

m:tel

GODIŠNJI IZVJEŠTAJ

ZA 2019. GODINU

SADRŽAJ

PISMO AKCIONARIMA	03
1. MTEL, AD BANJA LUKA	04
1.1. GLAVNA OBILJEŽJA POSLOVANJA U 2019. GODINI	05
1.2. KORPORATIVNI PROFIL	06
1.3. OKRUŽENJE I REGULATORNI OKVIR	17
1.4. DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE	27
1.5. USLUGE I KORISNICI USLUGA	33
1.6. PREGLED POSLOVANJA ZA 2019. GODINU	42
1.7. INVESTICIONA ULAGANJA	49
1.8. LJUDSKI RESURSI	52
1.9. INFORMACIJE ZA INVESTITORE	55
2. MTEL GRUPA	57
2.1. POKAZATELJI POSLOVANJA MTEL GRUPE	58
2.2. ZAVISNA DRUŠTVA	60
KONTAKTI	63

PISMO AKCIONARIMA

Poštovani akcionari,

Iz godine u godinu kompanija Mtel, insistirajući na studioznom pristupu strategiji poslovanja, nastoji da za svoje korisnike, kao i akcionare i celokupnu zajednicu, ispuní najviše standarde koje zadaje svetska moderna poslovna praksa.

Stoga smo i u 2019. godini nastavili da pomeramo granice svoga uspeha, trudeći se da ispunimo zadate ciljeve, uspešno savlađujući zahtevne poslovne izazove koje smo pred sebe postavili. Naši planovi fokusirani su na nameru da se posluje u skladu sa vizijom kompanije koja će u godinama koje su pred nama moći da odgovori svim izazovima modernog doba, tržišta, kao i korisnika i svih njenih akcionara.

Godinu 2019. Mtel grupa može da stavi u red veoma uspešnih, jer smo posebnu pažnju posvetili razvoju kompanije kroz akvizicije i rast korisničke baze koja je u odnosu na prethodnu godinu veća za 8,9 posto.

Nastavivši sa tim i takvim investicionim ciklusom, stvorili smo Mtel grupu koja je sada vlasnik, odnosno ima udele u šest društava: stopostotni vlasnik je kompanija Elta-Kabel, Blicnet, Telrad Net i Logosoft, te ima 49 posto udela u vlasništvu m:tel-a Podgorica i 41 posto udela u vlasništvu GO4YU kompanije Beograd. Ovakav koncept održivog razvoja kompanije bio je neminovnost, budući da su prezasićeno tržište i smanjenje njegovog finansijskog potencijala diktirali takav pristup, a što je bio trend i ostalih evropskih ekonomija.

Formula uspešnosti koju smo postavili kao strateški cilj, dakle, jeste uvećavanje vrednosti kompanije akvizicijom telekom operatora, ali i razvoj optičke infrastrukture kao preduslova za dugoročno unapređenje usluga i dobiti te generisanja prihoda. Zato smo nastavili da gradimo optičku mrežu u svim gradovima i opštinama na teritorijama sa korisničkim potencijalom, u cilju dovođenja širokopojasne internet tehnologije u sve domove. Kontinuitet investiranja i ulaganja u tehničke kapacitete za pružanje vrhunskih usluga smatramo

neophodnim, između ostalog i kako bismo opravdali svoju tehnološku dominantnost i dugogodišnje liderstvo na polju telekomunikacija u RS i BiH.

U odnosu na 2018. godinu ostvaren je rast broja korisnika i prihoda od integrisanih usluga te rast broja korisnika mobilne telefonije, kako u segmentu postpaid, tako i u segmentu prepaid usluga. Ne treba zaboraviti ni činjenicu da je tokom 2019. godine došlo do implementacije 4G mreže, koja korisnicima omogućava novu brzinu i nove metode prenosa podataka, pristupnu tehnologiju za internet te veći kvalitet usluga i zaštite, za šta je Mtel bio u potpunosti spreman nekoliko godina ranije.

Naša je namera i obaveza konstantno procenjivanje zahteva tržišta, a cilj je povećanje tržišnog udela, smanjenje troškova, podizanje kvaliteta usluga te održavanje statusa konkurentne prednosti, kako bismo se razvijali kao brend koji može biti uzor i primer uspešnosti na ovim prostorima.

Želeći da svoj poslovni status gradimo na istinskim i pravim vrednostima, našu orijentaciju da poslujemo društveno odgovorno vidimo kao svojevrsni pogon za progres čitavog društva. Zato integrisanje socijalne brige, brige o zaštiti sredine i zaposlenima, kao i interakcija sa akcionarima, u Mtelu predstavlja osnovni princip na kojem počiva poslovna strategija kompanije.

Čvrsto smo uvereni da je sve ovo što gradimo danas svojevrsni garant za budućnost te da s razlogom možemo očekivati da će kompanija Mtel i u narednim godinama da raste i da se razvija.

Zahvaljujem našim korisnicima, zaposlenima, kao i akcionarima na ukazanom poverenju i dugogodišnjem partnerstvu.



Marko Lopičić, generalni direktor

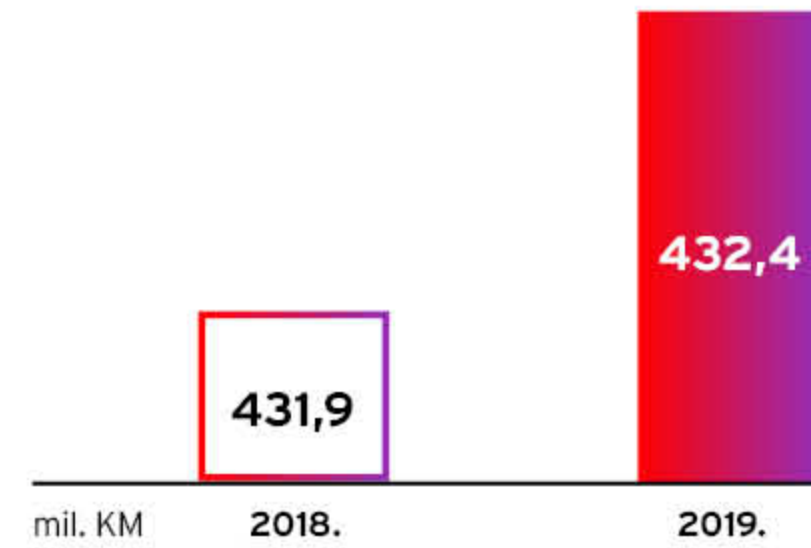
MTEL, AD BANJA LUKA

- 1.1. GLAVNA OBILJEŽJA POSLOVANJA U 2019. GODINI
- 1.2. KORPORATIVNI PROFIL
- 1.3. OKRUŽENJE I REGULATORNI OKVIR
- 1.4. DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE
- 1.5. USLUGE I KORISNICI USLUGA
- 1.6. PREGLED POSLOVANJA ZA 2019. GODINU
- 1.7. INVESTICIONA ULAGANJA
- 1.8. LJUDSKI RESURSI
- 1.9. INFORMACIJE ZA INVESTITORE

GLAVNA OBILJEŽJA POSLOVANJA U 2019. GODINI

UKUPNI PRIHODI

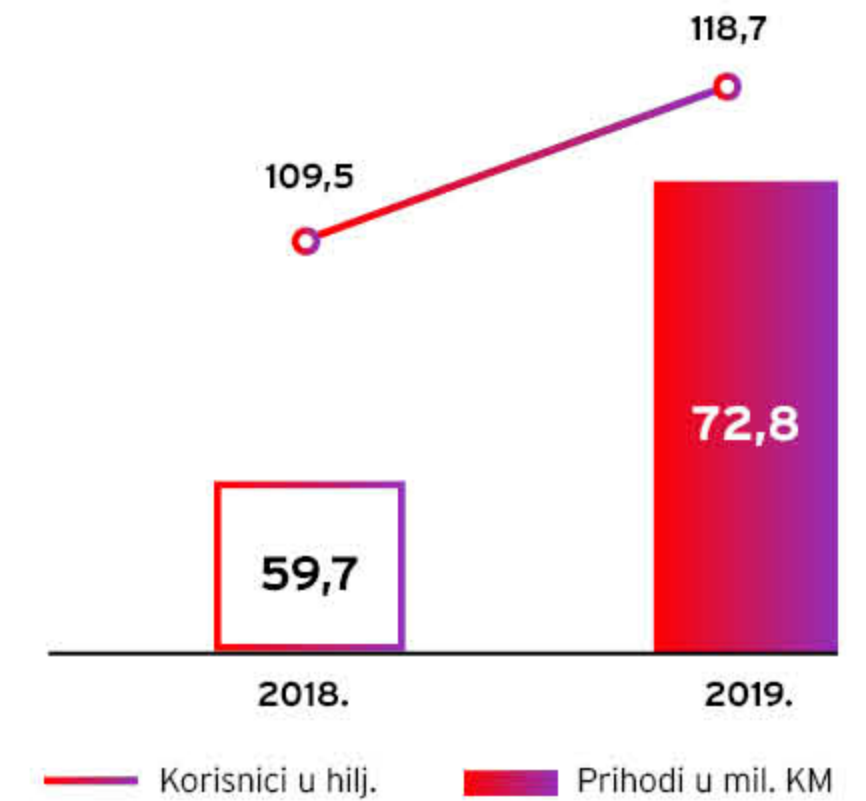
↑
+0,1%



INTEGRISANE USLUGE

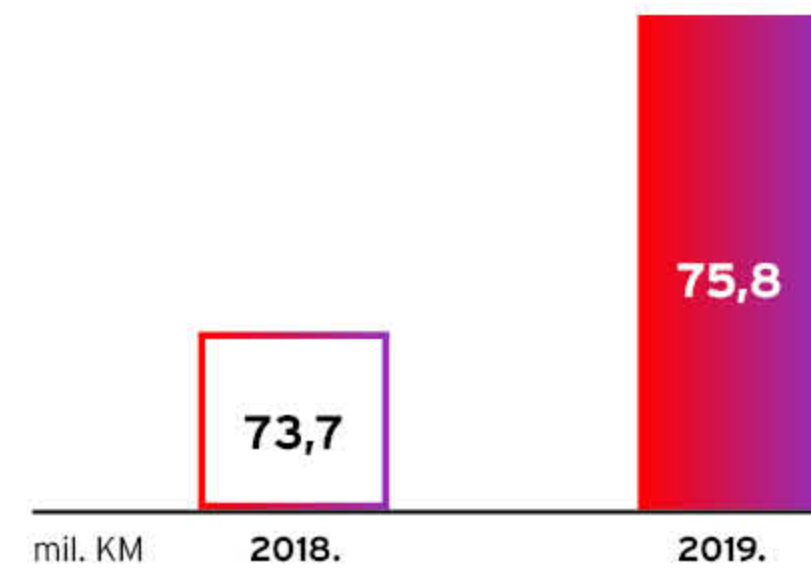
PRIHODI
↑
+21,9%

KORISNICI
↑
+8,4%



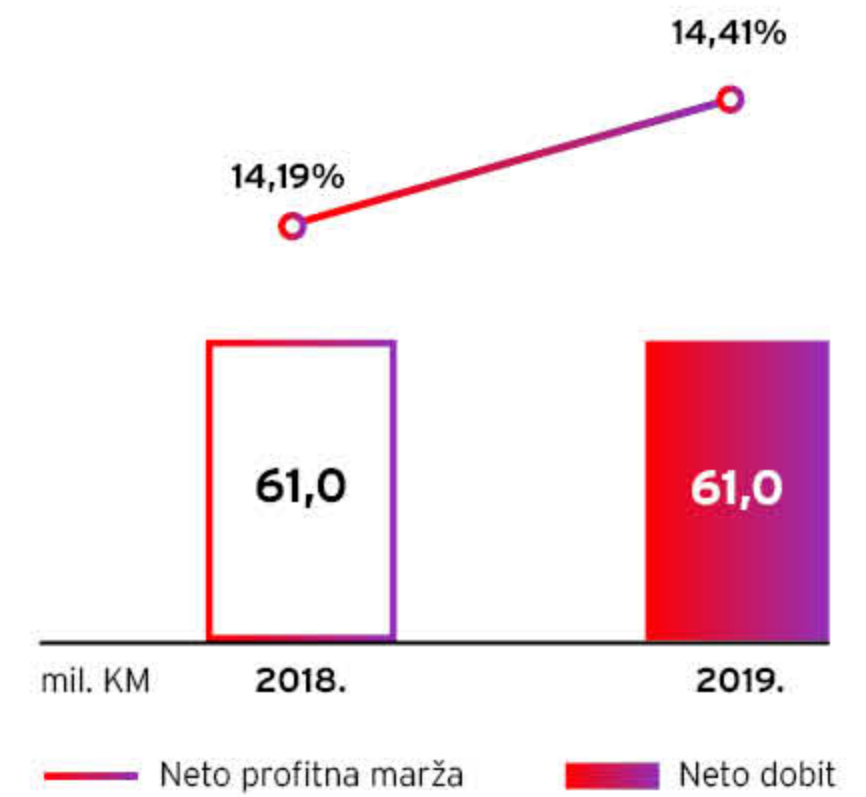
PRIHODI OD PRETPLATE MOBILNE TELEFONIJE

↑
+2,8%



NETO DOBIT I PROFITNA MARŽA

NETO DOBIT
↑
+0,01%



KORPORATIVNI PROFIL

1.2.1. ISTORIJA I NASTANAK

1.2.2. DJELATNOST

1.2.3. ORGANI UPRAVLJANJA

1.2.4. MISIJA, VIZIJA I STRATEGIJA

1.2.5. IZJAVA O PRIMJENI STANDARDA KORPORATIVNOG UPRAVLJANJA

1.2.6. KORPORATIVNE VRIJEDNOSTI

ISTORIJA I NASTANAK

Javno osnovno državno preduzeće za telekomunikacije Republike Srpske, Banja Luka, registrovano je na dan 20. decembra 1996. godine i do 12. decembra 2002. godine poslovalo je kao preduzeće u potpunom državnom vlasništvu, kada je izvršena vlasnička transformacija u akcionarsko društvo i promijenjen naziv u Telekomunikacije Republike Srpske, a.d. Banja Luka.

Do kraja 1996. godine, poštanske, telegrafске i telefonske usluge u Republici Srpskoj su se obavljale u sklopu jednog preduzeća Jedinštenog javnog preduzeća PTT saobraćaja Republike Srpske.

Od 1. januara 1997. godine, u skladu sa odredbama Zakona o sistemima veza, radio-saobraćaju i poštanskom, telegrafskom i telefonskom saobraćaju, izvršena je podjela na dva nova preduzeća, JODP Telekom Srpske i JODP Srpske pošte.

U toku 2002. godine, na osnovu Zakona o privatizaciji u Republici Srpskoj i Odluke Vlade Republike Srpske, 20% državnog kapitala Preduzeća privatizovano je putem vaučer ponude, od čega se na privatizaciono-investicione fondove odnosilo 10,5%, a na fizička lica 9,5%. Preostalih 80% (državni kapital 65%, Fond penziono-invalidskog osiguranja 10% i Fond za restituciju 5%) privatizovano je po Posebnom privatizacionom programu Vlade Republike Srpske, u skladu sa Zakonom o privatizaciji državnog kapitala u preduzećima.

Rješenjem Osnovnog suda od 12. decembra 2002. godine, upisana je promjena imena u Telekomunikacije RS, a.d. Banja Luka i statusna promjena. Na osnovu Rješenja Osnovnog suda u Banjoj Luci od 28. juna 2007. godine, upisana je statusna promjena vlasnička transformacija prodajom ukupnog dijela državnog kapitala preduzeću Telekom Srbija, a.d. Beograd.

Kupovinom 65% državnog kapitala, Telekom Srbija je većinski vlasnik Mtele. Na dan 31.12.2019. godine struktura vlasništva Mtele je bila:

- Telekom Srbija, a.d. Beograd, Srbija - 65,01%;
- Penzijski rezervni fond, a.d. Banja Luka - 8,92%;
- Fond za restituciju Republike Srpske, a.d. Banja Luka - 5,03%;
- DUIF Kristal invest a.d. - OMIF Future fund - 2,62%;
- Ostali akcionari - 18,42%.

