ich osobný a odborný rozvoj a pre našich obchodných partnerov sa usilujeme byť férovým a rovnocenným „spoluhráčom“ pri dosahovaní vzájomného úspechu. Popri tom nám nie je ľahostajná ani kvalita života v miestnych komunitách, ktorým venujeme našu pozornosť prostredníctvom presadzovania myšlienky filantropie a zodpovedného darčovstva. V neposlednom rade je pre nás záväzkom aj ochrana životného prostredia, ku ktorej zodpovedne pristupujeme implementáciou programov systému environmentálneho manažérstva.

V rukách držíte našu Správu v oblasti spoločenskej zodpovednosti, ktorá Vás prevedie aktivitami spoločnosti Orange Slovensko, ktoré sa nám podarilo v roku 2006 zrealizovať vo sfére spoločensky zodpovedného podnikania a poskytne Vám prehľad o tom, nakoľko zodpovedne sa nám darilo podnikáť. Poskytne Vám bližší pohľad na naše ciele a ich postupné napĺňanie a taktiež Vám pomôže lepšie pochopiť, prečo sa naša spoločnosť rozhodla byť dlhodobo dobrým a zodpovedným „občanom“ našej krajiny, ktorý chce svojím dielom prispieť k tomu, aby bol život ľudí naokolo lepší.



Ing. Pavol Lančarič, PhD.
generálny riaditeľ, Orange Slovensko, a.s.

O nás

Orange Slovensko, a.s.

Orange Slovensko je najväčším telekomunikačným operátorom na Slovensku. K 31. 12. 2006 mal 3 008 552 aktívnych zákazníkov. Svojím signálom pokrýva 99,3 % populácie a 86,8 % územia SR. Spoločnosť Orange je vedúcim poskytovateľom mobilných telekomunikačných služieb aj pre firemný segment. Mobilné telekomunikačné služby spoločnosti Orange Slovensko využíva 69 % slovenských firiem. Približne 64 % firiem deklaruje, že ich hlavným poskytovateľom telekomunikačných služieb je spoločnosť Orange Slovensko (zdroj: T/Audit, TNS Aisa, august 2006).

Okrem mobilnej dátovej siete GPRS s celonárodným pokrytím prevádzkuje mobilnú dátovú sieť EDGE s najlepším pokrytím v SR – 87 % populácie ako aj mobilnú sieť tretej generácie v štandarde UMTS s bezkonkurenčným pokrytím 43,2 % populácie SR (k 31. 12. 2006). Vysokorýchlostná mo-

bilná dátová sieť Orangeu v štandarde HSD-PA podporujúca prenosové rýchlosti do 3,6 Mbit/s je dostupná na celom území SR pokrytom signálom UMTS, čo znamená všetky mestá nad 20 tis. obyvateľov. Kvalita služieb spoločnosti Orange Slovensko spĺňa kritériá certifikátu ISO 9001:2000 podľa medzinárodného štandardu kvality.

Nezávislí audítori potvrdili, že Orange Slovensko má vybudovaný systém riadenia, ktorý zákazníkom zaručuje kvalitné, stabilné a konzistentné poskytovanie služieb. Spoločnosť Orange Slovensko je držiteľom certifikátu environmentálneho manažérstva podľa normy ISO 14001:2004. 100 % akcií spoločnosti Orange Slovensko vlastní skupina France Telecom.

Orange Slovensko mal k 31.12. 2006 viac ako 270 roamingových partnerov v 164 krajinách sveta. Orange Slovensko je prvý telekomunikačný operátor na Slovensku, ktorý má certifikovanú ochranu dát NBÚ.



Skupina France Telecom

Orange je klúčová značka skupiny France Telecom, jedného z popredných svetových telekomunikačných operátorov, tretieho najväčšieho mobilného operátora v Európe. V júni 2006 sa Orange v súlade so stratégiou NEXT zameranou na integráciu operátorov v skupine France Telecom stal jednotnou značkou pre mobilné, broadbandové a multi-play ponuky vo Francúzsku, Veľkej Británii, Holandsku a v októbri aj v Španielsku.

V súčasnosti je najväčším broadbandovým poskytovateľom internetových služieb a hlasu cez internet v Európe. Zároveň je druhým najväčším poskytovateľom IP televízie na svete. Ku koncu roku 2006 mala skupina France Telecom okolo 160 miliónov zákazníkov na piatich kontinentoch, z toho 97,6 milióna zákazníkov mobilných, 12,3 milióna zákazníkov internetových a 48,7 milióna zákazníkov fixných služieb. Firemné komunikačné riešenia a služby ponúka skupina pod názvom Orange Business Services. Orange Business Services sú dostupné v 166 krajinách a teritóriách.

S Orange Business Services patrí France Telecom medzi svetových lídrov v poskytovaní telekomunikačných služieb nadnárodným spoločnostiam. Na konci roka 2006 dosiahol France Telecom celkové tržby vo výške 51,7 miliárd eur podľa štandardov IFRS a mal 191 036 zamestnancov.

Hospodárske výsledky Orange Slovensko

■ Celkové výnosy z hlavnej činnosti	23,921 mld. Sk
■ Zisk pred zdanením, odpismi, úrokmi, amortizáciou, príspevkom na manažment a značku a kurzovými vplyvmi	11,39 mld. Sk
■ Investície do siete a infraštruktúry	4,5 mld. Sk
■ Počet aktívnych zákazníkov	3 008 552
■ Pokrytie populácie signálom GSM	99,3 %
■ Pokrytie územia signálom GSM	86,8 %
■ Počet zamestnancov	1436



Stratégia programu spoločenskej zodpovednosti

Cieľom spoločensky zodpovedného podnikania spoločnosti Orange Slovensko je zabezpečiť, aby jej správanie voči svojim partnerom napĺňalo, alebo aj prekračovalo etické, právne či spoločenské očakávania verejnosti od jej podnikania. Sme presvedčení, že implementovanie tohto prístupu do riadenia firmy dokáže prispieť k neustálemu zlepšovaniu a trvalo udržateľnému rozvoju spoločnosti.

Stratégia spoločensky zodpovedného podnikania spoločnosti Orange Slovensko stojí na štyroch pilieroch:

- biznis princípy,
- procedúry, procesy a kódexy,
- filantropia a charita,
- reportovanie a nezávislé preverovanie.

Biznis princípy

Biznis princípy sumarizujú to, čo považujeme za našu zodpovednosť a ako ju chceme napĺňať. Zahŕňa rešpektovanie potrieb, poctivosť, transparentnosť, zodpovednosť k zamestnancom, komunitám, zákazníkom a životnému prostrediu, ako aj dlhodobý udržateľný rozvoj a filantropiu ako súčasť spoločensky zodpovedného podnikania.

Rešpektovanie potrieb

S našimi partnermi (akcionármi, zamestnancami, zákazníkmi, regulačnými orgánmi, dodávateľmi, obchodnými partnermi či organizáciami v oblasti životného prostredia) komunikujeme otvorene a transparentne. Rešpektujeme ich potreby, ale aj dôvernosť obchodných a osobných informácií.

Poctivosť

Podnikáme poctivo a čestne. Naše obchodné vzťahy s partnermi sú založené na vzájomnej dôvere, spravodlivosti a otvorenosti. Požadujeme, aby sa naši zamestnanci vyhýbali osobným a finančným konfliktom záujmom a aby odmietali podvodné postupy. Netolerujeme korupciu, vytvárame prostredie, v ktorom zamestnanci dostanú radu v etickej oblasti a pri potenciálnych konfliktoch. Nepodporujeme politické strany alebo organizácie s politickým zameraním.

Transparentnosť

S našimi dodávateľmi a zmluvnými partnermi spolupracujeme tak, aby chápali a akceptovali naše podnikateľské zásady, rozvíjame s nimi čestné a transparentné vzťahy. Naše zmluvy s dodávateľmi formulujeme jasne a plníme dohodnuté podmienky. Dodržiavajúc príslušné zákony zachováme dôverný charakter informácií, ktoré nám naši dodávateľia poskytujú. Aby sme našim zákazníkom mohli poskytnúť služby vysokej kvality za konkurencieschopné ceny, rozvíjame vzťahy aj s miestnymi dodávateľmi.



Zodpovednosť k zamestnancom

Naším zamestnancom vytvárame spravodlivé a bezpečné pracovné prostredie a poskytujeme im konkurencieschopné podmienky v zamestnaní. Napomáhame rozvoju ich kvalifikácie a vytvárame predpoklady pre ich ďalší osobný a odborný rozvoj.

Zodpovednosť ku komunitám

Podporujeme miestne komunity a sme s nimi v dialógu. Chceme byť pre ne prínosom. Snažíme sa s nimi spolupracovať v otázkach zdravia a životného prostredia.

Zodpovednosť k zákazníkom

Naším zákazníkom chceme poskytovať kvalitu a hodnotu. Pri ponuke a predaji našich služieb uplatňujeme zodpovedné marketingové prístupy. Považujeme za našu povinnosť našich užívateľov čestne a pravdivo informovať o zdravotných, bezpečnostných a environmentálnych aspektoch našich služieb.

Zodpovednosť k životnému prostrediu

Naše podnikanie a aktivity, ktoré vykonávame sú spojené aj s našim vplyvom na životné prostredie. Plne si uvedujeme túto skutočnosť a zodpovedne riadime environmentálne dopady našej činnosti na životné prostredie.

Dlhodobý udržateľný rozvoj

Sme zodpovední nielen za napĺňanie finančných cieľov, ale aj budovanie dlhodobého úspechu našej spoločnosti. Uplatňujeme prísnejšie normy podnikania, naše podnikateľské procesy musia vytvárať hodnoty pre našich akcionárov a súčasne byť prínosom pre všetkých našich partnerov.

Filantropia a charita

Filantropia a charita sú najstaršou a zároveň už tradičnou oblasťou stratégie spoločensky zodpovedného podnikania našej spoločnosti. V záujme čo najefektívnejšej a najsystematickejšej podpory, filantropické a charitatívne aktivity našej spoločnosti zastrešujeme vlastnou firemnou nadáciou Konto Orange. Prostredníctvom Konta realizujeme filantropické aktivity, ktoré pomáhajú riešiť problémy rôznych skupín spoločnosti. Aktivity Konta Orange pokrývajú mnoho oblastí – od podpory náhradných rodín a adopcie, cez vzdelávanie, voľnočasové aktivity mladých ľudí až po pomoc opusteným ľuďom v núdzi. Filantropické aktivity Konta Orange sú zamerané na problémové alebo deficitné oblasti spoločnosti.

