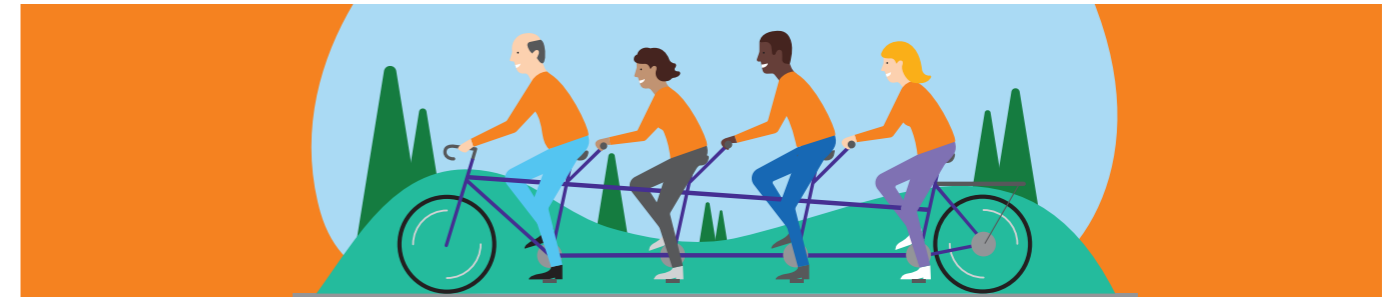


Orange Polska tworzy wartość dla klientów, zapewniając im najlepsze doświadczenie w kontaktach z firmą. Osiągamy to poprzez najwyższą jakość sieci oraz bogatą ofertę nowoczesnych produktów i usług konwergentnych, mobilnych i stacjonarnych, wspartą przez aktywne struktury sprzedażowe, doskonałą obsługę klienta i zmotywowaną kadrę pracowników. Zadowoleni klienci generują przychody

i zyski, które Spółka może ponownie inwestować w swoją działalność, zapewniając stabilne budowanie wartości dla wszystkich interesariuszy. W porównaniu z poprzednim raportem zintegrowanym, nasz model biznesowy nie uległ zmianie, ale uważamy, że nowy sposób jego przedstawienia lepiej odzwierciedla proces tworzenia wartości.



Otoczenie zewnętrzne (regulacyjne, makroekonomiczne, rynkowe, łańcuch dostaw, społeczne, środowiskowe)

**Kluczowe zasoby**

- Naturalne**
- Częstotliwości
  - Energia

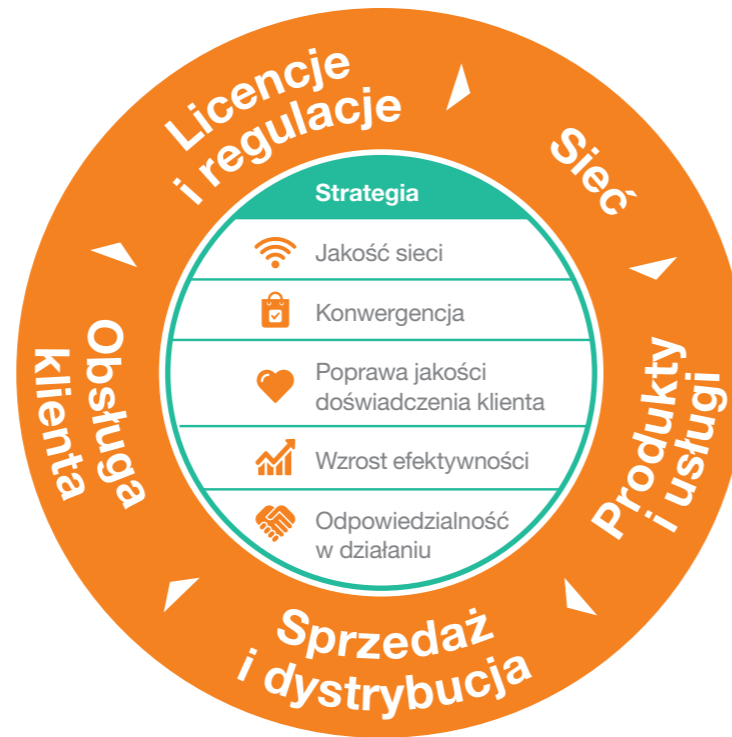
- Wytworzone**
- Infrastruktura sieciowa
  - Systemy informatyczne
  - Sieć sprzedaży

- Ludzkie i intelektualne**
- Pracownicy
  - Innowacje
  - Znajomość klientów i rynku

- Społeczne i relacyjne**
- Relacje z regulatorem rynku, instytucjami państwowymi i środowiskiem inwestorów
  - Marka
  - Partnerzy biznesowi
  - Wpływ społeczny

- Finansowe**
- Dług
  - Kapitały własne

**Model biznesowy**



**Wyniki**

- Najlepsza jakość transmisji danych dla gospodarstw domowych i przedsiębiorstw**
- Zapewnienie najwyższej jakości sieci
  - Zapewnienie oferty usług dostosowanej do potrzeb klientów customer needs

- Najlepsze doświadczenie klienta**
- Optymalna struktura kanałów sprzedaży
  - Zapewnienie klientom sprawnej i przyjaznej obsługi

- Efektywność i odpowiedzialność w działaniu**
- Nacisk na poprawę efektywności
  - Zarządzanie wpływem na środowisko
  - Wpływ na społeczeństwo
  - Przyjazny pracodawca w cyfrowym świecie

**Efekty**

- Tworzenie wartości dla wszystkich grup interesariuszy**

- Kluczowe wskaźniki działalności (KPI)**

Zarządzanie ryzykiem

Otoczenie wewnętrzne (ład korporacyjny, kultura korporacyjna)