Na dan 31.12.2019. godine Mtel ima udjele u vlasništvu šest društava, i to:

- Logosoft, d.o.o. Sarajevo, 100% udjela u vlasništvu;
- Telrad Net, d.o.o. Bijeljina, 100% udjela u vlasništvu;
- Blicnet, d.o.o. Banja Luka, 100% udjela u vlasništvu;
- Elta-Kabel, d.o.o. Doboj, 100% udjela u vlasništvu;
- Društvo za telekomunikacije MTEL, d.o.o. Podgorica, 49% udjela u vlasništvu i
- GO4YU, d.o.o. Beograd, 41% udjela u vlasništvu.

Osnovni podaci

Poslovno ime	Telekomunikacije Republike Srpske a.d.
Sjedište	Vuka Karadžića 2, Banja Luka
Datum osnivanja	20.12.1996.
Datum sticanja vlasništva	28.06.2007.
Vrijednost osnovnog kapitala	491 milion KM
Broj i vrsta izdatih akcija	491.383.755 običnih akcija
Web site	mtel.ba
Osnovna djelatnost	Telekomunikacije - djelatnost pružanja telekomunikacione i povezane uslužne djelatnosti, tj. prenos glasa, podataka, teksta, zvuka i slike

STRUKTURA VLASNIŠTVA MTELA



DJELATNOST

Mtel, a.d. Banja Luka, kao jedan od tri nacionalna telekom operatora u Bosni i Hercegovini, nudi najsavremenije i jedinstvene telekomunikacione i ICT usluge, u skladu sa trendovima na tržištu koje karakterišu dinamičnost i intenzivni konkurentski odnosi.

Osnovne djelatnosti Mtela su telekomunikacije, pružanje telekomunikacione i povezane uslužne djelatnosti, odnosno prenos glasa, podataka, teksta, zvuka i slike, što obuhvata:

- djelatnost žičane telekomunikacije;
- djelatnost bežične telekomunikacije;
- djelatnost satelitske telekomunikacije i
- ostale telekomunikacione djelatnosti.

Mtel, takođe, pruža usluge u oblasti zakupa, izgradnje, upravljanja i zaštite telekomunikacione infrastrukture. Pored toga, kompanija obavlja i druge djelatnosti koje služe djelatnosti upisanoj u sudski registar, a koje se uobičajeno obavljaju uz te djelatnosti u manjem obimu ili povremeno.

U kontekstu navedenog, Mtel kontinuirano razvija i unapređuje sopstveni portfolio telekomunikacionih usluga iz oblasti mobilne telefonije, multimedijalnih

usluga, fiksne telefonije, interneta i prenosa podataka, uz istovremenu diverzifikaciju istog, koja je bazirana na razvoju portfolija usluga zasnovanih na ICT rješenjima.

Istovremeno, u cilju zadovoljenja potreba korisnika, unapređenja poslovnog rezultata, dostupnosti usluga, zadržavanja leaderske pozicije na tržištu i ključnih komparativnih prednosti u odnosu na konkurente, Mtel u kontinuitetu intenzivno ulaže u razvoj tehnologije i infrastrukture kao osnove za unapređenje postojećih i razvoj novih usluga, ali i njihovog kvaliteta.

Posebno treba istaći značaj razvoja uvođenja u ponudu usluga namijenjenih poslovnim korisnicima, odnosno segmentu malih i srednjih preduzeća i javnom sektoru, zasnovanih na ICT rješenjima, usmjerenih na unapređenje poslovanja ovih kategorija društava, kako s aspekta efikasnosti, tako i efektivnosti.

Pored omogućavanja visokokvalitetnih usluga i primjene savremenih informacionih tehnologija, Mtel mnogo ulaže u sport, kulturu, obrazovanje i humanitarne projekte, te poslujući društveno odgovorno utiče na razvoj pravih vrijednosti u svom okruženju.

ORGANI UPRAVLJANJA

Poslovanje Mtela, kao društva kapitala, odnosno akcionarskog društva, definisano je odredbama Zakona o privrednim društvima. Saglasno ovim odredbama i Statutu Mtela, organe Akcionarskog društva čine:

- Skupština akcionara,
- Upravni odbor,
- Generalni direktor,
- Izvršni odbor,
- Odbor za reviziju,
- Interni revizor.

SKUPŠTINA AKCIONARA

Skupštinu akcionara čine svi akcionari. Skupštini akcionara, po pravilu, prisustvuju i učestvuju u njenom radu - generalni direktor, članovi Izvršnog odbora i nezavisni revizor.

UPRAVNI ODBOR

Upravni odbor je na dan 31.12.2019. godine obavljao funkciju u sastavu: Predrag Čulibrk, Danijela Maletić, Dejan Carević, Slavko Mitrović, Draško Marković, Nenad Tomović i Branko Malović.

GENERALNI DIREKTOR

Generalni direktor kompanije je Marko Lopičić.

IZVRŠNI ODBOR

Izvršni odbor Mtela čine generalni direktor Marko Lopičić i izvršni direktori:

- Izvršni direktor za tehniku - Miodrag Vojinović;
- Izvršni direktor za finansije - Jasmina Lopičić;
- Izvršni direktor za marketing i prodaju - Radmila Bojanić;
- Izvršni direktor za korporativne poslove - Vladimir Četrović;
- Izvršni direktor za operativne poslove - Nikola Rudović.

ODBOR ZA REVIZIJU

Odbor za reviziju je na dan 31.12.2019. godine obavljao funkciju u sastavu: Vladislava Argyrakis i Miloš Grujić.

INTERNA REVIZIJA

Interna revizija, čiji je rukovodilac Mirjana Matanović Bundalo, organizovana je kao funkcija podrške u Mtelu.



MARKO LOPIČIĆ,
generalni direktor

Marko Lopičić rođen je u Kraljevu 1975. godine. Diplomirao je na Pravnom fakultetu Univerziteta u Beogradu 2000. godine.

Svoju karijeru započeo je 2000. godine u Telekomu Srbija. Radio je na poslovima zastupanja u Sekretarijatu za pravne i opšte poslove, zatim na poslovima šefa Službe za normative i kontrolu u Direkciji za budžet i kontrolu te na poslovima šefa Službe za pravnu podršku u Direkciji za usluge.

Za izvršnog direktora za korporativne poslove kompanije Mtel, a.d. Banja Luka imenovan je 19.06.2007. godine. Kao dio menadžment tima bio je odgovoran za ljudske resurse, odnose sa regulatorom i pravne poslove, kao i za poslove Sekretarijata Društva i odnose sa akcionarima.

Upravni odbor kompanije izabrao je Marka Lopičića za generalnog direktora Mtela, a.d. Banja Luka, 08.06.2016. godine.



MIODRAG VOJINOVIĆ,
izvršni direktor za tehniku

Miodrag Vojinović rođen je 1972. godine u Banjaluci. Diplomirao je na Elektrotehničkom fakultetu Univerziteta u Banjoj Luci 1999. godine. Dodatno usavršavanje iz oblasti telekomunikacija sticao je u SAD, Kini, Njemačkoj i Austriji.

Nakon što je bio stipendista Telekoma Srpske, 2000. godine je i zaposlen u ovoj kompaniji, u kojoj je prošao razvojni put od inženjera saradnika, glavnog inženjera, šefa službe, rukovodioca sektora do direktora funkcije. Učestvovao je u projektima kao što su: prepaid sistem, IPTV, modernizacija bežične pristupne mreže, uvođenje FTTH, ngHLR, number portability, IMS, mobile broadband, SBC i mnogim drugim. Govori engleski i njemački jezik.

Za izvršnog direktora za tehniku kompanije Mtel, a.d. Banja Luka imenovan je 24.03.2015. godine.



JASMINA LOPIČIĆ,
izvršni direktor za finansije

Jasmina Lopičić rođena je 1972. godine u Beogradu. Diplomirala je na Ekonomskom fakultetu Univerziteta u Beogradu 1996. godine.

Karijeru je započela u JP PTT Srbija 1997. godine, u Direkciji za ekonomske poslove, a od 1998. godine zaposlena je u Telekomu Srbija, a.d. Beograd. Na mjesto direktora Sektora za ekonomske procjene imenovana je 1999. godine, a 2005. godine za direktora Sektora za budžet i kontrolu, Direkcije za ekonomske poslove u Telekomu Srbija, a.d.

U periodu od 2001. do 2004. godine bila je član Nadzornog odbora Telekoma Srbija, a.d. Beograd, a u periodu od 2004. do 2008. godine član Upravnog odbora Telekoma Srbija a.d. Beograd. Od 2010. do 2018. godine bila je član Odbora direktora Mtela Podgorica. Govori engleski jezik. Udata je i majka je dvoje djece.

Za izvršnog direktora za finansije kompanije Mtel, a.d. Banja Luka imenovana je 19.06.2007. godine.



RADMILA BOJANIĆ,
izvršni direktor za marketing i prodaju

Radmila Bojanić rođena je 1972. godine u Gradišci. Diplomirala je inženjera elektrotehnike 1997. godine na Elektrotehničkom fakultetu Univerziteta u Banjoj Luci. Akademsko obrazovanje nastavila je 2004. godine na Ekonomskom fakultetu Univerziteta u Banjoj Luci, gdje je 2006. godine stekla zvanje magistra ekonomskih nauka, a zatim i na Univerzitetu Singidunum u Beogradu, gdje je 2010. doktorirala ekonomiju.

Karijeru gradi u kompaniji Mtel još od 1998. godine, gdje prolazi razvojni put od pozicije inženjera, učesnika brojnih strateških projekata, do različitih menadžerskih pozicija u Direkciji za marketing i prodaju. Od 2010. do 2013. godine bila je rukovodilac Sektora za prodaju poslovnim korisnicima, da bi od 2013. do aprila 2017. godine obavljala funkciju rukovodioca Sektora za prodaju poslovnim korisnicima i veleprodaju, a u posljednjih godinu dana do imenovanja na funkciju izvršnog direktora bila je odgovorna i za prodaju rezidencijalnim korisnicima.

Autorka je nekolicine naučnih radova iz oblasti menadžmenta u telekomunikacijama i upravljanja kvalitetom. Govori engleski jezik.

Za izvršnog direktora za marketing i prodaju kompanije Mtel, a.d. Banja Luka imenovana je 05.04.2017. godine.



VLADIMIR ČETROVIĆ,
izvršni direktor za korporativne poslove

Vladimir Četrović rođen je 1968. godine. Diplomirao je na Pravnom fakultetu Univerziteta u Beogradu.

Karijeru je započeo 1996. godine kao advokatski pripravnik, a od 1998. godine zaposlen je u Telekomu Srbija, a.d. Beograd u Sekretarijatu za pravne poslove kao zastupnik Društva. Na mjesto direktora Direkcije za pravne poslove u JP PTT saobraćaj „Srbija“ imenovan je 2004. godine, a 2007. godine imenovan je i za generalnog direktora Mobtel PTT, d.o.o. U periodu od 2009. do 2010. godine obavljao je poslove savjetnika generalnog direktora JP PTT saobraćaj „Srbija“.

U januaru 2010. godine pridružio se Mtel timu kao rukovodilac Sektora za pravne poslove u Direkciji za korporativne poslove.

Za izvršnog direktora za korporativne poslove Mtela, a.d. Banja Luka imenovan je 14.06.2016. godine.



NIKOLA RUDOVIĆ,
izvršni direktor za operativne poslove

Nikola Rudović rođen je 1978. godine u Baru. Diplomirao je 2003. godine na Pravnom fakultetu Univerziteta u Beogradu, a 2004. godine završio je Školu za društveno i političko liderstvo PERIKLES u organizaciji Fonda „Centar za demokratiju“, koju finansira Evropska komisija.

Pravosudni ispit položio je 2007. godine. Od 2007. godine član je Advokatske komore Beograda, kao advokat specijalizovan za korporativno pravo.

U januaru 2013. godine pridružio se Mtel timu kao savjetnik generalnog direktora, a od decembra 2013. godine obavljao je funkciju direktora Funkcije za strategiju. Govori engleski jezik.

Za izvršnog direktora za operativne poslove Mtela, a.d. Banja Luka imenovan je 25.04.2014. godine.

MISIJA, VIZIJA I STRATEGIJA

Misija

„Dosljedni tradiciji koja nas obavezuje, korisnicima pružamo jedinstveno digitalno iskustvo, čineći im život ljepšim, lakšim i zabavnijim.“

Vizija

„Za korak ispred drugih, želimo da budemo prvi izbor korisnika u digitalnom svijetu usluga.“

Osnovno opredjeljenje Društva odnosi se na identifikaciju i eksploataciju novih izvora rasta prihoda, odnosno orijentaciju na dalji rast u domenu integrisanih usluga, mobilne telefonije i mobilnog interneta, kao i na razvoj u domenu digitalnih usluga te unapređenju postojeće tržišne pozicije i internih aspekata poslovanja.

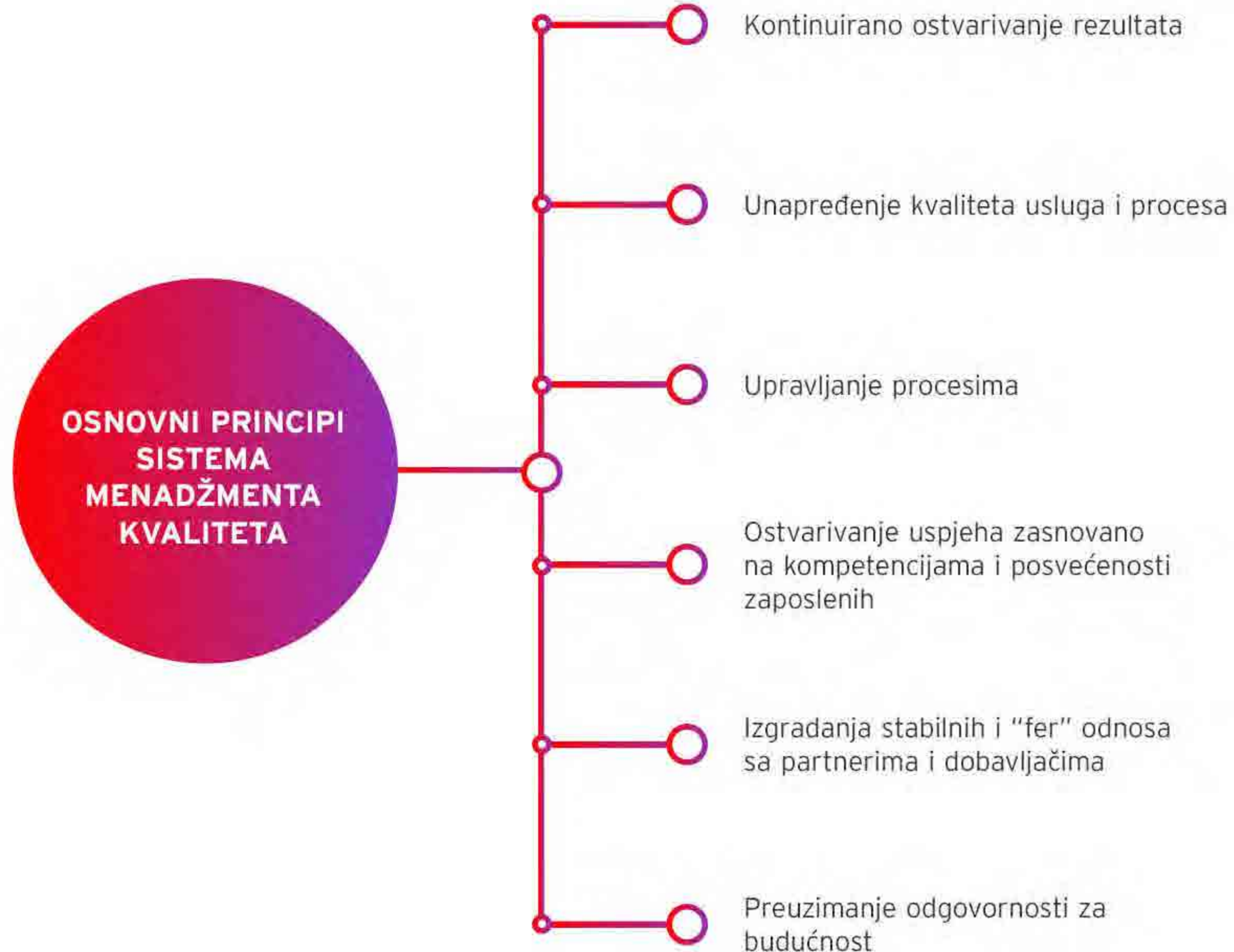
Shodno postojećim tržišnim trendovima, kao i generalnom stanju u sektoru telekomunikacija, koje prije svega karakteriše stagnacija prihoda od generičkih usluga, a u kontekstu BiH posebno prihoda od prepaid usluge i saobraćaja u mobilnoj telefoniji, Mtel će u narednom periodu svoje aktivnosti usmjeriti na unapređenje stabilnosti korisničke baze te dalji razvoj portfolija usluga. Navedeno se odnosi na dalji rast broja korisnika integrisanih i postpaid usluga, kao i korisnika mobilnog interneta, uz razvoj portfolija ICT usluga u saradnji sa matičnim društvom i zavisnim društvima.