Ďalšou významnou oblasťou filantropických aktivít spoločnosti Orange Slovensko sú mobilné finančné zbierky, pri ktorých už siedmy rok využívame naše technologické možnosti na to, aby sme spolu s našimi zákazníkmi mohli pomáhať iným. Ostatnou, nemenej dôležitou oblasťou našich aktivít, je podpora individuálneho darčovstva.

Pravidlá uvedenia biznis princípov do praxe

Procedúry, procesy a kódexy nám pomáhajú záväzky vyjadrené v biznis princípoch uvádzať do života.

Skupina France Telecom rozpracovala pravidlá pre prácu s komunitami, dodávateľmi, ako aj etické normy. V našej spoločnosti máme v rámci systémov riadenia kvality a životného prostredia podrobne rozpracované procesy a procedúry, ktoré našim zamestnancom pomáhajú dodržiavať stanovené štandardy a dosahovať ciele.

Reportovanie a nezávislé overovanie

Meranie je nevyhnutnou súčasťou Programu, keďže nám umožňuje sledovať, ako si v jednotlivých oblastiach počíname. Pre každý biznis princíp máme definovaný rámec ukazovateľov, tzv. indikátorov, ktoré boli vyvinuté v súlade s pravidlami najlepšej praxe¹, ako aj na základe našich praktických skúseností tak, aby sme našu výkonnosť dokázali merať čo najvernejšie. V spolupráci so skupinou France Telecom sme v uplynulom roku úspešne implementovali nový robustný softvérový nástroj, ktorý nám umožňuje efektívne zadávanie, kontrolovanie a vyhodnocovanie stanovených indikátorov spoločenskej zodpovednosti.

¹Orange čerpal zo skúseností celosvetových neziskových organizácií ako Global Reporting Initiative (GRI), ďalej zo štandardov AA1000 a Pravidiel OECD pre nadnárodné spoločnosti. Zároveň sme identifikovali indikátory relevantné vo vzťahu k vplyvom, ktoré ako telekomunikačná spoločnosť máme na prostredie.

Prehľad plnenia záväzkov v roku 2006 voči jednotlivým partnerom

symboly

- ☐ Cieľ
- ☑ Splnený cieľ
- ▶ Čiastočne splnený cieľ
- ✘ Nesplnený cieľ

	Zväzok	Stav	Komentár
štátne a regulačné authority	Zorganizovať oficiálny workshop s TÚ SR	☑	Rozpor postupu pri tendri pre pridelenie frekvencií so zákonom o elektronických komunikáciách, možná diskriminácia účastníkov tendra a chýbajúci efektívny proces odvolania, bolo predmetom oficiálneho mítingu so zástupcami Telekomunikačného úradu SR (TÚ SR), ktorý sa konal 20. 03. 2006. Predmet stretnutia zahŕňal výmenu názorov a diskusiu ohľadne zmien v zákone č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách (§ 32 Individuálne povolenie na používanie frekvencií). Stretnutie bolo dôležité, nakoľko TÚ SR vylúčil ponuku OSK v tendri na povolenie FWA 3,5 GHz pre formálne chyby, a diskutabilné znenie zákona neobsahovalo efektívny odvolací mechanizmus pre operátorov. Myslíme si, že takáto novela je potrebná aj s cieľom podpory rozvoja konkurenčného prostredia v oblasti služieb pevných bezdrôtových sietí v štandarde FaWA.
zákazníci	Spustiť nový lojalitný program	☑	Vernostný program, založený na systéme poskytovaných výhod prostredníctvom vernostnej Orange karty, bol spustený vo februári 2006.
komunity	Pravidelne a transparentne informovať verejnosť o grantových programoch	☑	Každý projekt a grantový program realizovaný v roku 2006 bol komunikovaný cieľovej skupine prostredníctvom tlačových správ a konkrétnych mediálnych plánov. Všetky informácie o projektoch sú zverejnené aj na stránke www.kontoorange.sk .
	Monitorovať percepciu verejnosti smerom k filantropickým aktivitám, zistiť ako vplyvajú na značku	☑	Prieskum Market Mind je pripravovaný štvrtročne agentúrou NFO AISA.
komunity/zamestnanci	Zahrnúť zamestnancov do filantropických programov	☑	Orange Slovensko pripravil dobrovoľnícky program, ktorý pozostáva z troch častí: <ol style="list-style-type: none"> 1. grantový program pre zamestnancov spoločnosti Orange Slovensko, a.s., pripravený Kontom Orange, n.f., už po tretí raz. Cieľom programu je podpora aktívnych zamestnancov, ktorí chcú niečo urobiť pre miesto, na ktorom žijú, alebo je im z nejakého dôvodu blízke. Celkovo bolo predložených 42 projektov, z čoho podporených bolo 32 projektov celkovou sumou 629 660 Sk. 2. dobrovoľnícke aktivity pripravované spoločnosťou Orange Slovensko: 28 dobrovoľníkov pomohlo pri zachovaní ruiny Plaveckého hradu; 9 pomáhali načítať knihy pre nevidiace a slabozraké deti. 3. ponuka individuálnych dobrovoľníckych aktivít pre zamestnancov spoločnosti Orange Slovensko, a.s.

	Zväzok	Stav	Komentár
zamestnanci	Implementovať etický kódex	☑	Implementácia etického kódexu v Orange Slovensko bola koordinovaná so skupinou France Telecom. Hoci bol uvádzaný v záväzkoch roku 2005, plne implementovaný bol v októbri 2006. Kódex bol prezentovaný a diskutovaný s vrcholovým manažmentom a s manažermi. Generálny riaditeľ jeho uvedenie komunikoval všetkým zamestnancom, pričom každý zamestnanec prevzal 1 výtlačok kódexu. Zároveň je kódex publikovaný na intranete. Uvedenie etického kódexu sprevádzala rozsiahla interná mediálna kampaň a elektronický tréning. V spoločnosti bol ustanovený etický poradca, ktorého môžu zamestnanci v prípade etickej dilemy kontaktovať, ako aj mechanizmus upozornenia na prípadné porušenia etického kódexu.
životné prostredie	Zaviest' adaptáciu interných dokumentov v elektronickej forme na úseku služieb zákazníkom	☑	Akceptovanie dokumentov v elektronickej forme nahradilo akceptáciu v papierovej forme. Išlo napríklad o dokumenty: <ul style="list-style-type: none"> ■ Schvaľovanie špeciálnych ponúk ■ Žiadosti o vystavovanie dobropisov, farchopisov a ďalších finančných transakcií ■ Žiadosti o vrátenie preplatkov a preúčtovanie platieb Zavedením elektronickej akceptácie došlo k zrýchleniu procesu o cca 2-3 dni na každú žiadosť. Pričom za rok 2006 bolo nahradených cca 5 000 ks papiera formátu A4, čo predstavuje úsporu približne 8 kg papiera.
dodávatelia/životné prostredie	Zahrnúť do environmentálneho riadenia dodávateľov skupiny B	☑	V roku 2006 sme pokračovali v projekte "Environmentálne riadenie dodávateľov", pričom sme definovali dodávateľov, ktorí majú priamy vzťah k environmentálnym aspektom "B" a začali sme s aplikáciou procedúry "Environmentálne riadenie dodávateľov" pre "B" skupinu dodávateľov. Aplikácia environmentálneho riadenia dodávateľov bola predmetom interného auditu vo všetkých relevantných úsekoch.
životné prostredie	Začať implementáciu elektronickej obehú žiadostí o nákup	☑	V rámci projektu „e-Procurement“ bol navrhnutý proces elektronickej schvaľovacieho toku pre žiadosti o nákup, súčasťou ktorého bola aj zmena z papierovej formy žiadosti o nákup a nákupných objednávok na elektronickej forme. <p>Elektronický nákup urýchľuje nákupný proces, umožňuje lepšiu kontrolu nákupu a sledovanie statusu schválenia a zároveň chráni životné prostredie, keďže minimalizuje používanie dokumentov v tlačenej forme. Proces bol pripravený na spustenie v januári 2007.</p>

Naša zodpovednosť voči zákazníkom

Zákaznícka starostlivosť

Našou najdôležitejšou úlohou je poskytovať zákazníkom kvalitné produkty a služby a vedieť čo najlepšie uspokojiť ich potreby. Uvedomujeme si, že starať sa o rodinu viac ako 3 miliónov zákazníkov je veľký záväzok a snažíme sa k nemu pristupovať s plnou zodpovednosťou.

Prírodnou súčasťou nášho vzťahu k zákazníkom je kontinuálna starostlivosť a monitorovanie ich potrieb. S cieľom skvalitniť služby zákazníkom a priblížiť sa im ešte viac sme v uplynulom roku rozšírili sieť predajní na 170 značkových predajných miest a 7 vlastných predajní. Na všetkých predajných miestach ponúkame služby špeciálneho poradenstva prostredníctvom Orange poradcov.

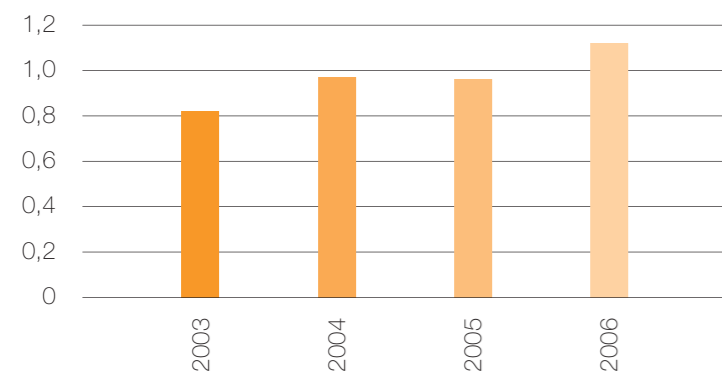
Bezpečnosť

Orange Slovensko ako najväčší slovenský telekomunikačný operátor kladie veľký dôraz na dodržiavanie zákonov v oblasti ochrany osobných údajov zákazníkov a predmetu telekomunikačného tajomstva. Spoločnosť Orange CorpSec, s.r.o., ktorá je servisnou firmou spoločnosti Orange Slovensko pre oblasť bezpečnosti, sa stala držiteľom Potvrdenia o priemyselnej bezpečnosti, ktoré vydáva Národný bezpečnostný úrad SR.

Súčasťou plánu na rok 2006 bola aktivita zameraná na zvýšenie spokojnosti zákazníkov s riešením sťažností a reklamácií. V rokoch 2004 aj 2005 sme zaznamenali menej ako 1 reklamáciu na 1000 zákazníkov, v roku 2006 ich stúplo na 1,13. V uplynulom roku sme prijali o 18,7 % reklamácií viac, ako v predchádzajúcom roku. Nárast celkového počtu reklamácií súvisí najmä s neustále sa zvyšujúcou komplexnosťou nových typov služieb, predovšetkým dátových.

Druhú významnú skupinu reklamácií z hľadiska percentuálneho podielu na celkovej počte sťažností tvorili reklamácie mobilných telefónov. Zaviedli sme taký model správy zákazníckych problémov, sťažností a reklamácií, pri ktorom bol vytvorený prirodzený tlak na prvotných zamestnancov riešiť zákaznícke podnety okamžite pri ich prvom kontakte. Okruh problémov, ktorých riešenie je v zodpovednosti prvotného agenta, je smerovaný prostredníctvom tiketovacieho komunikačného kanála (CITT) na oddelenie Back Office. Týmto je zabezpečené, že samotný problém sa stáva súčasťou dennej stránky Back Office agenta a je riešený okamžite. Z uvedeného postupu teda profituje predovšetkým zákazník, ktorého problém je riešený s vysokou prioritou.

Počet reklamácií na 1000 zákazníkov





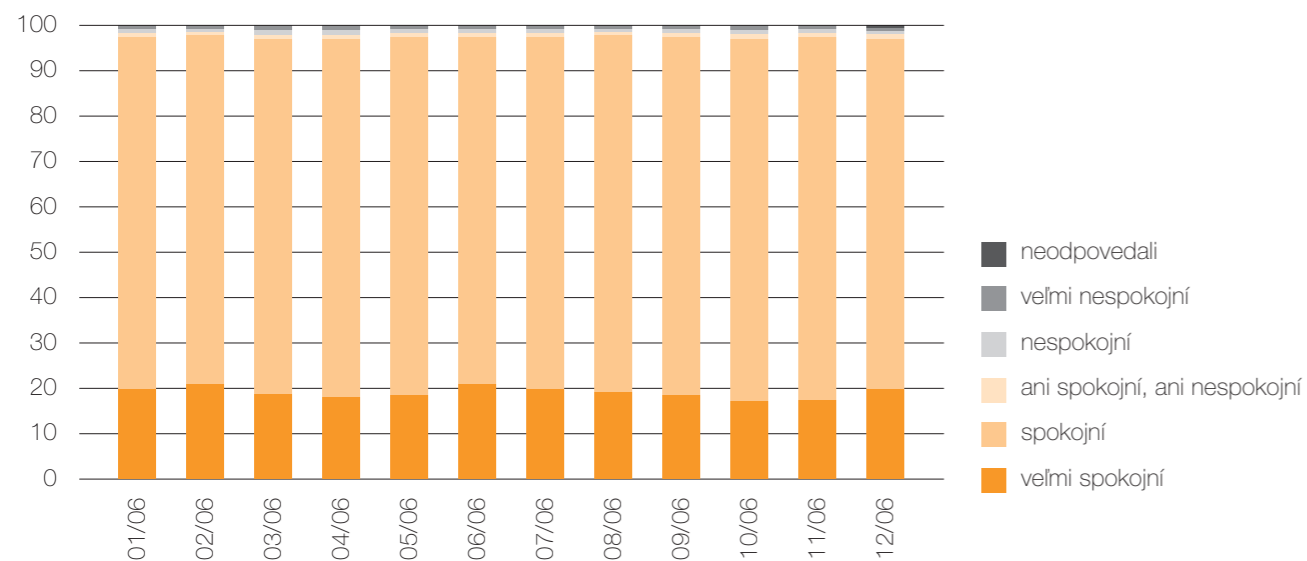
K programu starostlivosti o zákazníkov patrí aj zisťovanie ich spokojnosti prostredníctvom telefonického kontaktu. Počas volania v rámci prieskumu tzv. nursing calls sa dlhodobo viac ako 97 % zákazníkov počas hovoru vyjadruje, že sú spokojní až veľmi spokojní so zákazníckou starostlivosťou, ktorú im Orange poskytuje.

Cieľom nursing calls je podporiť lojalitu zákazníkov, monitorovanie, prieskum a zber informácií o spokojnosti s našimi službami, informovanie zákazníkov o novinkách, prípadne už poskytovaných službách našou spoločnosťou, aktívna ponuka a aktivácia služieb s cieľom uspokojiť očakávania a potreby zákazníka, zaznamenanie a riešenie požiadaviek, pripomienok, návrhov, podnetov od zákazníkov.



Spokojnosť zákazníkov monitoring

Nursing calls



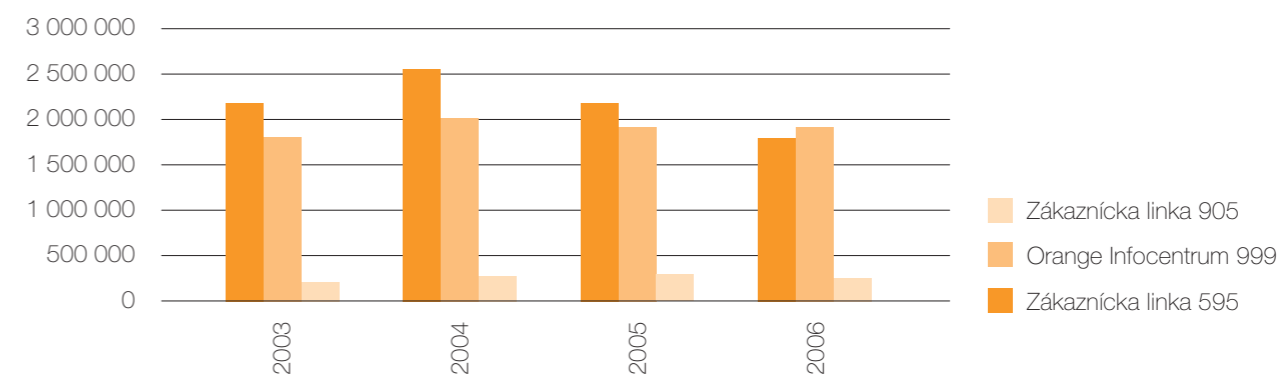
Naším zákazníkom poskytujeme nepretržitú podporu prostredníctvom zákazníckych liniek a zákazníkom fakturovaných služieb v pracovných hodinách ako jediný telekomunikačný operátor v SR aj prostredníctvom osobných agentov. V uplynulom roku sme na našich zákazníckych linkách prijali celkovo 4 377 358 hovorov. Naši zákazníci deklarujú vysokú mieru spokojnosti s kvalitou informácií a služieb. Napríklad viac ako 91 % hovorov na Zákaznícku linku 905 bolo na operátora prepojených do 20 sekúnd a viac ako 95 % telefonických požiadaviek zákazníkov sa nám podarilo vybaviť počas jedného hovoru.

Starostlivosť o verných zákazníkov

Vážime si lojalitu našich zákazníkov a uvedomujeme si, že starostlivosť o ich potreby a odmeňovanie za vernosť, je kľúčová v konkurenčnom boji o spokojnosť zákazníka. Spustenie vernostného programu bol aj jedným zo záväzkov stanovených na rok 2006 v oblasti spoločenskej zodpovednosti. Výsledkom našej snahy naplniť očakávania našich verných užívateľov je nový vernostný program, ktorý patrí medzi najvýznamnejšie novinky uplynulého roku v oblasti zákazníckej starostlivosti. V rámci neho odmeňujeme našich zákazníkov – držiteľov vernostnej Orange karty vernostným benefitom v podobe voľných minút, osobitného kreditu či zľavy z mesačnej faktúry. Orange karta tiež umožňuje získať zaujímavé zľavy u partnerov vernostného programu a možnosť bezhotovostného nákupu.

Súčasťou starostlivosti o našich verných zákazníkov je aj program osobitných výhod pre zákazníkov, ktorí sa rozhodnú predĺžiť svoju zmluvnú viazanosť s Orangeom. Ak sa zákazník po skončení záväzku rozhodne predĺžiť s nami zmluvu, dáme mu na výber jeden zo zaujímavých benefitov šitých na mieru. Ktorýkoľvek z ponúknutých benefitov si vyberie, dostane k nemu navyše ešte aj zľavu na kúpu vybraných akciových telefónov.

Vývoj počtu hovorov na zákaznícke linky



Kvalita a dostupnosť našej siete

Špičková kvalita služieb a ich dostupnosť je to, čo naši zákazníci očakávajú od svojho telekomunikačného operátora. Naším záväzkom je nielen neustále zlepšovať dostupnosť našej siete zvyšovaním a skvalitňovaním pokrytia, ale aj prinášať nové možnosti hlasovej a dátovej komunikácie pomocou najnovších technológií. V uplynulom roku sme do siete investovali 4,54 mld. Sk, čo je naša druhá najvyššia investícia v doterajšej desaťročnej histórii spoločnosti. Celkové kumulatívne investície

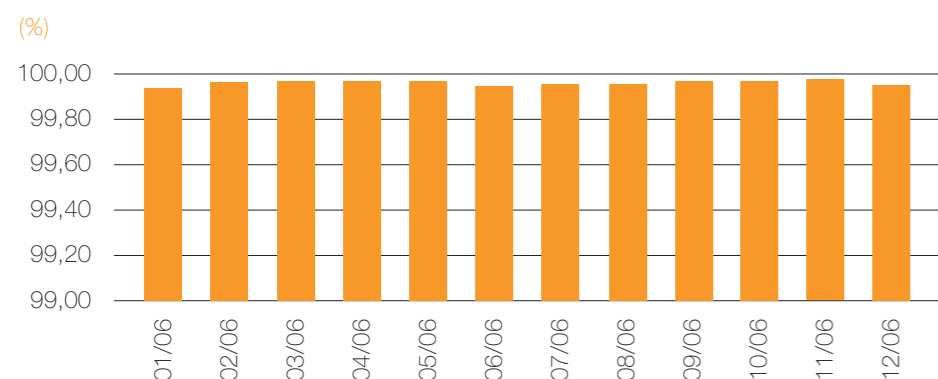
našej spoločnosti na Slovensku tak prekročili 35 mld. Sk.