Integrisani sistem menadžmenta (IMS)

Krajem 2017. godine u kompaniji je uspostavljen integrisani sistem menadžmenta (IMS), koji objedinjuje zahtjeve dva međunarodno priznata standarda ISO 9001:2015 i ISO/IEC 27001:2013, za sve poslovne procese u kompaniji.

Strategijom kompanije zacrtani su fundamentalni principi menadžmenta kompanije u vezi sa integrisanim sistemom menadžmenta:

- kontinuirano ostvarivanje rezultata;
- unapređenje kvaliteta usluga i procesa;
- upravljanje procesima;
- ostvarivanje uspjeha zasnovano na kompetencijama i posvećenosti zaposlenih;
- izgradnja stabilnih i „fer“ odnosa sa partnerima i dobavljačima;
- preuzimanje odgovornosti za održivu budućnost.



U okviru Poslovnika IMS-a definisana je Politika integrisanog sistema menadžmenta, koja predstavlja okvir za uspostavljanje i preispitivanje ciljeva IMS-a, uključujući ciljeve kvaliteta i bezbjednosti informacija, prema kojoj se organizacija obavezuje da će periodično preispitivati efikasnost IMS-a, u svrhu osiguranja efektivnosti poslovnih procesa i stalnih poboljšanja.

Tokom 2018. godine izvršen je interni audit svih organizacionih cjelina, za sve poslovne procese, a krajem godine uspješno je završen i eksterni audit u kompaniji po osnovu oba ova standarda.

Politikom IMS-a utvrđuju se sljedeći principi:

- ispunjenje zahtjeva korisnika za proizvodom i uslugom visokog nivoa kvaliteta, u cilju održavanja dugoročnog zadovoljstva korisnika;
- razvijanje kompetencija koje motivišu zaposlene da aktivno učestvuju u unapređenju svih aspekata poslovanja;
- obezbjeđivanje ostvarivanja prava i jednakog tretmana svih akcionara;
- poštovanje zakona, regulatornih i drugih propisa, u cilju održavanja pravične i efikasne tržišne konkurencije;
- razvijanje dugoročnih i korektnih odnosa sa partnerima i dobavljačima;
- obezbjeđenje kontinuiranog tehničko-tehnološkog razvoja, u korak sa svjetskim trendovima u oblasti telekomunikacija;
- društveno odgovorno poslovanje na način da se sistematski i trajno gradi tradicija kvalitetnih odnosa prema društvu i sredini u kojoj kompanija djeluje;
- zaštita poslovne tajne kompanije, poslovnih partnera i korisnika usluga te zaštita njihove privatnosti;
- permanentna briga o integritetu, dostupnosti i povjerljivosti informacija;
- zaštita informacija, kao i ostale imovine, na način proporcionalan riziku, kroz efikasnu primjenu mjera zaštite i procedura u skladu sa finansijskom opravdanošću i tehnološkom strategijom kompanije.

ISO 9001:2015 Sistem menadžmenta kvaliteta

Sistem menadžmenta kvalitetom (Quality Management System - QMS) predstavlja način na koji organizacija upravlja kvalitetom - proizvoda, usluga te poslovanja (odnosi sa svim zainteresovanim stranama), kao i kvalitetom same organizacije (odnos sa zaposlenima i resursima, korporativna kultura).

Sistem menadžmenta kvalitetom zahtijeva da kompanija implementira upravljanje ključnim poslovnim procesima, što Mtel realizuje implementacijom Business Process Management (BPM), kontinuiranim modeliranjem i monitoringom poslovnih procesa.

Upravljanje ključnim poslovnim procesima u kompaniji omogućava kvalitetan izlazak u susret promjenama koje donosi savremeno poslovanje, donoseći digitalnu transformaciju u svim domenima, uz nova pravila, nove metode i nove ljude. Ovakve promjene stvaraju temelje nove poslovne kulture i novih kriterijuma poslovne uspješnosti, te se uz unapređenje upravljanja poslovnim procesima ostvaruje i unapređenje konkurentnosti i zauzimanje bolje tržišne pozicije.

ISO/IEC 27001:2013 Sistem menadžmenta bezbjednosti informacija

Značaj uvođenja sistema menadžmenta bezbjednosti informacija (Information Security Management System - ISMS) ne predstavlja samo usaglašenost poslovanja sa zakonskim i tržišnim zahtjevima, nego i najvažnije - unapređenje odnosa sa korisnicima i rast povjerenja korisnika Mtel usluga.

Implementirani sistem menadžmenta bezbjednosti informacija obezbjeđuje adekvatnu zaštitu korisničkih informacija u svim fazama obrade, jer na svim nivoima organizacije i od strane svih zaposlenih postoji jasno definisana podjela zadataka i odgovornost za bezbjednost informacija.

Dobijeni sertifikat potvrđuje da je Mtel smanjio rizike za bezbjednost informacija na najmanju moguću mjeru, da je ostvarena bolja kontrola protoka informacija, kao i da se na pravi način i pravovremeno tretiraju rizici koji mogu postojati po bezbjednost informacija. Svi korisnici Mtel usluga mogu biti sigurni da se sa njihovim razmijenjenim informacijama postupa po međunarodno priznatoj praksi.

IZJAVA O PRIMJENI STANDARDA KORPORATIVNOG UPRAVLJANJA

Kompanija Mtel ima sopstveni Kodeks ponašanja i korporativnog upravljanja, koji u potpunosti primjenjuje i kojim se osigurava efikasna primjena principa korporativnog upravljanja u kompaniji. Kodeksom su detaljnije utvrđeni mehanizmi funkcionisanja organa kompanije i zaštite interesa u međusobnim odnosima različitih nosilaca interesa u kompaniji.

Na sve što nije regulisano Kodeksom, direktno se primjenjuju odredbe Zakona o privrednim društvima, Standarda korporativnog upravljanja, Statuta i drugih opštih akata Društva.

Utvrđenim korporativnim principima obezbijeđeni su mehanizmi za određivanje ciljeva kompanije, sredstva za njihovu realizaciju i praćenje efekata, te je stvoren trajan i konzistentan sistem kontrole rada organa kompanije i zaštite interesa u međusobnim odnosima svih zainteresovanih strana.

Primjenom načela korporativnog upravljanja omogućena je transparentnost poslovanja te kvalitetna zaštita svih zainteresovanih strana, a sve u cilju stvaranja dugoročne ekonomske vrijednosti za svoje akcionare.

Cilj Društva je da se stalnom primjenom propisanih standarda, kao i dobrim i odgovornim upravljanjem i

nadziranjem poslovnih i upravljačkih funkcija Društva unaprijedi konkurentska sposobnost Društva i obezbijedi povoljniji ambijent za investicionu aktivnost.

Korporativno upravljanje predstavlja važan segment tržišnog poslovanja u kompaniji, te će Mtel i dalje kontinuirano pratiti usklađenost organizacije i djelovanja u kompaniji sa principima sadržanim u Kodeksu.

Društvo će, poštujući osnovna načela Kodeksa koja se odnose na transparentno poslovanje, jasno razradene procedure rada organa koji donose važne odluke, izbjegavanje sukoba interesa te efikasnu unutrašnju kontrolu i efikasan sistem odgovornosti, i u 2020. godini voditi računa o daljem unapređenju korporativnih odnosa između zainteresovanih strana te o poboljšanju poslovanja i rastu i razvoju Društva na dobrobit svih akcionara.

Izjava Mtela o usklađenosti organizacije i djelovanja sa Kodeksom ponašanja, odnosno Standardima korporativnog upravljanja, čini sastavni dio ovog izvještaja i objavljena je na internet stranici kompanije u sekciji „Investitori“: <http://www.mtel.ba> i internet stranici Berze: <http://www.blberza.com>.

KORPORATIVNE VRIJEDNOSTI



U kompaniji je, kao i prethodnih godina, prisutna opredijeljenost da poslujemo u skladu sa našim korporativnim vrijednostima. Podsjećanja radi, korporativne vrijednosti naše kompanije su:

Posvećenost korisnicima

Svoje korisnike smatramo svojim ogledalom, slika njihovog zadovoljstva, slika je i mjera našeg uspjeha. Naši korisnici su naši partneri u ostvarenju poslovnih ciljeva, a naša polazna tačka i konačni cilj poslovanja je upravo njihovo zadovoljstvo.

Uigran tim

Konstantno smo usmjereni na učvršćivanju povjerenja i unapređivanju komunikacije između hijerarhijskih nivoa, kao i na pojednostavljivanju rada sa kolegama, korisnicima i saradnicima. Saradnju, kao predušlov uspjehnog poslovanja i produktivne radne klime, nastojali smo unaprijediti kroz niz team building aktivnosti i radionica, na kojima su učestvovali zaposleni na svim hijerarhijskim nivoima i iz svih dijelova Bosne i Hercegovine.

Odgovorno poslovanje

Dobra poslovna praksa, poštovanje pravila, procedura i zakona apsolutni je imperativ našeg poslovanja u odnosu sa korisnicima i poslovnim partnerima, kao i sa akcionarima. Društvena odgovornost kompanije se, između ostalog, manifestuje u zajedničkom

stavu zaposlenih da profesionalno znanje i iskustvo treba da se dijeli, ne samo unutar kompanije, nego i izvan nje, te u spremnosti kolega da podrže akademsku zajednicu i učestvuju u razvoju budućih profesionalaca.

Usmjerenost ka promjenama

Naša usmjerenost ka promjenama je pokretač praćenja zahtjeva savremenog doba, kao jedne od najvažnijih odlika svih uspješnih kompanija. Svakodnevno učimo i prilagođavamo se novim kretanjima u poslovnom svijetu, kako bismo na pravi način odgovorili na brze i velike promjene koje donosi budućnost, odgovorno se odnoseći prema svim novim poslovnim izazovima.

Konstantan rast i razvoj kompanije

Na putu poštovanja i ispunjavanja misije i vizije naše kompanije, u vijeku brzih i velikih promjena, činimo sve da idemo u korak sa svjetskim trendovima na polju telekomunikacija, kako bismo zadržali lidersku poziciju na području BiH, osvajali nova tržišta te ostali prepoznati u okruženju kao tim koji ima znatan uticaj na rast tržišnog učešća svoje kompanije.

Ambasadori kompanije

Mi smo jedinstveni ambasadori naše kompanije, na radnom mjestu i van njega, a naša posvećenost kompaniji i poslu koji obavljamo rezultira kvalitetom poslovanja koji nosi potpis svih nas.

OKRUŽENJE I REGULATORNI OKVIR

- 1.3.1. MAKROEKONOMSKO OKRUŽENJE
- 1.3.2. TRŽIŠTE TELEKOMUNIKACIJA U BOSNI I HERCEGOVINI
- 1.3.3. PESTEL ANALIZA
- 1.3.4. REGULATORNI OKVIR

MAKROEKONOMSKO OKRUŽENJE

Prema analizama Svjetske banke objavljenim u januaru 2020. godine, svjetsku ekonomiju i dalje očekuju teška i nestabilna vremena, jer je 2019. godina završena sa rastom globalnog BDP-a od 2,4%¹, dok je za 2020. godinu predviđen rast svjetske ekonomije u iznosu od 2,5%². Uopšteno posmatrajući, svjetska ekonomija se opet nalazi u problemima, premda su očekivanja krajem 2018. godine bila mnogo povoljnija. Očekuje se nastavak slabih uzlaznih trendova, pa se za period 2021-2022. godine očekuje rast od 2,7%³.

Ekonomska aktivnost u Evropskoj uniji značajno se pogoršala, a nekoliko ekonomija je u jednom momentu tokom 2019. godine bilo na ivici recesije. Rast BDP-a u Evropskoj uniji u 2019. godini značajno je usporen i stao je na svega 1,5%, što je za 0,2 procentna poena niže od očekivanog⁴. Očekuje se da će negativan trend biti nastavljan i u narednoj godini, kada je projektovano da rast BDP-a Evropske unije iznosi 1,0%⁵, što je niže od ostvarenog u 2019. godini. Za period 2021-2022. godine predviđa se stopa rasta od

1,3%. U dužem periodu stope rasta EU su ograničene najvećim dijelom zbog toga što se smanjuje radno sposobna populacija u većini ekonomija Eurozone⁶.

Prognoze Svjetske banke ukazuju na to da se može očekivati da 2020. godina bude nestabilna za globalnu ekonomiju, jer su uzlazna kretanja svjetske ekonomije skromna i potrebno je još mnogo poboljšanja kako bi se taj trend popravio.

Bosna i Hercegovina u 2019. godini ostvarila je rast BDP-a od 2,60%⁷. Sa stanovišta makroekonomskih kretanja, analitičari su prognozirali da bi odblokirana sredstva od međunarodnih kreditnih institucija trebalo da ostvare pozitivan uticaj na kretanje ekonomije BiH u 2019. godini, ali zbog neformiranja vlasti na državnom nivou ta sredstva ostala su blokirana, pa je sudbina ekonomije Bosne i Hercegovine u nezavidnoj situaciji.

Prema analizama Svjetske banke, ključni izazov ekonomije Bosne i Hercegovine je disbalans njenog ekonomskog modela: javne politike i inicijative usmjerene su više ka javnom nego ka privatnom sektoru, ka potrošnji prije nego ka proizvodnji, i ka uvozu prije nego ka izvozu⁸. Stopa nezaposlenosti u Bosni i Hercegovini je visoka, iznosi oko 15,70%⁹.

Pretpostavlja se da će se nestabilna kretanja u Evropskoj uniji odraziti na privredna kretanja u Bosni i Hercegovini. Stoga se za 2020. godinu predviđa rast BDP-a od svega 1,9%¹⁰.

¹World Bank: „Global Economic Prospect“, January 2020 - str. 4 ²Ibidem ³Ibidem ⁴Ibidem ⁵Ibidem ⁶Ibidem ⁷<http://bhas.gov.ba/> ⁸www.worldbank.org/en/country/bosniaandherzegovina/overview ⁹<http://bhas.gov.ba> ¹⁰<https://www.profitiraj.ba/raiffaisen-ocekuje-se-dodatno-usporevanje-ekonomije-bih-u-2020-na-19-posto>

TRŽIŠTE TELEKOMUNIKACIJA U BOSNI I HERCEGOVINI

Telekomunikaciono tržište Bosne i Hercegovine u 2019. godini obilježile su akvizicije, uvođenje mobilne mreže četvrte generacije (4G), rad na jedinstvenoj strategiji širokopojasnog pristupa za Bosnu i Hercegovinu, sprovođenje Digitalne agende za Zapadni Balkan te dodjela dozvole za korišćenje radiofrekventnog spektra za pružanje usluge upravljanja elektronskom komunikacijskom mrežom u digitalnoj zemaljskoj radio-difuziji u Bosni i Hercegovini.