Ku koncu roka 2006 naša mobilná sieť GSM pokrývala 86,8 % územia a 99,3 % populácie Slovenskej republiky. Počas roka uskutočnilo viac ako 3 milióny našich zákazníkov priemerne 7 926 936 hovorov denne, odoslali 2 196 687 SMS správ a 48 392 obrazových správ denne. Naša sieť je dimenzovaná na to, aby svojou kapacitou niekoľkonásobne prevyšovala

požiadavky trhu a dokázala tak obslúžiť zákazníkov aj v čase najväčších špičiek. Výsledkom tejto našej snahy je mimoriadna kvalita našej siete meraná mierou dostupnosti a mierou neúspešne spojených hovorov, ktorá patrí v porovnaní s inými európskymi mobilnými operátormi medzi najlepšie. Kvalitu našej siete oceňujú aj zákazníci. Jej hlasové služby napríklad v prieskume agentúry DICIO hodnotili v uplynulom roku lepšie ako v sieti konkurenčného operátora.

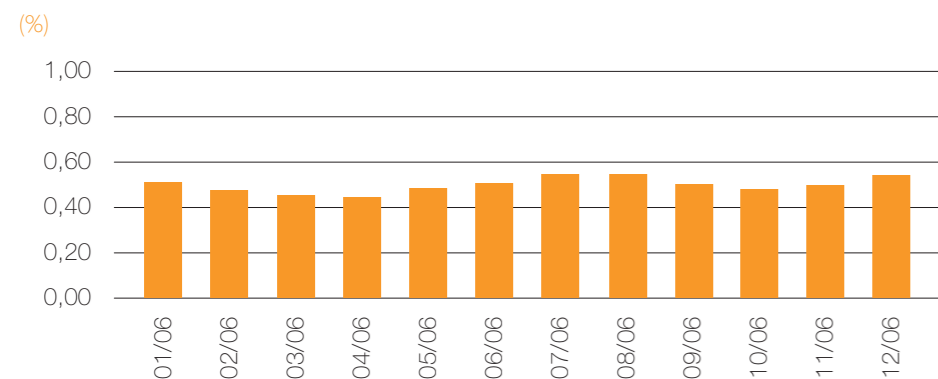
Dostupnosť siete

GSM



Percento neúspešných hovorov zo 100 %

GSM

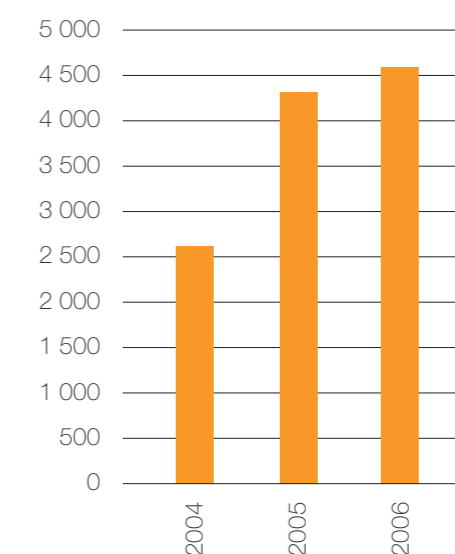


Okrem zvyšovania pokrytia a kvality signálu sme sa v uplynulom roku zamerali aj na nové technológie, ktoré prinášajú nové možnosti komunikácie pre našich zákazníkov. Ako jeden z prvých operátorov v Európe sme komerčne sprístupnili služby našej novej dátovej siete s podporou technológie HSDPA s dátovou prenosovou rýchlosťou do 3,6 Mbit/s. Nová sieť nám umožnila ponúknuť našim zákazníkom najrýchlejší mobilný 3G internet Orange internet expres. Nová sieť

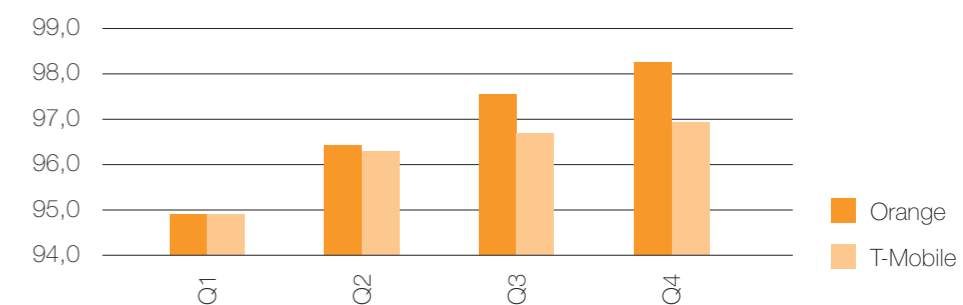
je okamžite dostupná na celom území pokrytom signálom 3G siete spoločnosti Orange Slovensko. Ku koncu roka sme signálom UMTS/HSDPA pokrývali 43,2 % populácie Slovenska a všetky mestá nad 20 tisíc obyvateľov.

Výška investícií

(v mil. Sk)



Spokojnosť zákazníkov s hlasovou službou v priebehu roka 2006 (%)



Zdroj: Agentúra Dicio, 2006

Naša zodpovednosť voči zamestnancom

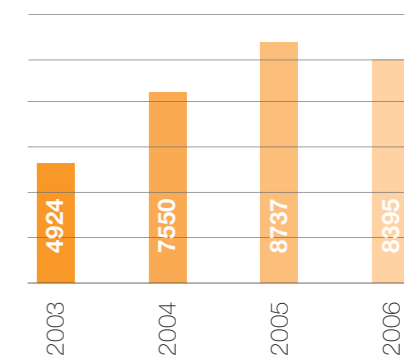
Rozvoj zamestnancov

Len vďaka kvalitnému a profesionálnemu tímu našich zamestnancov sme schopní zákazníkom poskytovať služby na vysokej úrovni. Uvedomujeme si ich dôležitosť, a preto sa im snažíme vytvárať motivujúce podmienky a konkurencieschopné prostredie.

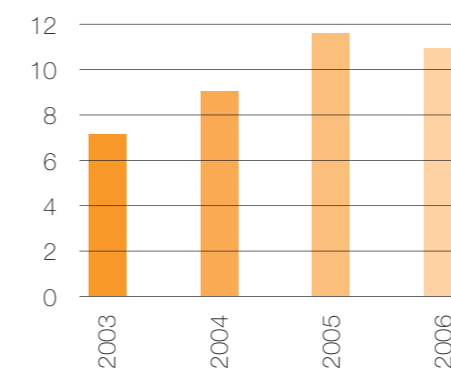
Orange už tradične patrí medzi významných zamestnávateľov v Slovenskej republike. V roku 2006 zamestnával 1436 zamestnancov. Celkový počet zamestnancov tak v porovnaní s rovnakým obdobím predchádzajúceho roka vzrástol o 3 percentá. Rovnosť príležitostí práce na všetkých úrovniach štruktúry spoločnosti je jedným z princípov vnútornej kultúry našej spoločnosti. V uplynulom roku v Orangei pracovalo 535 žien a 901 mužov. Na pozíciách vrcholového manažmentu pracujú 4 ženy.

S rastúcimi nárokmi našich zákazníkov a rozvojom telekomunikačného trhu sa zvyšujú aj nároky na profesionálnu úroveň našich zamestnancov. V uplynulom roku absolvovali naši zamestnanci priemerne 5,8 tréningových dní. Počet zamestnancov, ktorí sa minulý rok zúčastnili aspoň jedného školenia, bol 1489. Zamestnanci spolu absolvovali 546 školení, čo znamená 7 922 hodín školení. Na realizáciu tréningovej stratégie s cieľom ďalšieho rozvoja zamestnancov vynaložila v roku 2006 spoločnosť Orange Slovensko 37 miliónov korún.

Počet dní uskutočnených školení



Fluktuácia (%)



Za najdôležitejší projekt minulého roka v oblasti zodpovedného riadenia ľudských zdrojov považujeme Akadémiu manažérskych zručností. Pre zvyšovanie efektivity práce považujeme dôležité zdokonaľovanie riadiacej práce manažérov, preto sme ju zaviedli do praxe na základe vyhodnotenia a zovšeobecnenia výsledkov získanej 360° spätnej väzby z ich okolia. Schválený projekt cieľového rozvoja manažérov, zameraný na ich spôsobilosti a nástroje riadenia je spolufinancovaný Európskym sociálnym fondom.

Nadštandardná starostlivosť

Spokojní zamestnanci tvoria úspešnú firmu. Záleží nám na zdravom pracovnom prostredí a spolu s bezpečnosťou zamestnancov ho považujeme za samozrejmu podmienku vykonávania dobrej práce. Svojím zamestnancom okrem nadštandardného odmeňovania ponúkame mnoho sociálnych výhod. Prispievame na doplnkové dôchodkové poistenie, zabezpečujeme preventívne prehliadky i odborné vyšetrenia. Lekárska starostlivosť o zamestnancov zahŕňa rehabilitácie, masáže, ale aj očkovanie proti chrípke a encefalitíde. Zamestnancom aj ich rodinám poskytujeme sezónne benefity, množstvo kultúrnych a športových aktivít, detské tábory, poukazy do kina, športových centier, salónov krásy atď.

Za rok 2006 sme tretí raz obhájili prvenstvo v súťaži Zamestnávateľ ústretový k rodine v kategórii Rodinná politika, ktorú vyhlasuje Ministerstvo práce a sociálnych vecí SR.

Spokojnosť zamestnancov

Výsledkom systematickej starostlivosti o zamestnancov a investícií do ich rozvoja je rastúca spokojnosť zamestnancov. V apríli 2006 sme vyhodnotili výsledky pravidelného zamestnaneckého prieskumu, ktorého sa zúčastnilo 68 % zamestnancov.

Po prvý raz sme sa pýtali priamo na spokojnosť s benefity, pričom spokojnosť vyjadrilo až 90 % účastníkov prieskumu. Rovnako 90 % zamestnancov vyjadrilo svoju celkovú spokojnosť so spoločnosťou Orange ako svojím zamestnávateľom.



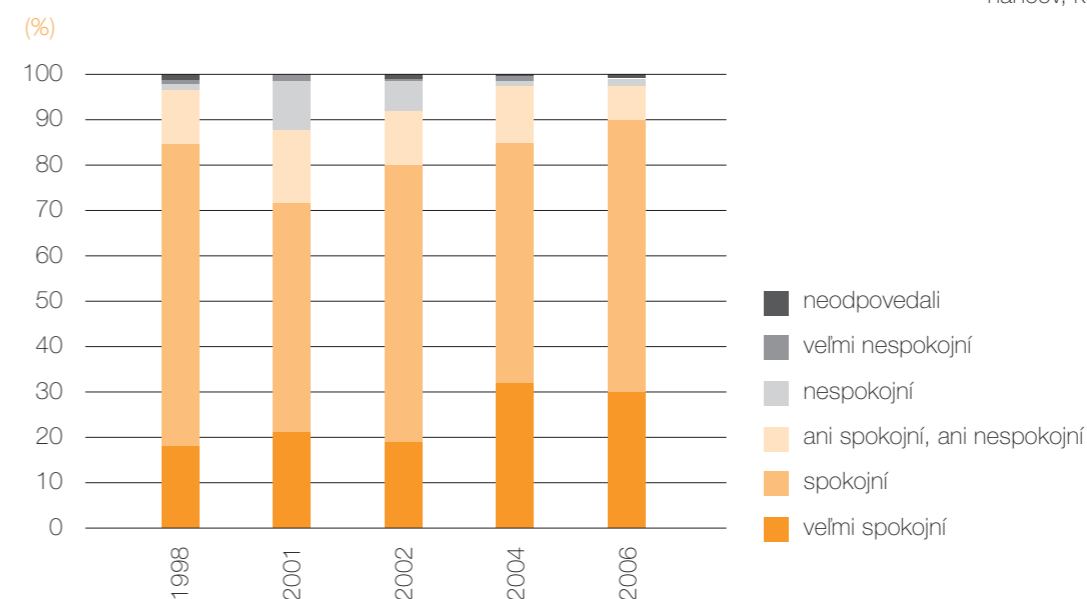
Zamestnanci a etika v podnikaní

Napriek zvýšenému dôrazu na dodržiavanie etických princípov v podnikaní v našej spoločnosti až do minulého roka absentovali formalizované pravidlá správania a zadefinované procesy. Potreba zaviesť kódex sa zvýšila v súvislosti s tým, že telekomunikačný biznis je čoraz komplexnejší svojím rozsahom, ako aj rozsahom interakcií s okolím, čím rastie aj riziko potenciálnych etických konfliktov a dopadu na reputáciu spoločnosti. Po niekoľkomesačných prípravách a koordinácii so skupinou France Telecom sme v uplynulom roku implementovali Etický kódex spoločnosti Orange Slovensko. Je

základným dokumentom, ktorý stanovuje normy etického správania a slúži ako návod na profesionálne správanie sa všetkých pracovníkov našej spoločnosti. Vychádza z princípov etického kódexu skupiny France Telecom a zároveň rešpektuje špecifiká lokálneho trhu. Kódex od zamestnancov vyžaduje úctu a rešpekt k základným ľudským hodnotám a konanie vždy v súlade s pravidlami slušnosti a etiky. Orange požaduje, aby sa zamestnanci vyhýbali osobným a finančným konfliktom záujmov, nepripúšťa korupciu a podvodné postupy a tým správanie, ktoré by mohlo ohroziť integritu a povesť spoločnosti, škodiť nášmu hospodárskemu rastu a negatívne pôsobiť na spoločenské prostredie, v ktorom pôsobíme.

Etický kódex je postavený tak, aby nám pomáhal konať čestne a správne sa rozhodovať. Našou snahou je, aby všetci zamestnanci pochopili jeho poslanie a úlohu v čom im môže pomôcť aj ustanovený etický poradca a etická komisia. Novo navrhnutý proces varovania umožňuje zamestnancom nahlásiť podozrenie z porušovania kódexu, pričom to môžu urobiť cez svojho nadriadeného, etického poradcu alebo priamo cez France Telecom. Mechanizmus varovania garantuje diskretnosť pre všetkých zamestnancov, ktorí sa ho rozhodnú využiť.

Celková spokojnosť zamestnancov so spoločnosťou Orange ako zamestnávateľom



Naša zodpovednosť voči komunitám

Humanitné projekty, charitatívna podpora, ako aj filantropia sú prirodzenou súčasťou nášho vzťahu ku komunite, v ktorej pôsobíme. Ako spoločensky zodpovedná firma chápeme takúto formu pomoci ako samozrejmosť a snažíme sa, aby bola cieľená a efektívna. Svojimi aktivitami chceme zlepšiť život všetkým, ktorí to potrebujú.

Filantropia a charita sú najstaršou a zároveň už tradičnou oblasťou stratégie spoločensky zodpovedného podnikania našej spoločnosti. V záujme čo najefektívnejšej a najsystematickejšej podpory, filantropické a charitatívne aktivity našej spoločnosti zastrešujeme vlastnou firemnou nadáciou Konto Orange. Aktivity Konta Orange sú zamerané na problémové alebo deficitné oblasti spoločnosti. Prostredníctvom Konta Orange prispela naša spoločnosť v uplynulom roku do vybraných oblastí (vzdelávacie a voľnočasové aktivity, regionálny rozvoj, minoritné skupiny a charita) sumou vo výške 25 355 605 Sk.

Grantové programy

V oblasti korporátnej filantropie a charity poskytujeme finančnú pomoc prostredníctvom grantových programov, ktoré tvoria jadro našej firemnej filantropie. Konto Orange vyhlásilo v minulom roku 9 grantových programov. Z 2185 prijatých žiadostí o grant podporilo 513 (23,4 %) celkovou sumou 16,6 milióna korún. V uplynulom roku sme prostredníctvom grantových programov pokryli nasledovné oblasti korporátnej filantropie a charity:

Vzdelávanie

Školy pre budúcnosť

Program Školy pre budúcnosť sme vyhlásovali už po štvrtý raz. Cieľom programu je zmena spôsobu učenia, nie jeho obsahu. Našou snahou je podporiť aktívnych a iniciatívnych učiteľov základných škôl, ktorí chcú vzdelávať žiakov tak, aby radi chodili do školy, rozvíjali sa, objavili svoje silné stránky, cítili sa akceptovaní a naučili sa zručnosti a poznatky potrebné pre ich budúcnosť. Chceme im umožniť, aby mali viac možností tvorivo, invenčne a zároveň citlivo pristupovať k deťom počas vyučovania.

V školskom roku 2006/2007 sme rozdelili takmer 2 milióny korún pre učiteľky a učiteľov základných škôl a osemročných gymnázií po kvartu na 81 zaujímavých projektov, ktoré menia doterajší prístup a spôsob výučby žiakov.

Lepšie miesto pre život

V školskom roku 2006/2007 vyhlásilo Konto Orange tretí ročník grantového programu určeného pre aktívnych stredoškolských študentov, ktorý sa zameriaval na podporu verejnoprospešných projektov realizovaných dobrovoľníckou prácou. Grantový program Lepšie miesto pre život je postavený na aktivitách a iniciatívach samotných študentov a jeho cieľom je rozvíjať schopnosti, zručnosti a hodnoty mladých ľudí. Do termínu uzávierky sme dostali 121 projektov, celkovo sme podporili 44 projektov a prerozdělili 1 050 400 Sk.



Šanca pre talenty

Grantový program Šanca pre talenty bol určený študentom vysokých škôl. Jeho cieľom bolo vytvoriť podmienky pre rozvíjanie ich nadania, odbornosti a talentu. Predkladateľ žiadosti musel byť vysokoškolským študentom, ktorý dosahuje vynikajúce výsledky vo vedeckej, umeleckej alebo športovej oblasti v rámci svojho štúdia na vysokej škole, úspešne reprezentuje fakultu, vysokú školu alebo Slovensko v umeleckých, športových alebo vedeckých súťažiach, olympiádach, prípadne sa aktívne podieľa na vedecko-výskumnej činnosti. Celkovo sme do dátumu uzávierky programu dostali 97 projektov, z ktorých bolo nakoniec podporených 46 projektov v celkovej sume 2,5 mil. Sk. Maximálna výška podpory pre jedného študenta na jeden akademický rok bola 70 000 Sk.



Štipendium pre znevýhodnených

Štipendijný program bol určený pre študentov stredných a vysokých škôl, ktorí sú ťažko zdravotne postihnutí a z tohto dôvodu znevýhodnení oproti zdravým mladým ľuďom. Cieľom programu je pomôcť im, aby mohli študovať na stredných a vysokých školách podľa svojho výberu, aby sa mohli integrovať medzi zdravých rovesníkov, realizovať sa, rozvíjať svoje vedomosti a zručnosti a meniť tak kvalitu svojho života, nájsť si uplatnenie v budúcnosti. Štipendium je chápané ako sociálna podpora, ktorá pomáha študentom hrať čas nákladov spojených so štúdiom. Z celkovo prijatých 77 bolo podporených 50 žiadostí celkovou sumou 1 milión korún.

Program pre mladých

Roztočte to s nápadom

Konto Orange podporilo aj v roku 2006 zaujímavé podujatia mladých ľudí realizované pre iných mladých vo veku od 16 do 35 rokov. Podporili sme až 59 originálnych kultúrnych, športových, pracovných, či vzdelávacích aktivít z celého Slovenska, ktoré mladí ľudia realizovali počas leta a jesene 2006. Celková prerozdelená suma bola 3,5 milióna korún.

Regióny

Šanca pre váš región

Grantový program Šanca pre váš región podporuje iniciatívu jednotlivcov, organizácií, verejných inštitúcií a samospráv, ktoré smerujú k zlepšeniu kvality života ľudí v jednotlivých regiónoch.

Zmysluplné inovatívne projekty sme podporili sumou 4 milióny korún. Tieto sú prínosné pre danú komunitu, keďže pomôžu ľuďom meniť prostredie, v ktorom žijú a zvýšia kvalitu života v ich regióne. Všetkých 81 podporených projektov malo verejnoprospešný charakter a boli realizované formou dobrovoľníckej práce.

Minoritné skupiny

Kultúra bez bariér

Grantový program Kultúra bez bariér podporil vytváranie rovnosti príležitostí v oblasti kultúry pre ľudí s postihnutím. Podporili sme rôzne kultúrne festivaly, prehliadky, výtvarné súťaže, tanečné súťaže, koncerty, tvorivé dielne, divadelné predstavenia, literárno-poetické stretnutia zamerané na túto cieľovú skupinu, ako aj hendikepovaných umelcov, aby sa mohli realizovať vo svojej umeleckej činnosti a prezentovať ju na verejnosti. Do programu sa mohli zapojiť zariadenia poskytujúce sociálnu starostlivosť (domovy sociálnych služieb, resocializačné a rehabilitačné zariadenia, zariadenia chráneného bývania a pod.); kultúrne inštitúcie (múzeá, galérie, kultúrne centrá a pod.); mimovládne organizácie (nadácie, občianske združenia, neziskové organizácie, neinvestičné fondy, združenia, spolky...); jednotlivci; špeciálne základné a stredné školy. Do dátumu uzávierky sme dostali 93 projektov. Podporili sme 21 projektov v celkovej sume 1 milión korún.