U skladu sa svojim strateškim opredjeljenjem, na početku godine, u januaru, kompanija Mtel a.d. Banja Luka postala je 100% vlasnik kompanije Blicnet d.o.o. Banja Luka, a u februaru i 100% vlasnik kompanije Telrad Net d.o.o. Bijeljina. U septembru 2019. godine završen je proces akvizicije, čime je Mtel a.d. Banja Luka postao 100% vlasnik društva Elta-Kabel d.o.o. Doboje.

U aprilu 2019. godine dodijeljene su dozvole za korišćenje radiofrekventnog spektra za pružanje usluga posredstvom mobilnih pristupnih sistema

(dozvole za 4G) licenciranim operatorima u BiH i to BH Telecomu, d.d. Sarajevo, Telekomu Srpske, a.d. Banja Luka i JP Hrvatske telekomunikacije, d.d. Mostar. Dozvole su dodijeljene na period od 15 godina, a nosioci dozvola bili su u obavezi da, u roku od mjesec dana od dana izdavanja dozvole, započnu komercijalno pružanje usluge putem LTE mreže, i da o tome obavijeste Agenciju. 4G mreža će omogućiti korisnicima brzine pristupa internetu do 100 Mbit/s, čime će se smanjiti i digitalni jaz između urbanih i ruralnih sredina¹¹.

U 2019. godini objavljen je Nacrt strategije razvoja širokopojasnog pristupa u Bosni i Hercegovini za period 2019-2023. godine, koji sadrži i Akcioni plan. Strategija razvoja dio je šireg projekta pod nazivom „Podrška zapošljavanju i poduzetništvu u sektoru IKT“ i ima za cilj identifikovanje ključnih prioriteta koji su potrebni za razvoj širokopojasnog pristupa u Bosni i Hercegovini.

Bosna i Hercegovina, Srbija, Sjeverna Makedonija, Kosovo, Crna Gora i Albanija postigle su u maju 2018. godine dogovor o snižavanju cijena rominga u mobilnim mrežama. Cijena je ograničena na 0,19 evra po minutu poziva, 0,06 evra za SMS poruku te 0,2 evra po megabajtu internetskog saobraćaja. Isti dogovor, poznat kao Digitalna agenda za Zapadni Balkan, uključuje i plan prema kojem će se na ovom području 2021. godine u potpunosti ukinuti troškovi rominga.

U skladu sa Sporazumom o smanjenju cijena usluga rominga u javnim mobilnim komunikacionim mrežama u regionu Zapadnog Balkana, Regulatorna agencija za komunikacije donijela je, u junu 2019. godine, Odluku o cijenama usluga rominga u javnim mobilnim komunikacionim mrežama, koja je stupila na snagu 01.07.2019. godine¹².

U oktobru 2019. godine, nakon sprovedenog javnog poziva, Regulatorna agencija za komunikacije dodijelila je Dozvolu za korišćenje radiofrekventnog

spektra za pružanje usluge upravljanja elektronskom komunikacijskom mrežom u digitalnoj zemaljskoj radio-difuziji u Bosni i Hercegovini - MULTIPLEKS C pravnom licu MULTIPLEX SERVICE BH d.o.o. Sarajevo. Osnivači MULTIPLEX SERVICE BH su komercijalne TV stanice: NOVA BH d.o.o. Sarajevo, FACE d.o.o. Sarajevo, RTV BN d.o.o. Bijeljina i TELEVIZIJA JEDAN d.o.o. Sarajevo. Dozvola je stupila na snagu 01.11.2019. godine i izdata je na period od 15 godina. Dozvolom za korišćenje radiofrekventnog spektra za pružanje usluge upravljanja elektronskom komunikacijskom mrežom u digitalnoj zemaljskoj radio-difuziji u Bosni i Hercegovini - MULTIPLEKS C dodjeljuje se pravo na korišćenje radiofrekventnih resursa potrebnih za pružanje usluge upravljanja elektronskom komunikacijskom mrežom u digitalnoj zemaljskoj radio-difuziji na cijeloj teritoriji Bosne i Hercegovine¹³. Na osnovu Strategije prelaska s analogne na digitalnu zemaljsku radio-difuziju, Agencija je dodijelila pravo na korišćenje multipleksa A i B, (MUX A) i (MUX B) Javnom RTV sistemu BiH, dok je MULTIPLEKS C (MUX C) namijenjen komercijalnom sektoru na upravljanje.

¹¹Regulatorna agencija za komunikacije BiH, Dozvole 4G ¹²Regulatorna agencija za komunikacije BiH, Roming u regionu Zapadnog Balkana ¹³Regulatorna agencija za komunikacije BiH, Multiplex C

Fluktuacija stanovništva, bruto domaći proizvod, stepen zaposlenosti i stepen informacione pismenosti samo su neki faktori koji utiču na ostvarene prihode tržišta telekomunikacija u BiH i tržišnih učešća TK servisa.

Procijenjeni ukupni prihod na tržištu telekomunikacija Bosne i Hercegovine u 2019. godini iznosi 1.276¹⁴ milijardi KM, što je više u odnosu na ostvarenje u 2018. godini (1.200¹⁵ milijardi KM).

Najveći udio u ukupnom prihodu ostvaren je, kao i prethodnih godina, od pružanja usluge mobilne telefonije. Ukupan prihod mobilnih operatera i servis provajdera u mobilnim komunikacijama u 2018. godini iznosio je 553.085.193¹⁶ KM, odnosno 46,08% u ostvarenim prihodima TK tržišta. Procijenjeni prihod od usluga mobilne telefonije za 2019. godinu iznosi 524¹⁷ miliona KM, odnosno 41,07% u ukupno procijenjenim prihodima TK tržišta 2019. godine.

Prihod od fiksne telefonije (prihod incumbent-a i alternativnih operatera) kontinuirano opada, i u 2018.

godini iznosio je 270.464.311¹⁸ KM, ili 22,5% u ukupno procijenjenim prihodima TK tržišta. Procijenjeni prihod od usluga fiksne telefonije u 2019. godini iznosi 243¹⁹ miliona KM ili 19,04% u ukupno procijenjenim prihodima TK tržišta.

Ostvareni prihod od internet usluga u 2018. godini zabilježio je rast u odnosu na 2017. godinu i iznosio je 142.236.849²⁰ KM, ili 11,83% u ukupno procijenjenim prihodima tržišta. Prema internim procjenama, prihod od internet usluga u 2019. godini neće se značajnije mijenjati, odnosno učešće u ukupno procijenjenim prihodima TK tržišta za 2019. godinu će iznositi cca 11%.

Ostali prihodi (kablovska distribucija TV signala, prenos podataka i dr.) u 2018. godini zabilježili su pad u odnosu na 2017. godinu i iznosili su 235²¹ miliona KM ili 19,58% u ukupno procijenjenim prihodima TK tržišta. Interna procjena predviđa rast ostalih prihoda u 2019. godini. Procijenjeni ostali prihodi iznose 367²² miliona KM ili 28,76% u ukupno procijenjenim prihodima TK tržišta.

¹⁴Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytic forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a ¹⁵Telekomunikacijski pokazatelji Bosne i Hercegovine za 2018. godinu ¹⁶Ibidem ¹⁷Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytic forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a ¹⁸Telekomunikacijski pokazatelji Bosne i Hercegovine za 2018. godinu ¹⁹Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytic forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a ²⁰Telekomunikacijski pokazatelji Bosne i Hercegovine za 2018. godinu ²¹Ibidem ²²Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytic forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a

FIKSNA TELEFONIJA

Na kraju 2019. godine javnu telefonsku uslugu preko fiksne telekomunikacione mreže u Bosni i Hercegovini pružalo je 14 operatora i to tri operatora koji posjeduju dozvolu za javnog operatora fiksne telefonije²³ i 11 operatora kojima je dodijeljena dozvola za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga²⁴.

Tri operatora koja posjeduju dozvolu za javnog operatora fiksne telefonije imaju značajno tržišno učešće, obim prodaje i ostvarene prihode, kao i broj zaposlenih.

Trend pada broja fiksnih linija nastavio se i u 2019. godini. Ovo je globalni trend zbog sve većeg korišćenja usluga u mobilnoj telefoniji te povećanog korišćenja širokopoljasnih usluga.

Broj pretplatnika fiksne telefonije operatora sa značajnom tržišnom snagom u BiH, na kraju 2018. godine, iznosio je 599.642²⁵, a procjenjuje se da će na kraju 2019. godine taj broj iznositi 578.620 korisnika²⁶, pri čemu stopa rasta u odnosu na 2018. godinu iznosi negativnih 3,51%²⁷. Trend smanjenja broja

korisnika fiksne telefonije najvidljiviji je kod operatora sa značajnom tržišnom snagom, s obzirom na to da navedeni operatori imaju najveće baze takvih korisnika i da zamjena korišćenja fiksnih usluga mobilnim traje već godinama. Sa druge strane, pad broja korisnika fiksne telefonije ublažen je prelaskom korisnika na integrisane usluge koje se isporučuju korišćenjem fiksne mreže.

Ukupan broj vlastitih pretplatnika novih operatora u fiksnoj telefoniji usporava rast. Na kraju 2018. godine iznosio je 140.033 korisnika²⁸, a procjenjuje se da će na kraju 2019. godine iznositi 150.787²⁹ korisnika, pri čemu stopa rasta u odnosu na 2018. godinu iznosi 7,68%³⁰.

Broj pretplatnika novih operatora sa indirektnim pristupom nastavio je trend pada i već u trećem kvartalu 2019. godine postao je zanemariv, iznosio je 195³¹ pretplatnika.

Usluga prenosivosti telefonskih brojeva, za korisnike fiksnih javnih telefonskih usluga, povećala je konkurentnost na tržištu fiksne telefonije. Broj

prenesenih brojeva u fiksnoj telefonskoj mreži Bosne i Hercegovine na kraju 2018. godine iznosio je 78.745³². Procjenjuje se da će na kraju 2019. godine taj broj iznositi 87.579³³.

Procjenjuje se da će na kraju 2019. godine stopa penetracije u fiksnoj telefoniji u Bosni i Hercegovini iznositi cca 20,6%³⁴.

²³Fiksna telefonija ²⁴Fiksne telefonske usluge ²⁵Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q1 2019 ²⁶Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a ²⁷Ibidem ²⁸Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q1 2019 ²⁹Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a ³⁰Ibidem ³¹Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q3 2019 ³²Ibidem ³³Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a ³⁴Ibidem

MOBILNA TELEFONIJA

U Bosni i Hercegovini tri operatora posjeduju dozvolu za pružanje GSM i UMTS usluga: JP BH Telecom d.d. Sarajevo, Telekomunikacije Srpske a.d. Banja Luka i JP Hrvatske telekomunikacije d.o.o. Mostar³⁵.

Operatori koji su registrovani kao davaoci mobilnih telefonskih usluga i koji pružaju usluge mobilne telefonije na osnovu komercijalnih ugovora sklopljenih sa nosiocima dozvola za pružanje GSM i UMTS usluga su: Blicnet d.o.o. Banja Luka, Logosoft d.o.o. Sarajevo, Elta-Kabel d.o.o. Doboj i Telrad Net d.o.o. Bijeljina, te DASTO SEMTEL d.o.o. Bijeljina³⁶.

Ukupan broj korisnika telefonskih usluga u mobilnoj telefoniji u Bosni i Hercegovini na kraju 2018. godine iznosio je 3.461.058 korisnika³⁷. U toku 2019. godine, broj korisnika mobilne telefonije pokazuje trend rasta, pa se procjenjuje se da će na kraju 2019. godine iznositi 3.763.422³⁸.

Broj prepaid korisnika i dalje je višestruko veći u odnosu na broj postpaid korisnika u mobilnoj telefoniji. Učešće postpaid korisnika na kraju četvrtog kvartala 2018.

godine iznosilo je 26,38%³⁹, i procjenjuje se da se ono neće značajnije mijenjati ni u 2019. godini, odnosno da će iznositi cca 26%. Učešće postpaid korisnika i dalje je niže od prosjeka u zemljama okruženja i EU. Prema dostupnim podacima regulatornih agencija zemalja u regionu za 2018. godinu, učešće postpaid korisnika u Hrvatskoj iznosi cca 52%, u Srbiji 58% te u Crnoj Gori 51%⁴⁰.

Stopa penetracije u mobilnoj telefoniji u Bosni i Hercegovini na kraju 2018. godine iznosila je 98,01%⁴¹, a procjenjuje se da će na kraju 2019. godine penetracija iznositi 99,32%⁴². Stopa penetracije mobilne telefonije je ispod posljednjih raspoloživih vrijednosti u zemljama okruženja (Crna Gora 193,17%, Srbija 122%, Hrvatska 103,79%⁴³).

Velika upotreba aplikacija kao supstituta za ostvarivanje govornih poziva (kao što su Viber, Skype, Gtalk, Whatsapp) te supstituta za SMS i MMS (kao što su Whatsapp, Google Talk, Facebook Messenger, Viber, Skype) dovela je do kontinuiranog pada međunarodnog odlaznog govornog saobraćaja i broja SMS i MMS poruka.

Implementacija usluge prenosivosti telefonskih brojeva u mobilnoj telefoniji počela je 2013. godine. Ukupan broj prenesenih brojeva u mobilnoj mreži na kraju 2018. godine iznosio je 62.925⁴⁴ brojeva, što je 1,82% od ukupnog broja korisnika telefonskih usluga u mobilnoj telefoniji. Procjenjuje se da će na kraju 2019. godine ukupan broj prenesenih brojeva u mobilnoj mreži iznositi 76.325⁴⁵ brojeva, što je rast od cca 21,3% u odnosu na prethodnu godinu.

³⁵GSM & UMTS operatori ³⁶Lista registrovanih pružalaca mobilnih telefonskih usluga ³⁷Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q1 2019 ³⁸Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a ³⁹Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q1 2019 ⁴⁰Ekip, Ratel, Hakom ⁴¹Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q1 2019 ⁴²Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a ⁴³Ekip, Ratel, Hakom ⁴⁴Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q1 2019 ⁴⁵Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a

INTERNET USLUGE

Tržište usluga pristupa internetu obilježilo je povećanje pristupnih brzina za sve korisnike te integracija telekomunikacionih i usluga iz domena ICT (cloud, data centri, sigurnost).

Stopu penetracije internet usluga na tržištu Bosne i Hercegovine karakteriše kontinuiran rast, sa širokopojasnim pristupom kao generatorom rasta. Stopa penetracije korisnika interneta putem fiksne mreže na kraju 2018. godine iznosila je 86,5%⁴⁶, a procjenjuje se da će na kraju 2019. godine iznositi cca 89%⁴⁷.

Ukupan broj priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem fiksne mreže u Bosni i Hercegovini na kraju 2018. godine je iznosio 693.554⁴⁸, a procjenjuje se da će na kraju 2019. godine taj broj iznositi 717.503⁴⁹. Procjena je da će stepen korišćenosti širokopojasnog pristupa za nivo Bosne i Hercegovine, koji je na kraju 2018. iznosio 20,29%⁵⁰, na kraju 2019. godine iznositi 22,25%⁵¹.

Korišćenje širokopojasnih usluga iz godine u godinu u stalnom je porastu, tako da je broj širokopojasnih pretplatnika dostigao 99,97% ukupnog broja internet pretplatnika. Dominantna vrsta internet pristupa je xDSL, čiji je broj pretplatnika na kraju 2018. godine iznosio 404.795⁵², a procjenjuje se da će na kraju 2019. godine taj broj iznositi 417.201⁵³.

Broj pretplatnika kablovskog pristupa internetu na kraju 2018. godine iznosio je 230.028⁵⁴, a procjenjuje se da će na kraju 2019. godine taj broj iznositi 227.956⁵⁵.

U BiH je prisutan značajan rast korišćenja interneta putem mobilnih mreža. Operatori nude mobilni internet putem USB modema i SIM kartice na kojoj je onemogućen govorni saobraćaj i koja je namijenjena isključivo za prenos podataka. Imajući u vidu sve veću potrebu korisnika za korišćenje interneta putem mobilnih mreža, operatori kreiraju tarifne pakete koji uključuju sve veće količine besplatnog mobilnog interneta. Broj pretplatnika mobilnog interneta putem

standardnog mobilnog širokopojasnog pristupa u 2018. godini u Bosni i Hercegovini bio je 1.789.989⁵⁶, što pokazuje rast od 25,89% u odnosu na prethodnu godinu.

Razvoj širokopojasnog interneta, zajedno sa liberalizacijom tržišta telekomunikacija, uticao je na ponudu paketa usluga koji istovremeno objedinjuju više telekomunikacijskih usluga: internet, fiksna telefonija, mobilna telefonija i televizija. Dok udio pretplatnika sa internetom u paketu raste, udio pretplatnika sa fiksnom telefonijom pada. Korisnici uzimaju pakete sa internetom i umjesto usluge fiksne telefonije koriste VoIP supstitute kao što su Viber i Skype.

⁴⁶Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q1 2019 ⁴⁷Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a ⁴⁸Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q1 2019 ⁴⁹Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a ⁵⁰Godišnja anketa korisnika RAK dozvola za pružanje internet usluga u Bosni i Hercegovini za 2018. godinu ⁵¹Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a ⁵²Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q1 2019 ⁵³Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a ⁵⁴Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q1 2019 ⁵⁵Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a ⁵⁶Telekomunikacijski pokazatelji Bosne i Hercegovine za 2018. godinu

MULTIMEDIJA

Zaključno sa 31.12.2019. godine, ukupan broj korisnika dozvole za distribuciju audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija iznosio je 35⁵⁷.

Ukupan broj pretplatnika kablovske (KDS), IPTV i DTH, zaključno sa 31.12.2019. godine procjenjuje se na 833.000⁵⁸, što znači da je stopa penetracije u odnosu na broj domaćinstava u Bosni i Hercegovini dostigla 72%⁵⁹.

Posljednjih godina broj pretplatnika putem KDS blago se smanjuje, dok učešće broja priključaka putem IPTV bilježi blagi rast. Manji operatori zbog nepovoljnih uslova poslovanja izlaze sa tržišta. Na kraju 2019. godine, KDS usluga je bila najzastupljenija usluga sa udjelom od oko 43,5%, slijedi IPTV usluga sa udjelom cca 40,5% te DTH usluga sa udjelom od oko 16%.

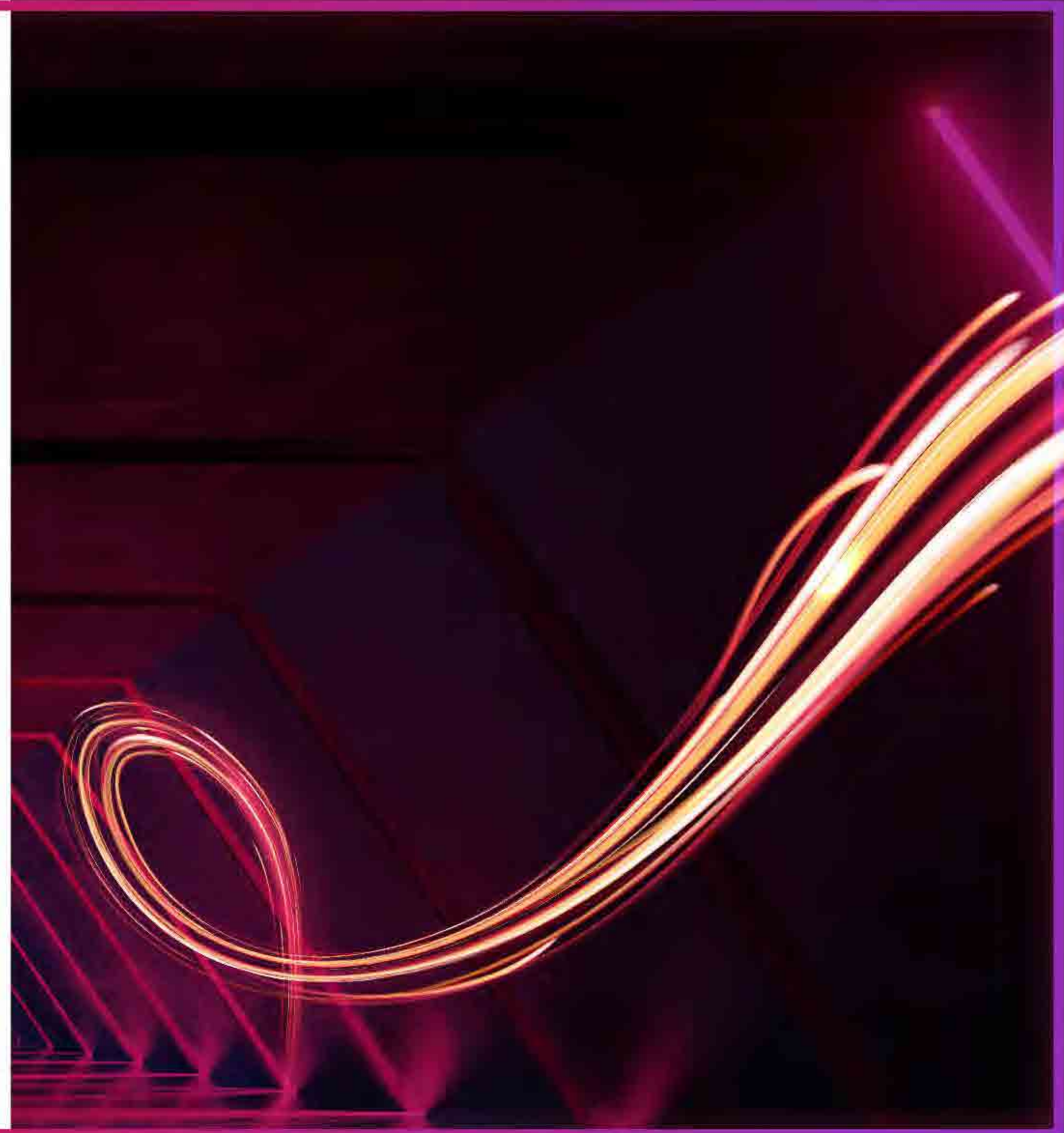
Tržište multimedijalnih usluga u Bosni i Hercegovini, iz ugla operatora sa značajnom tržišnom snagom, karakteriše konstantan rast broja korisnika paketskih usluga, akviziranjem novih korisnika ili zadržavanjem postojećih na način da xDSL korisnici i korisnici govornih usluga postaju korisnici 2P, 3P ili 4P paketa usluga.

Od marta 2019. godine komercijalno je puštena m:SAT usluga, koja podrazumijeva isporuku televizijskih programa preko satelita (DTH). Na ovaj način, Mtel je ušao na kablovsko i DTH tržište.

Sva tri dominantna operatora unapređuju svoju ponudu u domenu isporuke multimedijalnog sadržaja omogućavajući nove usluge u ovom segmentu kao i unapređenje pristupa usluzi (multiscreen).

Sve prisutnija je mobilna TV usluga, širokopojasni pristup internetu putem fiksne i mobilne mreže. Uglavnom se nudi kao dodatna usluga uz neku od elektronskih usluga.

⁵⁷Korisnici dozvole za distribuciju audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija ⁵⁸Regulatorna agencija za komunikacije za 2019. godinu ⁵⁹Broj domaćinstava BiH - 1.155.736. Konačni rezultati popisa stanovništva, domaćinstava i stanova u Bosni i Hercegovini provedenog 2013. godine, Agencija za statistiku BiH



PESTEL ANALIZA

PESTEL analiza tržišta Bosne i Hercegovine pokazuje da većina faktora i dalje nije pod direktnom kontrolom kompanije, što otežava razvoj samog sektora, čime se dodatno naglašava značaj dosadašnjih ostvarenih rezultata kompanije.

Osnovne karakteristike pojedinih faktora (PESTEL) su:

POLITIČKI FAKTORI:

- IKT industrija sve više prepoznata kao strateška industrija – osnov uspostavljanje konkurentnosti i osiguravanje ekonomskog i socijalnog napretka zemlje;
- Neadekvatan institucionalni pristup praćenju IKT tržišta;
- Negativan uticaj političkih odnosa na ekonomski razvoj;
- Složena unutrašnja struktura BiH, sa dva entiteta, jednim distriktom i brojnim kantonima.

EKONOMSKI FAKTORI:

- Relativno loša struktura privrede i to prije svega u kontekstu malog broja preduzeća u primarnom sektoru, a u kontekstu stvaranja nove vrijednosti;
- Prema izvještaju Svjetske banke (Doing Business 2020), BiH je rangirana na 90. mjestu od 190 zemalja,

za jednu poziciju niže u odnosu na prethodnu godinu. Poredeći kvalitet poslovnog okruženja, BiH i dalje zaostaje za drugim zemljama u okruženju;

- Nizak nivo privrednog razvoja i po tom osnovu spor oporavak privrede;
- Stabilna valuta shodno postojanju tzv. Currency Board-a;
- Ograničenost Currency Board-a u pogledu razvoja ekonomije;
- Relativno visok stepen nezaposlenosti;
- Visoka stopa nezaposlenosti mladih;
- Nizak stepen kupovne moći stanovništva;
- Neusklađenost podataka između pojedinih entiteta o broju privrednih subjekata i njihovoj relativnoj veličini.

SOCIO-KULTURNI FAKTORI:

- Visoko učešće ruralnog stanovništva u ukupnoj populaciji;
- Relativno stara populacija;
- Iseljavanje radno sposobnog stanovništva;
- Negativan prirodni priraštaj;
- Veliki broj populacije koji živi u inostranstvu;
- Veliki broj medija;
- Relativno nizak stepen opšte edukacije stanovništva, ali i brzo prihvatanje novih tehnologija i usluga od strane mlade populacije.

TEHNOLOŠKI FAKTORI:

- Relativno brz transfer tehnologije na tržište BiH, zahvaljujući operatorima sa značajnom tržišnom snagom;
- Nizak stepen tehnološke pismenosti stanovništva;
- Dobra razvijenost mreže, posebno u segmentu mobilne telefonije;
- Niska pozicija BiH u kontekstu IKT spremnosti. Prema podacima Svjetskog ekonomskog foruma, BiH se nalazi na 92. mjestu od 141 zemlje po ovom osnovu;
- Prema Globalnom inovacijskom indeksu 2019, BiH je rangirana na 76. mjestu od 129 zemalja.

EKOLOŠKI FAKTORI:

- Rastuća svijest stanovništva u ovom kontekstu;
- U telekomunikacionom sektoru ne postoje značajnija istupanja u ovome kontekstu ni specifični zahtjevi prema operatorima, te se ne očekuje da će doći do značajnijih promjena sa ovoga aspekta u skorije vrijeme.

LEGISLATIVA:

- Tržište telekomunikacija u BiH može se okarakterisati kao visoko liberalizovano;

- Regulisanje tržišta telekomunikacija u BiH je u nadležnosti Regulatorne agencije za komunikacije, a zasnovano je na Zakonu o komunikacijama BiH i Politici sektora elektronskih komunikacija BiH za period 2017-2021. godine;
- Osam servis provajdera na tržištu mobilne telefonije, 11 alternativnih operatora koji djeluju na tržištu fiksne telefonije, kao i značajan broj ISP, uz ostale pokazatelje koji se mogu pratiti u redovnim izvještajima Agencije, potvrđuju visok stepen liberalizacije telekomunikacionog tržišta BiH;
- Konkurentna struktura je predmet stalnih promjena u kontekstu navedenog;
- Relativno rigidan odnos Regulatorne agencije prema operatorima sa značajnom tržišnom snagom, shodno konceptu po kojem se liberalizacija tržišta u pojedinim segmentima zasniva dominantno na smanjenju uticaja operatora sa značajnom tržišnom snagom;
- U izradi Nacrt strategije razvoja širokopolasnog pristupa u BiH za period 2019-2023. godine.

REGULATORNI OKVIR

Regulisanje tržišta telekomunikacija u Bosni i Hercegovini u nadležnosti je Regulatorne agencije za komunikacije (u daljem tekstu: Agencija), a zasnovano je na Zakonu o komunikacijama („Službeni glasnik BiH“ br. 31/03, 75/06, 32/10, 98/12), Politici sektora elektronskih komunikacija BiH i Akcionom planu za realizaciju Politike te podzakonskim aktima.

Postojeći regulatorni okvir u BiH zasniva se na regulatornom okviru EU, a karakteriše ga stalno praćenje i analiziranje tržišta telekomunikacija te donošenje potrebnih regulatornih akata s ciljem njegovog kontinuiranog razvoja, kako s aspekta povećanja broja usluga, tako i u smislu marketinških i tehničkih inovacija.

Tržište telekomunikacija BiH je liberalizovano početkom 2006. godine, a krajem 2019. godine na ovom tržištu djeluju:

- 3 operatora sa značajnom tržišnom snagom (SMP - Significant Market Power operatori); Prema Listi operatora sa značajnom tržišnom snagom („Službeni glasnik BiH“, br. 73/12), Mtel a.d. Banja Luka, BH Telecom d.d. Sarajevo i HT d.o.o. Mostar proglašeni su za operatore sa značajnom tržišnom snagom na tržištu usluga fiksne i mobilne telefonije i iznajmljenih linija;

- 11 korisnika dozvole za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga;
- 74 korisnika dozvole za obavljanje djelatnosti operatora javnih elektronskih komunikacijskih mreža;
- 66 korisnika dozvole za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu;
- 5 registrovanih pružalaca mobilnih telefonskih usluga.

Mtel posluje u skladu sa važećim dozvolama koje mu je dodijelila Agencija, i to:

- Dozvola za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu od 15.03.2013. godine;
- Dozvola za distribuciju audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija od 09.02.2017. godine;
- Dozvola za javnog operatora fiksne telefonije od 30.05.2017. godine;
- Dozvola za korištenje radiofrekventnog spektra za pružanje usluga putem mobilnih pristupnih sistema od 08.04.2019. godine.

U okviru procesa liberalizacije tržišta telekomunikacija, a u skladu sa regulatornim okvirom, na snazi su sljedeće referentne ponude Mtela:

- Referentna ponuda za interkonekciju sa fiksnom

mrežom Mtela;

- Referentna ponuda za interkonekciju sa mobilnom mrežom Mtela;
- Referentna ponuda za pristup izdvojenoj lokalnoj petlji;
- Referentna ponuda za veleprodaju iznajmljenih linija.