Darcovstvo

Darujte Vianoce

Charitatívny grantový program Darujte Vianoce sme v roku 2006 realizovali po piaty raz. Program je určený všetkým tým, ktorí majú otvorené srdce a sú ochotní pomáhať ľuďom vo svojom okolí, ktorí pociťujú svoju ťaživú situáciu najcitlivejšie počas Vianoc. Program chce prostredníctvom obetavých ľudí, ktorí predložia svoj projekt a sú ochotní venovať navyše svoj čas, svoju prítomnosť, blízkosť, milé slovo, sprostredkovať aspoň kúsok vianočnej radosti aj tým, ktorí sú životom ťažko skúšaní.

V jubilejnom 5. ročníku programu sme dostali celkovo 256 žiadostí. V celkovej sume 1 milión korún bolo podporených 99 projektov. Čiastka bola navyšená aj o výťažok z SMS zbierky.

Ku charitatívnemu grantovému programu Darujte Vianoce sme už po tretí raz vyhlásili aj mobilnú finančnú zbierku, ktorá trvala od 25.10. do 20.12.2006. Sumou 30 Sk mohol do zbierky prispieť každý zákazník spoločnosti Orange Slovensko zaslaním SMS správy na príslušné krátke číslo. Vďaka individuálnym darcom sme mohli v rámci programu podporiť ďalších 15 projektov v celkovej sume 87 900 Sk.





Grantový program pre zamestnancov Orange Slovensko

Program pre zamestnancov našej spoločnosti bol v roku 2006 realizovaný už po tretí raz. Cieľom programu je podpora a rozvoj regiónov Slovenska, prostredníctvom zveladenia mesta/regiónu/oblasti, ktorá je predkladateľovi blízka. Podporených bolo 32 projektov celkovou sumou 629 660 Sk z celkovo prijatých 42 projektov.

Priama finančná pomoc

Našou povinnosťou ako korporátneho občana je aj operatívna pomoc ľuďom v núdzi tam, kde je to naozaj potrebné a kde je takáto pomoc zmysluplná. Keďže grantovými programami neobsiahneme všetkých, ktorým by sme radi pomohli, finančne podporujeme aj individuálnych žiadateľov.

Klub darcov

Klub darcov je spoločná iniciatíva Asociácie komunitných nadácií (AKN), Konta Orange a Slovenskej sporiteľne. V roku 2006 sme vyhodnotili 3. ročník projektu, ktorého cieľom

je zblížovať ľudí ochotných dlhodobo pomáhať regiónu, v ktorom sa narodili, v ktorom žijú, alebo ktorý majú radi a umožniť im zlepšiť kvalitu života či pozitívne zmeniť svoje okolie. Cez Klub darcov sa podieľame na vytváraní kultúry darcovstva na Slovensku a motivujeme ľudí, aby sa stali pravidelnými darcami. Zaradiť sa do Klubu darcov je možné cez komunitnú nadáciu pôsobiacu v danom regióne. Balík peňazí, ktorí darcovia vyzbierali v 3. ročníku projektu sa vďaka partnerstvu Konta Orange a Slovenskej sporiteľne strojnásobil. Konto Orange prispelo v roku 2006 do tohto projektu celkovou sumou 450 000 SK.



Pomáhame aj našimi technologickými možnosťami

Vieme, že moderné technológie dokážu pomáhať ľuďom v núdzi alebo s handicapom a mobilizovať významnú skupinu potenciálnych darcov. Preto sme sa stali priekopníkom organizovania mobilných finančných zbierok, ktoré prevádzkujeme od roku 2001. Naša spoločnosť odvádza vždy stopercentný výtazok zo všetkých mobilných finančných zbierok na účely, pre ktoré sú určené. V minulom roku sme realizovali 12 zbierok, v ktorých naši zákazníci vyzbierali viac ako 6,3 milióna korún.

Stratégia mobilných finančných zbierok našej spoločnosti sa okrem motivácie darcov k zvyšovaniu výťažkov zbierok a podpory individuálneho darcovstva zameriava aj na rozširovanie komunity pravidelných darcov. V uplynulom roku sme spustili nový systém pravidelnej spätnej väzby individuálnym darcom – zákazníkom Orangeu. Uvedenie systému sprevádzala kampaň Zbierame pre šťastie, ktorej cieľom bolo uvedenie nového identifikátora mobilných finančných zbierok v sieti Orange – zeleného štvorlístka.



Fond pre sociálne slabých a chorých

Fond pre sociálne slabých a chorých bol založený na podnet mnohých žiadostí o finančnú pomoc, ktoré sme dostávali. V nich nás ľudia žiadali o príspevky na zdravotné a kompenzačné pomôcky, liečebno-rehabilitačné pobyty, pomoc v neľahkej životnej situácii a pod. V roku 2006 sme sumou 524 240 Sk podporili 48 ľudí.

Dobry anjel, n.o.

Konto Orange zakúpilo pre neziskovú organizáciu Dobry anjel, n.o., notebooky, ktoré boli ďalej distribuované mladým ľuďom. Tí pre svoje onkologické ochorenie nemohli navštevovať školu, a tak sa notebook stal ich pomocníkom pri štúdiu.

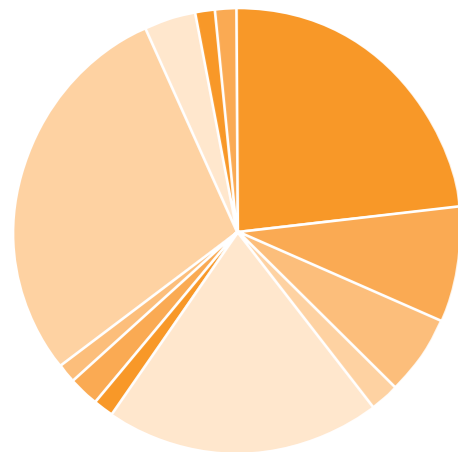
Časť finančných prostriedkov rozdeľujeme aj mimo grantových procesov. Tie však musia byť v súlade so štatútom Fondu. V roku 2006 sme podporili aj tieto subjekty:

Obdarovaný	Výška daru	Účel
Infodom, o.z.	520.000 Sk	Príspevok na naplnenie poslania občianskeho združenia, ktorým je najmä realizácia vzdelávacích a informačných aktivít pre rodičov s postihnutými deťmi
Sloníčatá Prešov, n.o.	500.000 Sk	Príspevok na pomoc deťom a bývalým chovancom Detského domova Slon v Šarišských Michaľanoch
Slovenský paralympijský výbor	500.000 Sk	Podpora projektov určených paralympionikom s dôrazom na mládež
Ministersvo školstva SR	50.000 Sk	Príspevok na realizáciu podujatia Týždeň vedy na Slovensku 2006
Ekonomická univerzita v BA	100.000 Sk	Príspevok na realizáciu medzinárodnej vedeckej konferencie
Šedý medveď	50.000 Sk	Príspevok na realizáciu predvianočného podujatia pre deti a mládež pod názvom „Čarovné dni v Auparku“

Mobilné zbierky v roku 2006

V minulom roku sme zrealizovali 12 zbierok. Medzi najväčšie zbierky patrí Hodina deťom (Nadácia pre deti Slovenska) a Deň narcisov (Liga proti rakovine). Finančné prostriedky sme týmto spôsobom zbierali aj na Bielu pastelku (Únia nevidiacich a slabozrakých) a Nezábudku (Liga za duševné zdravie).

Mobilné zbierky v roku 2006 (v Sk)



- Hodina deťom 1 519 540 Sk
- Deň narcisov 547 892 Sk
- Modrý gombík 399 330 Sk
- Zbierka pre paralympionikov 150 000 Sk
- Zbierka Vyvolených 2 136 117 Sk
- Zbierka pre Indonéziu 136 350 Sk
- Nezábudka 189 844 Sk
- Biela pastelka 102 390 Sk
- Hodina deťom 1 718 420 Sk
- JOJ v akcii 277 500 Sk
- Zbierka na výstavbu pamätníka pre obeť rasového násillia a extrémizmu 112 600 Sk
- Darujte Vianoce 120 480 Sk

Podpora minoritných skupín a dlhodobé partnerstvá

Za skutočne plodné a prospešné považujeme tie partnerstvá, ktoré sú dlhodobé. Už dlhodobo sa venujeme spolupráci a podpore tých vrstiev obyvateľov, ktoré sú považované za minoritné a sú mimo centra záujmu spoločnosti. Sme presvedčení, že tieto partnerstvá majú zmysel a prostredníctvom nich sa navzájom posúvame ďalej.

Návrat, občianske združenie

Od roku 2001 spolupracujeme s občianskym združením Návrat, ktoré vyhľadáva a pripravuje záujemcov o adopciu, pestúnsku starostlivosť a profesionálnu výchovu v rodinách. Naším spoločným zámerom je vrátiť deti, ktoré nemajú rodičov, alebo s nimi nemôžu z akýchkoľvek príčin žiť v jednej domácnosti, späť do rodín. Celkovo bolo v roku 2006 do náhradných rodín umiestnených 41 detí. Finančne sme Návratu pomohli sumou 1 000 000 Sk. Podporili sme Infolinku nielen o adopcii, www.adopcia.sk, realizovali sme SMS ankety, podporovali publikačnú činnosť a vzdelávacie projekty. Zámerom minuloročného spoločného projektu Adoptujte si náhradnú rodinu bolo nastaviť zrkadlo okoliu tých rodín, ktoré sa rozhodli prijať opus-

tené dieťa so znevýhodnením – napríklad rómske dieťa, či dieťa so zdravotným postihnutím. Ako jeden z prostriedkov získania reakcií od verejnosti bola využitá SMS anketa, v ktorej respondenti reagovali na otázku „Čo by ste povedali na to, keby vaši známi prijali do rodiny opustené dieťa?“. Jej základným cieľom bolo prispieť k hlbšiemu porozumeniu voči myšlienke náhradného rodičovstva. Väčšina odpovedí signalizovala predovšetkým pozitívne nastavenie, obdiv i uznanie náhradným rodinám. Zapájali sa predovšetkým tí, ktorí uvažujú o tom, že by sami prijali do rodiny opustené dieťa, alebo tí, ktorí tento krok už majú za sebou.