Najznačajnije regulatorne aktivnosti tokom 2019. godine su:

- U martu 2019. godine Savjet Agencije usvojio je Pravilo o korišćenju radiofrekventnih opsega za linkove tačka-tačka u fiksnom servisu u Bosni i Hercegovini;
- U aprilu 2019. godine, Agencija je dodijelila dozvole za korišćenje radiofrekventnog spektra za pružanje usluga posredstvom mobilnih pristupnih sistema licenciranim operatorima u BiH, BH Telecomu d.d. Sarajevo, Telekomu Srpske a.d. Banja Luka i JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, na period od 15 godina;
- U aprilu 2019. godine, predstavnici Srbije, Bosne i Hercegovine, Sjeverne Makedonije, Crne Gore, Albanije i Kosova zaključili su Sporazum o smanjenju cijena usluga rominga u javnim mobilnim komunikacionim mrežama u regionu Zapadnog Balkana. S tim u vezi, Agencija je donijela odluku

o cijenama usluga rominga u javnim mobilnim komunikacionim mrežama. Odlukom se određuje obaveza sniženja cijena usluga rominga i cijena terminacije regulisanih poziva u romingu u javnim mobilnim komunikacionim mrežama u skladu sa Sporazumom o smanjenju cijena usluga rominga u javnim mobilnim komunikacionim mrežama u regionu Zapadnog Balkana, koji je stupio na snagu 01.07.2019. godine;

- U junu 2019. godine, Savjet Agencije usvojio je Pravilo o izmjenama i dopunama Pravila 89/2018 o naknadama za dozvole Regulatorne agencije za komunikacije;
- U oktobru 2019. godine, Agencija je dodijelila dozvolu za korišćenje radiofrekventnog spektra za pružanje usluge upravljanja elektronskom komunikacijskom mrežom u digitalnoj zemaljskoj radio-difuziji u Bosni i Hercegovini - MULTIPLEKS C, koja je stupila na snagu 01.11.2019. godine, a izdaje se na period od 15 godina;
- U novembru 2019. godine, Savjet Agencije usvojio je Pravilo o dopuni Pravila 38/2008 o planu brojeva za telefonske usluge u BiH;
- U novembru 2019. godine, Agencija je započela projekat „Analiza tržišta elektronskih komunikacija prema metodologiji EU“.

DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE

1.4.1. HUMANOST

1.4.2. KULTURA I OBRAZOVANJE

1.4.3. MUZIKA

1.4.4. SPORT

1.4.5. EKOLOGIJA

1.4.6. ZAPOSLENI

1.4.7. NAGRADE I PRIZNANJA

Savremen pristup poslovnim principima društvenu odgovornost postavlja na važno mjesto u procesu poslovanja - kao imperativ i globalnu ideju koja podrazumijeva doprinos kompanija dobrobiti cijelog društva.

Kako bi zajedno sa zajednicom u kojoj posluju stvorili ljepše i bolje okruženje za život svih, kompanije postaju partneri institucija kulture, obrazovanja i umjetnosti.

Vodeći se idejom da je jedan od važnih segmenata poslovanja upravo odgovornost prema zajednici u kojoj posluje, kompanija Mtel je i u ovoj godini gradila nova i njegovala stara prijateljstva.

HUMANOST

Mnogobrojni veliki projekti humanosti koji su realizovani godinama unazad uz pomoć naše kompanije, najbolje govore o istinskoj želji da se ulaže u zajednicu u cilju podsticanja pozitivnih promjena svih njenih članova. Pružanjem podrške humanitarnim aktivnostima, kompanija Mtel nastoji pružiti pomoć socijalno ugroženim i nezaštićenim licima, sa posebnim naglaskom na potrebe najmlađe populacije. Mtel je u 2019. godini učestvovao u brojnim humanitarnim projektima, kojima je doprinio kroz direktne donacije sredstava i opreme ili na osnovu stavljanja na raspolaganje svoje infrastrukture i usluga.

U skladu sa navedenim, podržane su sljedeće humanitarne akcije:

- Akcija pod sloganom „S ljubavlju hrabrim srcima“ na osnovu donacije sredstava i dodjele kratkog humanitarnog broja;
- Besplatni pozivi prema Plavom telefonu, koji predstavlja liniju za pružanje savjeta i podrške najmlađoj populaciji u teškim i kriznim situacijama, a posebno u slučajevima nasilja i eksploatacije;

- Aktivnosti u okviru obilježavanja Dana sigurnijeg interneta, kao i projekta Bezbjednosti djece na internetu, koji se sprovodi od strane Ministarstva za naučnotehnoški razvoj, visoko obrazovanje i informaciono društvo Republike Srpske;
- Povećanje svijesti o potrebama djece sa Daunovim sindromom i autizmom kroz pružanje podrške radu Centra „Dajte nam šansu - Zvezdice“ i Udruženja građana Centar za edukaciju „Tvoja riječ“.

Kompanija je, u saradnji sa Konzularnom kancelarijom Republike Srbije, donirala imunodijagnostički aparat Javnoj zdravstvenoj ustanovi Dom zdravlja Drvar, na osnovu čega je građanima omogućeno obavljanje posebnih analiza krvi.

Povodom nikoljdanskih praznika, tradicionalno su uručeni prigodni pokloni šticećenicima Doma za djecu i omladinu bez roditeljskog staranja „Rada Vranješević“, djeci koja borave u Zavodu za fizikalnu medicinu i rehabilitaciju „Dr Miroslav Zotović“ u Banjaluci, kao i najmlađima u predškolskoj ustanovi „Sveta Evgenija, carica Milica“ u Trebinju.

Pored navedenog, a imajući u vidu brigu o djeci, donirana su i sredstva Udruženju za pomoć mentalno nedovoljno razvijenim licima Gradiška.

OBRAZOVANJE I KULTURA

U segmentu obrazovanja, s aspekta društveno odgovornog poslovanja, kompanija Mtel uspostavlja i održava saradnju sa velikim brojem eminentnih obrazovnih institucija, posebno sa elektrotehničkim fakultetima, kako na prostoru Bosne i Hercegovine, tako i u zemljama regiona. Saradnja se ogleda u održavanjima stručnih predavanja, dodjeli poklona i stipendija najboljim studentima, kao i organizovanju razmjena studenata u cilju obavljanja stručne prakse. U 2019. godini, zabilježena je deveta po redu dodjela stipendija najboljim studentima elektrotehničkih fakulteta u Bosni i Hercegovini.

Pored saradnje sa fakultetima i drugim obrazovnim institucijama pretežno elektrotehničkog karaktera, kompanija Mtel je u 2019. godini učestvovala u organizovanju „App takmičenja“, koje se odnosi na izradu mobilnih aplikacija u Android OS-u ili iOS-u za mobilni telefon ili tablet. Budući da je takmičenje državnog karaktera, pravo učešća u ovom takmičenju

imali su srednjoškolci iz cijele Bosne i Hercegovine, a kao prva nagrada obezbijedeno je učešće na IT konferenciji u Berlinu.

Dugogodišnja prijateljstva sa institucijama kulture nastavljena su i ove godine, kroz pružanje podrške:

- Dukafest, sedmom međunarodnom festivalu studentskog filma, u okviru kojeg je prikazano više od 40 studentskih filmova iz svih krajeva svijeta;
- Teatar fest „Petar Kočić“ - 22 godine prijateljstva, gdje je kompanija 22. put generalni pokrovitelj Teatar festa i prijatelj čitave pozorišne sezone 2019/2020. godine;
- Dani Vlade S. Miloševića, koje organizuje Akademija umjetnosti u Banjaluci. Ovogodišnji program, kao i prethodnih godina, obuhvatao je, ne samo muzičke sadržaje, nego i naučne skupove, izložbe, radionice i multimedijalne prezentacije;

- Evropska noć muzeja 2019. godine, koja je organizovana pod sponzorstvom Savjeta Evrope i UNESCO-a, vezana je za Međunarodni dan muzeja, koji je svake godine fokusiran na različitu muzejsku temu. Ovogodišnja tema bila je „Muzeji kao središta kulture: budućnost tradicije“;
- 4. Međunarodni književni susreti u organizaciji Udruženja književnika Republike Srpske, a u okviru Sajma knjige u Banjaluci, na kojim je učestvovalo više od 20 pjesnika iz 13 država. U toku održavanja književnih susreta organizovane su brojne promocije i književne večeri. U 2019. godini treći put grad Banjaluka bio je domaćin autorima najboljih priča pristiglih na književni konkurs „Priče iz komšiluka“, te je ovom prilikom kompanija Mtel dodijelila adekvatnu nagradu drugoplasiranom kandidatu;
- Nauči se čovječe. Riječ je o zabavno-edukativnom TV kvizu za cijelu porodicu, koji predstavlja jedan od najvećih projekata u regionu i ima za cilj edukaciju kroz zabavne sadržaje. U kvizu su učestvovala 32 škole iz 28 opština Republike Srpske, sa po dva tima od šestog do devetog razreda. Kroz veoma interesantan format pokazali su svoje znanje iz srpskog jezika, geografije, istorije i opšte kulture, odgovarajući na više od 2.000 pitanja iz nastavnog plana i programa ovih razreda. Ovim projektom kompanija je dala

svoj doprinos kroz sponzorstvo;

- Dječiji sajam, radi se o najvećoj porodičnoj manifestaciji u Banjaluci, gdje je predstavljen veliki broj izlagača iz cijelog regiona, na kome su prezentovani noviteti u industriji dječije opreme, obuće, odjeće, igračaka, hrane, knjiga i edukativnih sadržaja namijenjenih cijeloj porodici. Kompanija Mtel, koja je i ove godine prijatelj, pripremila je zanimljive sadržaje za najmlađe posjetioce;
- Snješkovo. Ova kulturno-zabavna i edukativna manifestacija bila je namijenjena najmlađoj populaciji. Mtel je pružio podršku u realizaciju ove zimske bajke, čime se još jednom potvrđuje dugogodišnja saradnja sa Dječijim pozorištem Republike Srpske. Kompanija je bila prijatelj zabavno-sportske manifestacije „Igre bez granica“, sa ciljem promocije pravih vrijednosti, podsticanja sportskog duha i zdravog odrastanja mališana.

MUZIKA

Muzika je jedan od segmenata društveno odgovornog poslovanja u koji kompanija već tradicionalno ulaže kroz podršku lokalnim festivalima i to prvenstveno Đurđevdanskome festivalu, koji je ove godine održan 26. put, i OK festivalu, gdje se promovira muzička scena regiona, ali i ljepote Nacionalnog parka Sutjeska. U 2019. godini kompanija je bila sponzor koncerata Marije Šerifović i Amire Medunjanin.

U okviru evropske turneje legendarnog rokenrol benda „Deep Purple“ održan je koncert 6. decembra u Beogradu, gdje je Mtel svojim korisnicima obezbijedio Fan pit karte i organizovao prevoz, čime je omogućeno nezaboravno iskustvo.

SPORT

Veoma značajan dio društveno odgovornog poslovanja Mtele predstavlja promocija sportskih manifestacija i zdravog načina života. Pored višegodišnje, tradicionalne podrške sportskim klubovima i događajima, od značajnijih aktivnosti u segmentu sporta izdvajaju se vrijedne donacije sportske opreme osnovnim školama, kao i sportskim klubovima i organizacijama opštine Drvar.

Upotrebom različitih mehanizama i sredstva, Mtel je u 2019. godini bio sponzor velikog broja sportskih manifestacija, od kojih se kao najpoznatije izdvajaju sljedeće:

- Izbor najboljeg sportiste, koji se tradicionalno održava svake godine, a što je kompanija Mtel prepoznala kao veoma značajan događaj za Republiku Srpsku, ali i za razvoj vrhunskog sporta u Srpskoj i regionu;
- ICF Svjetsko prvenstvo u kajaku i kanuu na divljim vodama za juniore i seniore do 23 godine pod nazivom „Banjaluka Vrbas 2019“, na kojem je učestvovalo oko 1.000 takmičara i članova njihove pratnje, a Banjaluka i Vrbas su još jednom

pokazali da su prava sportska, ali i turistička destinacija;

- Teniski turniri na lokalnom, regionalnom i međunarodnom nivou: ATP čelendžer „Srpska Open“, teniski turnir „Banjaluka Ladies Open 2019“ i međunarodni teniski turnir za juniore „14. Mtel Open“. I ove godine, kao i prethodnih, kompanija Mtel obradovala je publiku prigodnim poklonima. Kompanija Mtel od samog početka održavanja ovih takmičenja pruža podršku Teniskom savezu Republike Srpske i Teniskom klubu „Mladost“ Banja Luka u organizaciji ovako važnih sportskih događaja;
- Međunarodni plivački miting „Banja Luka Open 2019“, koji je održan u maju 2019. godine u Banjaluci na Gradskom olimpijskom bazenu. Organizator mitinga je Plivački klub „Olymp“ Banja Luka, a ova manifestacija je međunarodnog karaktera, koja je ovoga puta okupila 529 takmičara i 64 plivačka kluba iz 10 zemalja;
- Međunarodna MTV biciklistička trka Grand Prix Banja Luka. Deveta brdska biciklistička trka okupila je 75 biciklista iz 18 država, a podršku održavanju ove trke pružila je i kompanija Mtel. Za razliku od prethodnih, ovogodišnja trka bila je etapna, član je UCI S2 kategorije, što znači da je kvalifikaciona za Olimpijske igre u Tokiju 2020. godine;
- 13. biciklistička trka „Beograd - Banjaluka“, u

kojoj je učestvovalo 176 biciklista iz 30 zemalja;

- Turnir u uličnom basketu pod nazivom „Fiba 3x3“. Ovo je 21. Međunarodni turnir u uličnom basketu koji se održava u Banjaluci, u organizaciji sportske asocijacije „Basket bam“. Pored seniorskog turnira u basketu, akcentat je bio stavljen na socijalizaciju djece sa posebnim potrebama i sportista invalida, kao i edukaciju sportista;
- Međunarodni džudo turnir „Banjaluka open 2019“, na kojem je učestvovalo oko 500 takmičara iz Srbije, Hrvatske, Crne Gore, Makedonije, Slovenije, Austrije, Holandije, Republike Srpske i Federacije BiH. Podršku održavanju ovog turnira pružila je i kompanija Mtel, a turnir je održan u organizaciji Džudo kluba „Zvijezda“ iz Banjaluke.
- Osim sponzoriranih manifestacija, Mtel se javlja u ulozi sponzora mnogih sportskih klubova, kao što su: Vaterpolo klub „Banja Luka“, OK „Borac“, KK „Igokea“, RK „Borac“, FK „Borac“, Teniski savez RS, KK „Rooki“, SKK „Borac“, Ženski rukometni klub „Borac“, „Sport team“, KK „Orlovi“, Savez za sport i rekreaciju Banja Luka, Odbojkaški klub „Mladost“ Brčko, Plivački klub „Borac“, Rukometni savez RS.

1.4.5.

EKOLOGIJA

U skladu sa praksom odgovornog odnosa prema okruženju, kompanija Mtel poseban akcenat stavlja na poštovanje zakona, ali i specifičnih aktivnosti iz segmenta zaštite životne sredine i ljudi.

Mtel saraduje sa svim republičkim i državnim organima koji su nadležni za praćenje i izvršavanje obaveza zaštite životne sredine i ljudi, te je u 2019. godini stavljen akcenat na praćenje rada baznih stanica i elektromagnetnog polja koje sa njih emituje antenski sistem. U skladu sa prethodno navedenim, izrađeno je 215 izvještaja sistematskog ispitivanja nivoa nejonizujućeg zračenja električnog polja sa baznih stanica mobilne telefonije i 476 mjerenja nivoa elektromagnetnog polja na lokacijama baznih stanica širom Bosne i Hercegovine. Izvršene su inspeksijske kontrole na 13 lokacija baznih stanica na području Republike Srpske.

S aspekta očuvanja prirode, Mtel ima zaključen ugovor sa preduzećem Euro Beta o prikupljanju i reciklaži ambalažnog otpada u Republici Srpskoj. Takođe, u kontinuitetu se sprovodi kampanja uštede papira, kroz uvođenje usluge elektronske dostave računara, na osnovu čega se utiče istovremeno na očuvanje životne sredine, ali i na ubrzanje procesa dostave računara za telekomunikacione usluge. Pored elektronske dostave računara, sprovode se aktivnosti pravilnog odlaganja zastarjele i pokvarene elektronske opreme i havarisanih telefona.

Na objektima Mtela gdje postoje kotlovska postrojenja vršeno je mjerenje čađi koja se putem dimnjaka izbacuje u vazduh, a prema potrebi su vršena mjerenja buke koju proizvode sistemi klime na pojedinim objektima koji su u vlasništvu kompanije.

U cilju sprečavanja i suzbijanja zaraznih bolesti potpisan je ugovor sa firmom Dezinsekcija za obavljanje DDD usluga, koja je vršila redovne, ali i vanredne deratizacije u objektima Društva svih izvršnih jedinica.

1.4.6.