Divadlo z Pasáže

Divadlo z Pasáže je tzv. komunitným divadlom, ktoré pôsobí v Banskej Bystrici a ako jediné svojho druhu na Slovensku pracuje s ľuďmi s mentálnym postihnutím. V minulom roku podporilo Konto Orange divadelný projekt Hovor s nami, ktorého cieľom je prezentovať tvorbu Divadla z Pasáže a nadväzovať kontakty, komunikovať. Projekt sa zameriava na mladých ľudí, s ktorými sa rozpráva o inakosti, hodnote ľudskej bytosti a myslení o sebe a svete. Počas šiestich mesiacov navštívilo Divadlo z Pasáže viac ako 30 miest Slovenska.



Dobrovoľníctvo zamestnancov

Aby korporátna filantropia a charita mali skutočne ľudský rozmer, prvoradý je prístup a úprimný záujem zamestnancov pomáhať tam, kde je to potrebné. Špeciálnu pozornosť preto venujeme tomu, aby sme vytvorili adekvátny priestor pre zamestnancov našej spoločnosti, aby mohli venovať svoj čas a energiu na pomoc iným. Cieľom programu bolo vytvoriť také podmienky pre zamestnancov Orangeu, ktoré umožnia prístup k dobrovoľníckym aktivitám a podporia individuálne dobrovoľníctvo. Dobrovoľnícky program je postavený na troch pilieroch.

Grantový program pre zamestnancov

V rokoch 2004 až 2006 sa do grantového programu zapojilo 161 zamestnancov, ktorí podporili 116 rôznych aktivít na celom území Slovenska. V roku 2006, teda tretom ročníku, sa so svojimi projektami zapojilo 32 zamestnancov.

Vďaka týmto aktivitám a veľkému množstvu dobrovoľnícky odpracovaných hodín:

- bolo zrekonštruovaných a vybudovaných 43 detských ihrísk a rôznych športovísk pre deti



- v 9 projektoch boli podporené aktivity, ktoré pomáhajú medializácii regiónu: výroba propagačného CD, výroba web stránky, letákov o obciach a mestách
- počas letných prázdnin a v priebehu roka boli podporené krúžky, tábory a iné voľnočasové aktivity pre deti zo sociálne znevýhodneného prostredia v 21 projektoch
- v 16 obciach a mestách boli osadené informačné tabule, zavedený internet alebo obnovený obecný rozhlas
- v 15 projektoch boli podporené aktivity materských centier
- v 7 projektoch boli upravené verejné priestranstvá, ktoré slúžia predovšetkým miestnym obyvateľom
- podporené boli aj dve ekologické aktivity, v rámci ktorých ľuďom sprístupnili studničku s pramenitou vodou, projekt hipoterapia pre deti s fyzickým a mentálnym postihnutím a jeden výskumný a charitatívny projekt

Dobrovoľnícke aktivity

V minulom roku sme zorganizovali 2 dobrovoľnícke aktivity. Sériu pracovných sobôt odštartovala pomoc 28 dobrovoľníkov z radov zamestnancov, ktorí sa rozhodli zachraňovať Plavecký hrad. Úlohou dobrovoľníkov bolo pomôcť čo najdlhšie uchovať súčasnú podobu hradu a zabrániť zhoršovaniu jeho stavu. Keďže väčšie použitie chémie by mohlo ohroziť životné prostredie, nevyhnutný bol fyzický zásah v podobe vyklčovania drevín a burín, ktoré ničia múry hradu.

Druhá pracovná sobota sa konala v prvú decembrovú sobotu s spolupráci s Úniou nevidiacich a slabozrakých Slovenska, kde sa deväť dobrovoľníkov rozhodlo načítať knihu Traja pátrači: Záhada smrtiaceho talizmanu pre nevidiace a slabozraké deti. Samotný text sa dobrovoľníci snažili prečítať a predniesť čo možno najpútavejšou formou. Z amatérskych nahrávacích štúdií sa ozývali výkriky a emócie, aby deti, ktoré budú CD počúvať, boli vtiahnuté do samotného príbehu.



Ponuka individuálnych dobrovoľníckych aktivít

Spoločnosť Orange Slovensko ponúka svojim zamestnancom podieľať sa na dobrovoľníckych aktivitách individuálne.

Individuálne dobrovoľnícke aktivity sú ponúkané v nasledovných zariadeniach:

- **Občianske združenie Návrat** – tvorivé dielne pre deti na víkendovom pobyte náhradných rodín
- **OZ Proti prúdu** – príprava školení pre bezdomovcov, organizácia voľnočasových aktivít
- **Slovenský skauting** – pomoc pri záchrane hradov
- **Divadlo z pasáže** – sprevádzanie klientov na plaváreň, do kina alebo iné kultúrne podujatie, posedenie v cukrárni, výlety
- **Únia nevidiacich a slabozrakých** – načítavanie textov pre zrakovo postihnuté deti internátnej ZŠ v Bratislave
- **Centrum Slniečko** – pomocné práce v rámci zariadení (úprava záhrady, maliarske práce), trávenie času s deťmi (výlety a hry), patronát nad rodinami (adopcia na diaľku)

Naša zodpovednosť voči dodávateľom

Ako jedna z najväčších firiem na slovenskom trhu patríme aj medzi spoločnosti s najväčšou sieťou dodávateľov. V súčasnosti Orange spolupracuje s približne 1 500 aktívnymi dodávateľmi, z ktorých približne 85 % tvoria domáce firmy. Stratégia zodpovedného riadenia dodávateľov sa u nás zameriava na dve kľúčové oblasti: transparentný výber a environmentálne riadenie dodávateľov.

Svojich dodávateľov si vyberáme formou verejných súťaží, užšími súťažami alebo priamym zadáním. Na základe tendrového výberu sa dokumenty všetkým osloveným posielajú v rovnakých termínoch, v prípade otázok zo strany jedného osloveného sa odpoveď zasiela všetkým, taktiež hodnotiace kritéria sú rovnaké pre všetky oslovené strany. Dôležitou súčasťou spolupráce je aj hodnotenie dodávateľov, ktoré sa vykonáva u kľúčových dodávateľov na základe hodnotiaceho programu skupiny France Telecom s názvom QREDIC (Q = Quality, R = Responsiveness – Personalised relationship, E = Ethic – Environment, D = Delivery, I = Innovation, C = Costs – Invoicing).

Naše hodnotenie sa dodávateľovi poskytuje formou prezentácie a je preňho dôležitou spätnou väzbou. V roku 2006 sme takýmto spôsobom poskytli spätnú väzbu 49 kľúčovým dodávateľom.

Environmentálne riadenie dodávateľov

Spoločnosť Orange Slovensko uplatňuje princípy zodpovedného podnikania aj voči životnému prostrediu, v ktorom pôsobí. Uvedomujeme si, že naše podnikanie má aj negatívne vplyvy na naše prostredie, ktoré sa vhodnými opatreniami, iniciatívami a programami snažíme redukovať.

Zodpovednosť voči životnému prostrediu očakávame aj od našich dodávateľov. Preto sme v roku 2005 zaviedli systém environmentálneho riadenia dodávateľov. Jeho cieľom je motivovať dodávateľov správať sa zodpovedne k životnému prostrediu a zavádzať také programy a opatrenia, ktoré pomôžu znížiť ich vplyv na prostredie, v ktorom pôsobia. V rámci tohto programu sú dodávateľia na základe významnosti vplyvu na životné prostredie rozdelení na tri skupiny, na ktoré sú aplikované rôzne nástroje riadenia, počínajúc informačným listom od generálneho riaditeľa o našej politike a záväzku voči životnému prostrediu, cez environmentálne dodatky k zmluvám, až po možnosť výkonu externého auditu u dodávateľa.

Program Environmentálne riadenie dodávateľov nám umožňuje riadiť vplyvy, ktoré máme na životné prostredie nepriamo, cez našich dodávateľov, ako aj zlepšiť transparentnosť a komunikáciu s dodávateľmi ohľadom životného prostredia. Na základe výsledkov hodnotenia dodávateľov roku 2006 prešlo do tohto programu 86 dodávateľov.

Implementácia elektronického obehu žiadosti o nákup

V minulom roku sme zaviedli možnosť elektronickej žiadosti o nákup, resp. nákupnú objednávku. Interný schvalovací tok pre žiadosť o nákup, príp. nákupnú objednávku je elektronický. Významnou výhodou okrem urýchlenia nákupného procesu a lepšej kontroly nákupu je aj ochrana životného prostredia a minimalizácia používania dokumentov v tlačenej forme a papiera.



Naša zodpovednosť voči životnému prostrediu

Starostlivosť o životné prostredie je jedným z biznis princípov, na ktorom je postavené spoločensky zodpovedné podnikanie našej spoločnosti. Je zrejmé, že hoci sa telekomunikačné odvetvie vo všeobecnosti považuje za ekologicky čisté, negatívnym dopadom na životné prostredie sa nevyhne ani Orange.

System environmentálneho manažérstva

V roku 2004 sme implementovali systém environmentálneho manažérstva (SEM), ktorý nám umožňuje riadiť dopady našich aktivít a činností na životné prostredie. Systém environmentálneho manažérstva bol v máji 2005 certifikovaný podľa štandardu ISO 14001:2004 spoločnosťou Det Norske Veritas. Spoločnosť Orange Slovensko sa tak stala prvou telekomunikačnou spoločnosťou na Slovensku, ktorá tento certifikát získala. Systém environmentálneho manažérstva je v ročných intervaloch auditovaný certifikačnou spoločnosťou a neustále ho zlepšujeme.

Dôležitou podmienkou fungovania systému je každoročné preverovanie environmentálnych aspektov, čo sú naše činnosti, ktoré majú, alebo môžu mať vplyv na životné prostredie. Táto pravidelnosť umožňuje zahrnúť do tzv. registra aspektov aj vplyvy nových a plánovaných činností, výrobkov a služieb, ako aj požiadavky legislatívnych zmien.

V roku 2006 sme navrhli novú metodiku posudzovania environmentálnych aspektov, ktorej cieľom bolo prepojiť jednotlivé aspekty so spôsobom ich riadenia.

Zároveň sme zmenili spôsob kvantifikovania vplyvov na životné prostredie a doplnili posudzovanie záujmu partnerov. Aspekty sme rozdelili podľa priority na významné a ostatné. K významným aspektom sme hneď priradili aj ciele a programy na redukciu ich vplyvu.