ZAPOSLENI

Imajući u vidu da zaposleni predstavljaju najznačajniji resurs kompanije, Mtel posebnu pažnju usmjerava na različite aspekte zadovoljstva zaposlenih, koji se reflektuju na harmoniju internih odnosa, ali i na korisnike usluga. Mehanizmi koji se koriste u cilju povećanja zadovoljstva zaposlenih obuhvataju team building programe, različite edukativne programe internog, ali i eksternog karaktera te digitalizaciju procesa upravljanja ljudskim resursima.

Zaposleni se podstiču na konstantno ulaganje u profesionalni rast i razvoj, dijeljenje znanja na osnovu in-house obuka, ali i drugih radnih grupa, kojima je u 2019. godini prisustvovalo više od 600 zaposlenih. Kao poseban edukativni program internog karaktera izdvaja se m:akademija, čiji su postojanje, kvalitet i benefiti prepoznati od strane i zaposlenih i menadžmenta, a uspješan rad akademije podržan je kroz zainteresovanost trenera i polaznika, podršku menadžmenta i dobru organizaciju tima koji je nadležan za vođenje obuka.

Kao sastavni dio društvene odgovornosti i humanosti, zajedno s Aktivom dobrovoljnih davalaca krvi, zaposleni promovišu humanost na ličnom primjeru, što kompanija Mtel podržava i nastoji da im bude podrška dugi niz godina.

NAGRADE I PRIZNANJA

Mtel ima reputaciju visoko društveno odgovorne kompanije, što govore priznanja koja dobija kao odgovor zajednice. Afirmisanjem pozitivnih vrijednosti u 2019. godini kompanija je dobila značajna priznanja.

Priznanje za doprinos razvoju korporativne društvene odgovornosti u 2018. godini - Privredna komora RS

Tradicionalno, i u 2019. godini u Banskome dvoru u Banjaluci održana je, ove godine 16. manifestacija „Izbor najuspješnijih u privredi RS“, koju organizuje Privredna komora Republike Srpske, a koja za cilj ima afirmaciju i promociju uspješnih privrednih društava i privrednika. Kompanija Mtel ovom prilikom dobila je prestižnu nagradu za doprinos razvoju korporativne društvene odgovornosti. U prethodnim godinama, Mtel je također bio prepoznat kao kompanija koja svoje poslovanje temelji na ulaganju u društveno odgovorne projekte i aktivnosti, te ovo nije prva ovakva nagrada koju je dobila u okviru manifestacije „Izbor najuspješnijih u privredi RS“.

Priznanje za podršku u radu i provođenju brojnih aktivnosti Agenciji i ostalim subjektima sistema bezbjednosti saobraćaja, 2019. godine

Na 8. Međunarodnoj konferenciji „Bezbjednost saobraćaja u lokalnoj zajednici“, u organizaciji Ministarstva saobraćaja i veza Republike Srpske i Agencije za bezbjednost saobraćaja Republike Srpske, u oktobru 2019. godine dodijeljeno je priznanje za rad na unapređenju bezbjednosti saobraćaja. Kompaniji Mtel uručena je zahvalnica za podršku u radu i provođenju brojnih aktivnosti Agenciji i ostalim subjektima sistema bezbjednosti saobraćaja.

„Zlatni grb grada“, grad Banjaluka, za postignute vrhunske rezultate i uspjehe u oblasti privrede, iskazanu humanost i doprinos razvoju grada

Dan grada Banjaluka svečano je obilježen i 22. aprila 2019. godine. Centralni događaj proslave - svečana akademija, održan je u Banskome dvoru, a ovim povodom dodijeljene su nagrade i priznanja pojedincima i kolektivima po odluci Skupštine grada. Generalnom direktoru kompanije Mtel Marku Lopičiću uručen je „Zlatni grb grada“, za postignute vrhunske rezultate i uspjehe u oblasti privrede, iskazanu humanost i doprinos razvoju grada.

Zahvalnica opštine Drvar

Kompaniji Mtel Banja Luka, za sveukupnu pomoć opštini Drvar i njenim građanima u svrhu opstanka i održivog razvoja.

USLUGE I KORISNICI USLUGA

1.5.1. PROMJENE U PONUDI USLUGA U 2019. GODINI

1.5.2. KORISNICI USLUGA U 2019. GODINI

1.5.2.1. MOBILNA TELEFONIJA

1.5.2.2. FIKSNA TELEFONIJA

1.5.2.3. INTEGRISANE USLUGE

1.5.2.4. NET USLUGE

1.5.2.5. TV USLUGE

PROMJENE U PONUDI USLUGA U 2019. GODINI

Mtel nudi najsavremenije usluge iz oblasti mobilne telefonije, fiksne telefonije, digitalne televizije, interneta i prenosa podataka, uz konstantno praćenje svjetskih trendova i najnovijih tehnoloških dostignuća na polju telekomunikacija.

U portfolio usluga Mtela u 2019. godini uvedene su dvije nove usluge Smart Home i NBA projekat:

- Smart Home usluga predstavlja dodatnu uslugu pristupa internetu koja korisniku omogućava da vrši nadzor i upravlja radom Smart Home uređaja putem centralne jedinice kojom se upravlja preko Mtel Smart Home aplikacije ili veb-aplikacije, sa mobilnog telefona, tableta ili računara. Smart Home paket terminalne opreme obuhvata centralnu jedinicu, kameru za

unutrašnju upotrebu, pametnu utičnicu i senzor za vrata/prozore i čine sastavni dio korisničke terminalne opreme.

- U okviru NBA projekta realizovana su dva NBA paketa „3-Game Choice“ i „NBA League Pass“, koji omogućavaju pristup NBA sadržaju i to praćenje NBA utakmica uživo, highlight klipova, dodatnih informacija o NBA igračima i njihovim postignutim rezultatima tokom cijele NBA sezone, kao i arhivskim snimcima, reprize posljednjih sezona, intervjui sa igračima i dokumentarci. S obzirom na to da se kupovina i aktivacija NBA paketa realizuje putem self care portala/aplikacije Mtela „Moj m:tel“, ovim projektom je dodatno vršena i promocija novog digitalnog kanala komunikacije i prodaje za korisnike Mtel usluga.

Pored uvođenja novih usluga, u toku 2019. godine fokus kompanije je bio na unapređenju portfolija postojećih usluga Mtela, u kontekstu povećanja bonusa u okviru tarifnih modela, povećanja brzine interneta i broja TV kanala, kako bi u što većoj mjeri zadovoljili potrebe i želje korisnika. U skladu sa navedenim, unaprijeđeni su određeni segmenti fiksne i mobilne telefonije, integrisanih, internet i TV usluga, kao i portfolija ICT usluga.

Poboljšanje usluga mobilne telefonije u 2019. godini prije svega se ogleda u uvođenju i promociji 4G mreže, koja nudi veće brzine prenosa podataka, ponudi većih bonusa mobilnog interneta u okviru određenih tarifnih modela, odobravanju popusta na cijenu mjesečne pretplate korisnicima kojima je cijena pretplate značajnija u odnosu na kupovinu hardvera i unapređenju ponude tarifnog modela sa kombinovanim načinom plaćanja.

Značajan iskorak u cilju motivacije korisnika mobilne telefonije za korišćenjem usluge mobilnog interneta u romingu ogleda se u uvođenju više tarifnih opcija u mrežama partnerskih operatora. Realizovane su tarifne opcije za prepaid i postpaid korisnike mobilne telefonije u mrežama sljedećih operatora:

- mts Srbija i Mtel Crna Gora,
- T-mobile grupa (Hrvatska, Austrija, Njemačka i Grčka),

- Telekom Slovenije,
- Turkcell Turska,
- Vodafone grupa (Italija, Albanija, Španija i Portugal).

Korisnicima su tarifne opcije dostupne putem VAS SMS broja, USSD menija „Moj meni“, m:go aplikacije i putem zvaničnog veb-sajta Mtela.

U segmentu poslovnih korisnika za mikropreduzeća realizovane su ponude koje omogućavaju određene benefite za korisnike više usluga (fiksni i mobilni pristup internetu, fiksna i mobilna telefonija, kao i TV usluga). Ovim korisnicima omogućena je ponuda budžeta za kupovinu svih vrsta hardvera koji se prodaju u okviru usluga koje su vezane minimalnim ugovornim periodom. Uvođenjem ponude „Budžet za kupovinu hardvera“ omogućena je veća konkurentnost na tržištu, posebno u slučajevima kada korisnik traži više mogućnosti za način realizacije usluge.

U segmentu TV usluga, u toku 2019. godine:

- realizovano je značajno proširenje usluga Snimanja sadržaja, Gledaj ispočetka, Pauziraj TV i Gledaj propušteno (usluge su sada dostupne na 100 kanala);
- realizovan je novi Smart meni, preko kojeg korisnici na jednostavan i brz način mogu pristupiti najvažnijim funkcionalnostima na

jednom mjestu uz unaprijedenu pretragu TV programskog vodiča;

- u osnovni paket uključeno je 45 novih domaćih i inostranih kanala, od čega je posebno važno naglasiti uvođenje kanala grupacije Prva TV, novih kanala iz RTS produkcije te NBA kanala. S aspekta novih videoteka mogu se izdvojiti tri nove SVOD usluge: Superstar, Junaci našeg doba i Zadruga Live (4 kanala Zadruga Live);
- sprovedene su značajne promotivne aktivnosti kojima je postojećim i novim korisnicima omogućeno gledanje sadržaja iz repertoara dodatnih paketa i videoteka određen broj mjeseci, a što je uticalo i na povećanje ukupnog broja korisnika;
- sprovedena je analiza i izvršeno repozicioniranje kanala, sa grupisanjem u tematske kategorije, kako bi se korisnicima omogućila preglednost i što jednostavniji pristup njima interesantnim kanalima;
- uvedena je m:SAT usluga za poslovne korisnike, kao i mogućnost korišćenja m:SAT usluge na dodatnom satelitskom prijemniku. U okviru m:SAT usluge, korisnicima su dostupna tri m:SAT paketa TV programa. Korisnicima je omogućena kupovina dodatnih TV paketa, u ponudu usluge uključeno je 17 novih kanala i nova SVOD usluga Zadruga Live.

U dijelu integrisanih usluga došlo je do povećanja pristupnih brzina u svim paketima usluga sa

internetom i to na VDSL i GPON tehnologiji, te uključanja dodatnih paketa kanala u određene pakete integrisanih usluga. Na osnovu modernizacije pristupne mreže, velikom broju korisnika ponuđen je kvalitetniji servis i multimedijalni sadržaj (HDTV kanali, streaming itd.), TV usluga na više TV prijemnika (veći broj STB-ova), što doprinosi zadržavanju postojećih korisnika širokopoljnih usluga i povećanju kvaliteta usluge s aspekta pouzdanosti usluge i dostupnosti većih pristupnih brzina.

U toku 2019. godine u okviru usluge pristupa internetu urađen je kompletan redizajn tarifnih modela za rezidencijalne korisnike sa povećanjem pristupnih brzina i migracijom korisnika sa postojećih paketa. U segmentu poslovnih korisnika realizovano je povećanje pristupnih brzina na GPON tehnologiji.

U cilju proširenja portfolija usluga, pored osnovnih telekom usluga, Mtel je nastavio aktivnosti na razvoju i implementaciji različitih ICT servisa, kao što su Cloud Backup i Secucloud. Cloud Backup usluga omogućava korisnicima profesionalnu uslugu kontinuiranog čuvanja sigurnosne kopije podataka u Data centru Mtela, koji će u slučaju potrebe korisnicima biti ponovo vraćeni u bilo kojem trenutku. Secucloud predstavlja napredno rješenje zaštite korisničkih podataka za pametne telefone bez downloada na korisničke uređaje, jer se sva zaštita završava na

Secucloud serverima. Komercijalna implementacija Secucloud rješenje bila je u septembru 2019. godine svim korisnicima mobilne mreže (osim korisnicima sa kombinovanim načinom plaćanja i korisnicima TOTAL GROUP usluge). U cilju promocije i povećanja broja korisnika, prvih osam sedmica od priključenja na uslugu korišćenje je besplatno.

Pored uvođenja novih i unapređenja postojećih usluga, u kontinuitetu se vodi računa o osavremenjavanju ponude terminalne opreme, odnosno o nabavci najnovijih modela mobilnih aparata (u ponudi je više od 17 brendova i 160 modela mobilnih aparata), TV uređaja (u ponudi je više od 7 brendova i 10 različitih modela), tableta, smart satova, konzola SONY PS4, GoPro kamera i električnih trotineta.



KORISNICI USLUGA U 2019. GODINI

Portfolio usluga kompanije sastoji se od najsavremenijih telekomunikacionih usluga koje su u skladu sa svjetskim trendovima i tehnološkim inovacijama u segmentu telekomunikacija. Imajući u vidu razvoj ICT usluga i naglašen rast tržišta usluga mobilne telefonije, integrisanih i TV usluga, ali i drugih usluga koje su tek implementirane, akcenat u poslovnim i marketinškim aktivnostima stavljen je na što adekvatniju prezentaciju i promociju ovih usluga korisnicima.

S aspekta usluga i broja korisnika, osnovni cilj u 2019. godini bio je stabilnost korisničke baze i unapređenje postojećih usluga, u kontekstu povećanja beneficija i bonusa u okviru mjesečnih pretplata, kao i povećanja broja TV kanala i omogućavanje korisnicima gledanja

bogatijeg TV sadržaja. Kao rezultat navedenog, ostvaren je rast korisničke baze svih usluga, osim fiksne telefonije, koja pod uticajem novih i savremenih usluga iščezava iz upotrebe, što predstavlja logičan rezultat prethodno navedenih trendova.

Korisnička baza Mtela iznosi preko 1,6 miliona korisnika, uz rast od 2,3% u odnosu na prethodnu godinu. Najznačajniji rast zabilježen je kod broja korisnika TV usluge u paketu za 12,3%, kao i rast broja korisnika mobilne telefonije, interneta i integrisanih usluga. U segmentu fiksne telefonije, zabilježen je rast broja poslovnih korisnika za 5,9%, uz istovremeni pad broja rezidencijalnih korisnika uz stalne migracije na pakete integrisanih usluga.

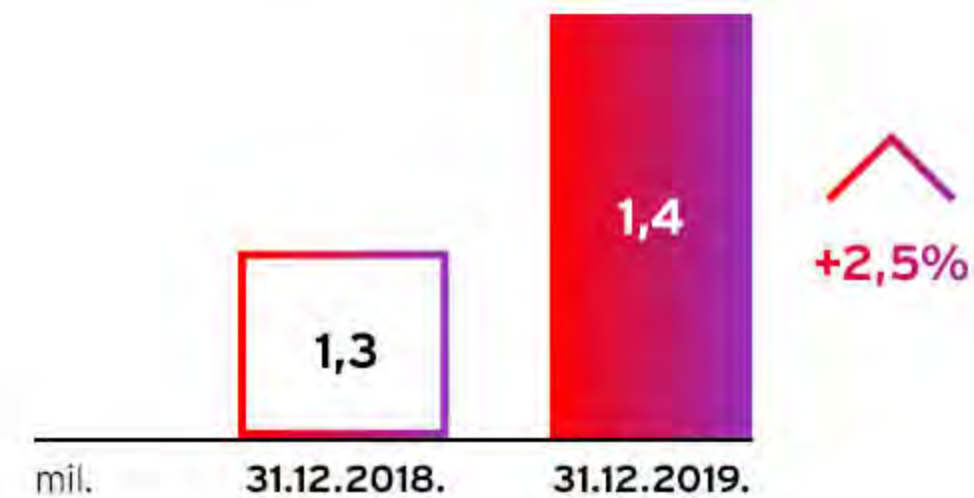
Korisnici usluga	2019.	2018.	% promjene
Mobilna telefonija			
Korisnici (mil.)	1,36	1,32	2,5%
Saobraćaj (mil.)	1.097	1.101	-0,3%
Fiksna telefonija			
Korisnici (hilj.)	220,5	227,3	-3,0%
Saobraćaj (mil.)	394	455	-13,3%
Integrisane usluge			
Korisnici (hilj.)	118,7	109,5	8,4%
NET usluge			
Korisnici (hilj.)	152,4	143,0	6,6%
TV usluge			
Korisnici (hilj.)	106,2	91,4	16,3%

MOBILNA TELEFONIJA

Mtel svojim korisnicima pruža kvalitetne usluge mobilne telefonije kroz prepaid, postpaid, VPN, M:net, M2M i pakete četiri usluge, pri čemu se uz usluge mobilne telefonije u paketima nude usluge fiksne telefonije, televizije i interneta. Ukupna korisnička baza mobilne telefonije veća je za 2,5% u odnosu na prethodnu godinu.