Za významné aspekty považujeme:

- odpad z použitých telefónov, batérií a príslušenstva
- odpad z notebookov a homeboxov
- elektromagnetické vyžarovanie z antén (BTS, MW) a telefónov
- spotrebu energie pre prevádzku siete
- vizuálny vplyv vysieláčov

Hlavné programy v oblasti environmentálnej zodpovednosti

Rozšírenie zberu nefunkčných telefónov, batérií a príslušenstva

Počas roka 2006 sme rozšírili zber nefunkčných mobilných telefónov, príslušenstva a batérií do všetkých vlastných predajní. Podľa požiadaviek zákona č. 733/2004 Z.z. naša spoločnosť zabezpečuje aj individuálne plnenie spätného odberu elektrozariadení v celej svojej distribučnej sieti. Zákazník môže pri kúpe nového telefónu v každej predajni odovzdať starý nepotrebný telefón a naša spoločnosť bezplatne zabezpečí jeho ekologicky vhodnú likvidáciu.



Počas uplynulého roka sme v oboch systémoch v zbere aj spätnom odbere, spolu vyzbierali 213 kg mobilných telefónov a 45 kg batérií.

Pokračovanie v separácii odpadov z papiera a plastov

Pokračujeme v separovanom zbere použitého papiera a plastových fľaš po ich zlisovaní v administratívnych priestoroch spoločnosti. Odpad odváža a zhodnocuje vybraná autorizovaná spoločnosť. Odseparovali sme 41 280 kg papiera a 3 333 kg PET fľaš.

V roku 2006 sme zabezpečili podmienky pre separáciu papiera aj v našich vlastných predajniach a regionálnych centrách, tak aby mohol začať od 1. 1. 2007.

spotreba papiera	2003	2004	2005	2006
celkom [ton]	867	886	888	791
spotreba vody	2003	2004	2005	2006
celkom [mil. l]	12,182	17,097	15,394	22,673
spotreba paliv na pohon služobných vozidiel	2003	2004	2005	2006
celkom [hl]	6 790	7 460	7 566	8 125
emisie oxidu uhličitého z cestovania	2003	2004	2005	2006
celkom [ton]	1 499	1 612	1 491	2 262
spotreba elektrickej energie	2003	2004	2005	2006
celkom [MWh]	27 373	34 705	39 170	46 490

Informovanie o elektromagnetickom vyžarovaní z telekomunikačných zariadení a telefónov

Na základe požiadavky zákazníkov poskytujeme relevantné informácie o elektromagnetickom vyžarovaní z telekomunikačných zariadení a telefónov. Systematicky sledujeme výsledky prieskumov z celého sveta v oblasti elektromagnetického vyžarovania na zdravie ľudí, ako aj vyjadrenia Svetovej zdravotníckej organizácie k tejto problematike.

Všetky vysielacie stanice sú pred svojím uvedením do prevádzky merané nezávislým úradom, je nutné aby spĺňali štandardy ICNIRP – Medzinárodnej komisie pre ochranu pred neionizujúcim vyžarovaním, ktorá poskytuje odporúčania pre Svetovú zdravotnícku organizáciu (WHO).

Zákazníkom poskytujeme informácie o hodnote SAR (special absorbtion rate) ich telefónu na dotykových obrazovkách na predajných miestach, prostredníctvom webu a predajcov alebo cez zákaznícku linku. Informácie na zákazníckej linke si v priebehu roku 2006 na tému elektromagnetické vyžarovanie z telekomunikačných zariadení vyžiadalo okolo 50 zákazníkov. Zákazníci tak majú možnosť vybrať si telefón nielen podľa jeho funkcií, ale aj úrovne elektromagnetického vyžarovania. Všetky telefóny v našej ponuke spĺňajú medzinárodný limit pre hodnotu SAR, ktorý je 2W/kg.

Environmentálne riadenie dodávateľov

Keďže požiadavky normy ISO 14001:2004 sa vzťahujú aj na našich dodávateľov, klademe dôraz na ich environmentálny prístup a na plnenie legislatívnych požiadaviek pre výkon činností s environmentálnym dopadom (príslušné autorizácie, súhlasy a oprávnenia).

Program Environmentálne riadenie dodávateľov nám umožňuje riadiť vplyvy, ktoré máme na životné prostredie nepriamo, cez našich dodávateľov, ako aj zlepšiť transparentnosť a komunikáciu s dodávateľmi ohľadom životného prostredia.

Na základe výsledkov hodnotenia dodávateľov roku 2006 prešlo do tohto programu 86 dodávateľov.

Zhrnutie záväzkov v oblasti spoločensky zodpovedného podnikania na rok 2007

Vizuálny vplyv vysielateľov

S cieľom minimalizovať vizuálny dopad základňových staníc na okolité prostredie bola vypracovaná procedúra, ktorá popisuje kroky počas plánovania nových sietí, ako napr. umiestňovanie konštrukcií, používanie dvojitého a tribandového antén tak, aby mali čo možno najmenší vizuálny vplyv na životné prostredie pri dodržaní parametrov kvality siete.

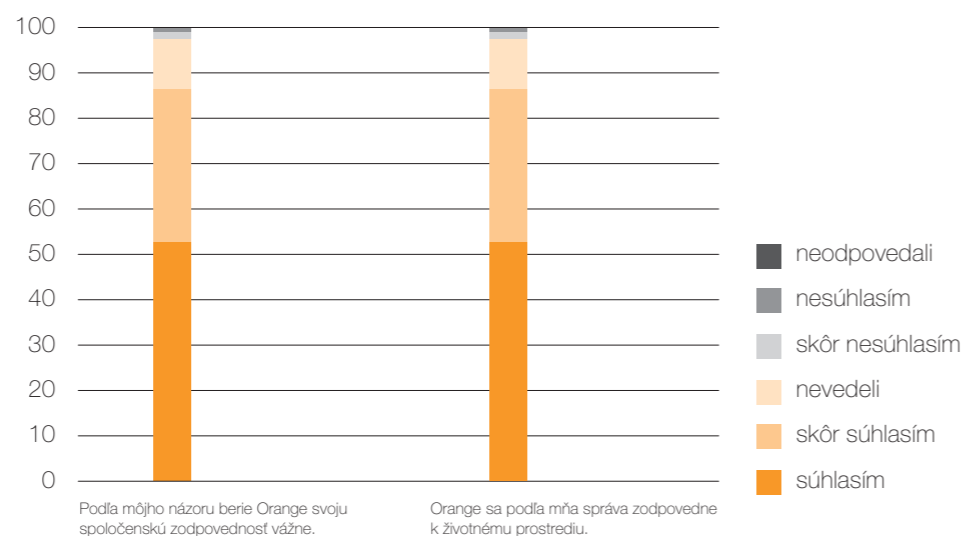
Naše výsledky v oblasti ochrany životného prostredia

V roku 2006 sme dosiahli nasledovné výsledky v oblasti životného prostredia:

- v 7 vlastných predajniach v Bratislave (2), Banskej Bystrici, Košiciach, Martine, Prievidzi a Prešove sme vyzbierali 130 kg mobilných telefónov a príslušenstva a 25 kg batérií z mobilných telefónov.
- v rámci spätného odberu mobilných telefónov a príslušenstva, ktorý je zavedený v celej distribučnej sieti Orange, t.j. na 176 predajných miestach sme vyzbierali 82,5 kg a 20 kg batérií

- odseparovali sme 41 280 kg papiera a 3 333 kg PET fliaš
- informácie na zákazníckej linke si v priebehu roku 2006 na tému elektromagnetické vyžarovanie z telekomunikačných zariadení vyžiadalo okolo 50 zákazníkov
- 60 000 našich zákazníkov v závere minulého roka využívalo elektronickú faktúru.

CSR a Enviro očami zamestnancov (%)



zdroj: prieskum spokojnosti zamestnancov, 2006

Partner	Stav	Záväzok
Ministerstvo dopravy, pôšt a telekomunikácií Slovenskej republiky		Aktívne participovať v legislatívnom procese novelizácie zákona o elektronických komunikáciách a dávať kvalifikované návrhy v rámci procesu
Zákazníci		Zlepšiť informovanosť existujúcich zákazníkov o lojalitných programoch
Zákazníci		Zlepšiť prehľadnosť o komerčných ponukách a cenníka
Médiá		Merať vnímanie OSK ako spoločensky zodpovednej spoločnosti
Komunita		Podporovať minoritné skupiny
Komunita		Realizovať grantové programy pre hendikepovaných
Komunita		Využiť technológiu a know-how OSK na realizáciu mobilnej zbierky a podpora organizácie
Komunita		Rozvíjať dobrovoľníctvo medzi zamestnancami OSK; pokračovať v existujúcich aktivitách
Komunita/Zákazníci		Uviesť špeciálnu ponuku pre sluchovo a zrakovoko postihnutých
Komunita/Životné prostredie		Začať pilotné meranie vyžarovania základňových staníc
Životné prostredie		Navrhovať a budovať nové základňové stanice v národných parkoch a chránených krajinných oblastiach spôsobom, ktorý bude mať čo najmenší dopad na životné prostredie

Návratka

Prosíme vás, dajte nám vedieť svoj názor na túto správu. Návratku môžete doručiť faxom na číslo +421 2 5851 5851 alebo odoslať na adresu Orange Slovensko, a.s., Úsek komunikácie a značky, Prievozská 6/A, 821 09 Bratislava.

Som:

- Akcionár alebo investor spoločnosti Orange Slovensko
 - Zákazník spoločnosti Orange Slovensko
 - Zamestnanec spoločnosti Orange Slovensko
 - Dodávateľ spoločnosti Orange Slovensko
 - Zástupca verejnosti
 - Člen mimovládnej organizácie
 - Novinár
 - Študent
 - Iné (prosím uveďte)
-

Zaujímajú ma:

- Všeobecné informácie o spoločnosti Orange Slovensko
 - Konkrétne informácie o spoločnosti Orange Slovensko (prosím uveďte)
-
- Iné (prosím uveďte)
-

Celkovo bola pre mňa táto správa:

- Vynikajúca
- Užitočná
- Dostatočná
- Nedostatočná

Moje ďalšie poznámky k tejto správe:

Ďalšie informácie o mne (nepovinné):

Meno: _____

Adresa: _____

E-mail: _____





Orange Slovensko, a.s. | 2007