Broj korisnika mobilne telefonije na dan 31.12.2019. godine iznosi 1,4 miliona, od čega broj postpaid korisnika iznosi 395.696, dok broj prepaid korisnika iznosi 959.526.

KORISNICI MOBILNE TELEFONIJE

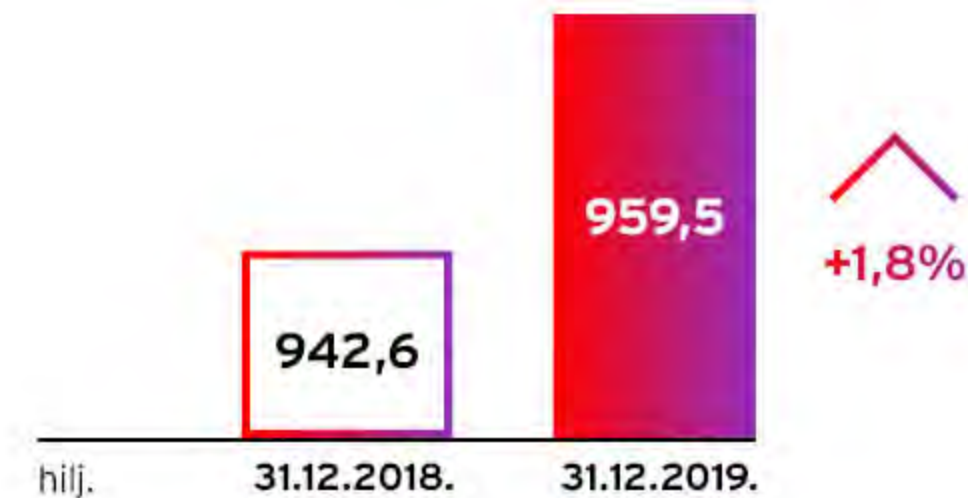


Prepaid korisnici u ukupnoj korisničkoj bazi mobilne telefonije učestvuju sa 70,8%, te bilježe rast od 1,8% u odnosu na prošlu godinu. Tokom 2019. godine za korisnike prepaid usluge u ponudi su tarifni modeli Standardica, Opuštencija i XY net, pri čemu je unaprijeđena ponuda za prepaid korisnike u segmentu usluga mobilnog interneta, u cilju odgovora na sve veći uticaj OTT servisa,

te je u ponudi tarifni model XY net, koji omogućava tarifne opcije sa višestruko većim internet bonusima, a koje omogućava 4G tehnologija, jer je Mtel u aprilu 2019. godine dobio dozvolu za korišćenje radiofrekventnog spektra za pružanje usluga posredstvom mobilnih pristupnih sistema (dozvola za 4G).

Za korisnike prepaid usluge, u ponudi su i roming internet tarifne opcije koje su dostupne u mrežama mts i Mtel Crna Gora, u T-mobile mrežama u 13 zemalja, kao i u mreži Telekoma Slovenije.

PREPAID KORISNICI



Najznačajniji rast u ukupnom broju korisnika mobilne telefonije zabilježen je u okviru postpaid korisničke baze, koja je uvećana za 4,4%, s očekivanom tendencijom rasta i u narednom periodu. Učešće postpaid korisnika u ukupnom broju korisnika mobilne telefonije u 2019. godini iznosi 29,2%.

U protekloj godini ponuda u okviru Pretplata tarifa otišla je i korak dalje, u susret četvrtoj generaciji mobilne telefonije, korisnicima su ponudeni bonus mobilnog interneta i do 100 GB u domaćoj mreži, kao i bonus roming mobilni internet u mrežama mts i Mtel Crna Gora do 20 GB.

Prateći trendove rasta potrošnje usluga mobilnog interneta i zahtjeve korisnika, Mtel je u protekloj godini ponudio postpaid korisnicima brojne roming tarifne opcije za mobilni internet. Na ovaj način nastojalo se adekvatno odgovoriti na izazove koje korisnicima nude sve popularniji OTT multimedijalni servisi, tako da je ukupan postpaid data saobraćaj zabilježio rast od 28% u odnosu na prethodnu godinu.

Ukupan saobraćaj mobilne telefonije ostvaren u 2019. godini iznosi 1.097 mil. minuta, od čega se 36,6% odnosi na prepaid saobraćaj, dok postpaid i VPN saobraćaj učestvuju sa 63,4%.

Pored ponude paketa usluga sa mobilnim telefonima po atraktivnim cijenama za sve segmente korisnika Pretplata plus tarifa, uz mogućnost plaćanja na rate, na rast postpaid baze značajno su uticale ponude popusta na mjesečnu pretplatu na pojedinim tarifnim modelima Pretplata uz zaključivanje ugovora na 12 ili 24 mjeseca, za korisnike koji prenesu broj u Mtel mrežu i korisnike koji prelaze sa prepaid usluge. Takođe, Mtel nudi mogućnost kupovine telefonskih aparata bez subvencije i bez ugovorene obaveze.

FIKSNA TELEFONIJA

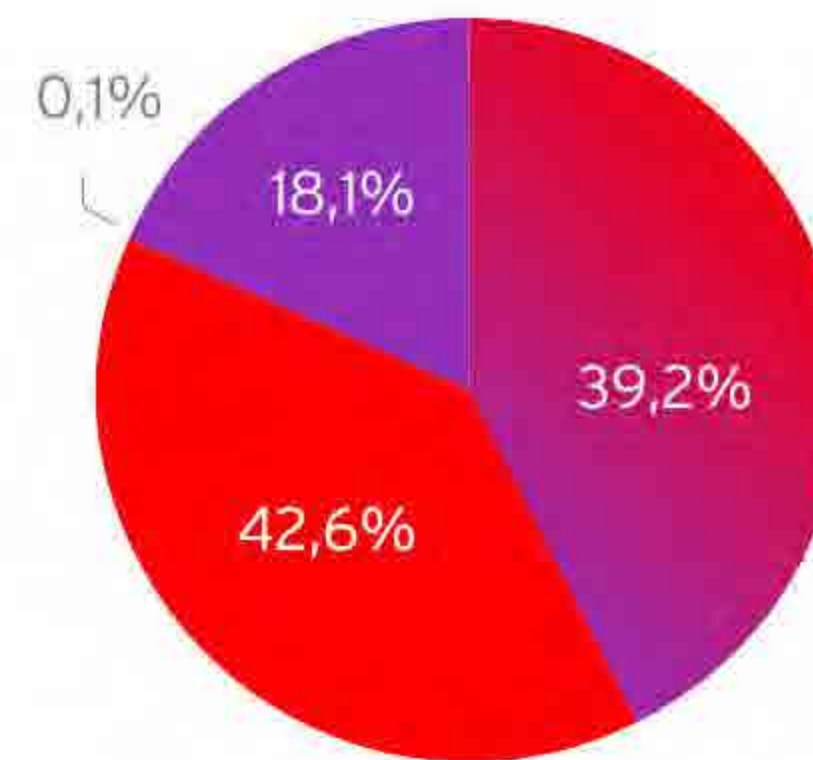
Trend smanjenja broja korisnika fiksne telefonije u Bosni i Hercegovini je najvidljiviji kod operatora sa značajnom tržišnom snagom, s obzirom na to da navedeni operatori imaju najveće baze ovih korisnika i da zamjena korišćenja fiksnih usluga mobilnim traje već godinama. Sa druge strane, pad broja korisnika fiksne telefonije ublažen je prelaskom korisnika na pakete integrisanih usluga.

Broj korisnika fiksne telefonije Mtela u 2019. godini, kao i prethodnih godina, ima tendenciju pada usljed sve izraženijeg korišćenja OTT servisa od strane korisnika, negativnog uticaja iseljavanja stanovništva u druge zemlje, ali i negativnog uticaja demografskog starenja. Međutim u 2019. godini pad je zabilježen samo u segmentu rezidencijalnih solo korisnika, koji dijelom migriraju na pakete integrisanih usluga.

Mtel usluge fiksne telefonije nudi za rezidencijalne i poslovne korisnike, kao samostalnu uslugu, ali i u okviru paketa više usluga.

Broj rezidencijalnih korisnika fiksne telefonije iznosi 180.291 i manji je u odnosu na prethodnu godinu za 4,8%. Broj rezidencijalnih korisnika koji koriste pojedinačne usluge (POTS, ISDN, CLL, Prepaid) fiksne telefonije iznosi 47,9% ove korisničke baze i ima trend pada iz godine u godinu. Rezidencijalni korisnici koji, pored usluge fiksne telefonije, koriste još neku uslugu bilježe rast od 3,6%, kao i prethodnih godina.

STRUKTURA KORISNIKA FIKSNE TELEFONIJE 31.12.2019. GODINE



- Poslovni korisnici - neintegrisani
- Poslovni korisnici - integrisani
- Rezidencijalni korisnici - neintegrisani
- Rezidencijalni korisnici - integrisani

Broj poslovnih korisnika fiksne telefonije bilježi rast u odnosu na prethodnu godinu za 5,9%, kako u dijelu pojedinačne usluge (IP Centrex) tako i u paketima integrisanih usluga. Rast broja korisnika solo usluga bilježimo u okviru IP Centrex usluge za 20,0%, usljed migracija korisnika koji su koristili servise ISDN tehnologije na servise IP tehnologije, kao i zbog funkcionalnosti i benefita koji se nude u okviru IP Centrex usluge.

Ukupan saobraćaj u okviru usluga fiksne telefonije ostvaren u 2019. godini iznosi 394,2 miliona minuta, od čega se 80,0% odnosi na saobraćaj rezidencijalnih korisnika, a 20,0% na saobraćaj koji generišu poslovni korisnici.

INTEGRISANE USLUGE

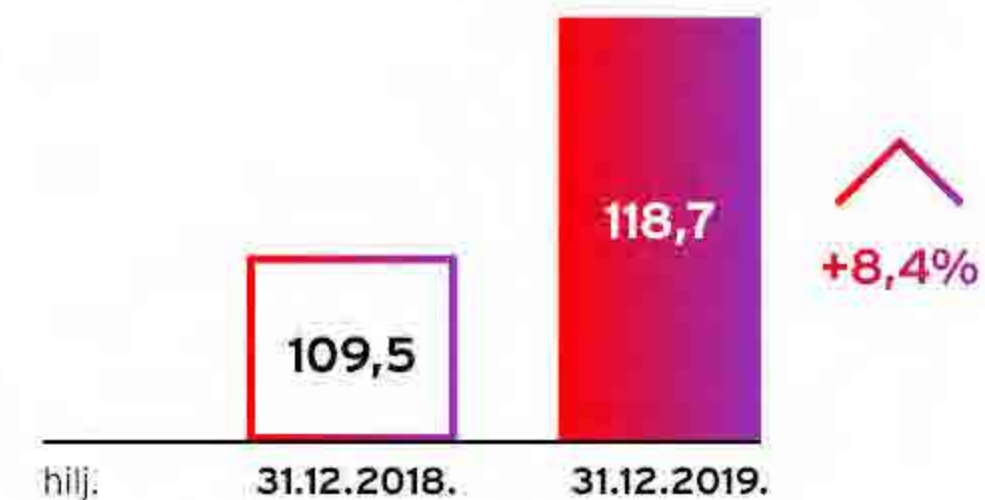
Mtel svojim korisnicima pruža različite pakete usluga u okviru kojih nudi dvije, tri ili četiri usluge, pri čemu se prilagođava zahtjevima korisnika s ciljem povećanja stepena zadovoljstva i lojalnosti korisnika. Paketi integrisanih usluga su i u toku 2019. godine unaprijeđeni novim TV sadržajima, većim brzinama pristupa internetu, pri čemu su u ponudi i paketi do 200/100 Mb/s.

Modernizacijom pristupne mreže velikom broju korisnika ponuđeni su kvalitetniji servis i multimedijalni sadržaj (HDTV kanali, streaming), IPTV usluga na više TV prijemnika, što doprinosi zadržavanju postojećih korisnika širokopoljnih usluga i povećanju kvaliteta usluge s aspekta pouzdanosti usluge i dostupnosti većih pristupnih brzina.

Značajan je broj promotivnih akcija koje nude popuste na mjesečnu pretplatu, kao i veliki izbor atraktivnih uređaja po subvencionisanim cijenama (televizora, tableta, laptopa, telefona).

Ukupan broj korisnika integrisanih usluga na dan 31.12.2019. godine iznosi 118.745, što je više za 8,4% u odnosu na prethodnu godinu.

KORISNICI INTEGRISANIH USLUGA



Od ukupnog broja korisnika integrisanih usluga, najznačajnije učešće imaju korisnici dvije usluge, nakon čega slijede korisnici paketa tri usluge, a zatim korisnici koji koriste pakete sa četiri integrisane usluge. Najznačajniji rast broja korisnika ostvaren je u segmentu korisnika paketa dvije usluge za 8,7%, posebno rast broja korisnika paketa usluga interneta i televizije od 32,1%.

Mtel je uveo i dodatnu Smart Home uslugu, koja predstavlja jednu od novih usluga prilagođenu aktivnostima, navikama i životnom stilu stanara. Smart Home predstavlja koncept savremenog življenja uz pametno korišćenje tehnologije, pri čemu su svi uređaji i senzori spojeni sa centralnom jedinicom kojom se upravlja putem Smart Home aplikacije na pametnom mobilnom telefonu.

NET USLUGE

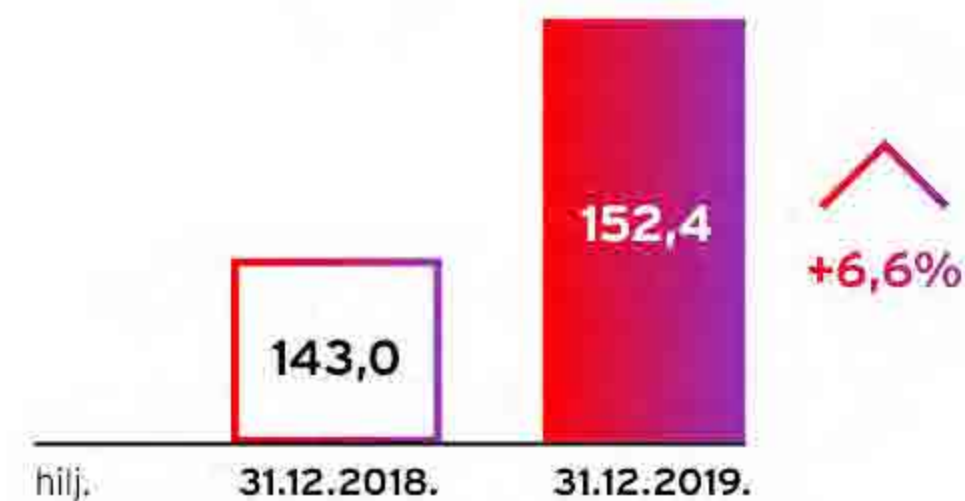
Uslugu pristupa internetu Mtel pruža putem ADSL, VDSL i GPON/FTTH tehnologije i broj korisnika interneta, gledano po svim segmentima usluga, bilježi rast za 6,6% u odnosu na prethodnu godinu. Primjetan je veći rast broja korisnika NET usluga u paketima.

Ukupan broj NET korisnika na dan 31.12.2019. godine iznosi 152.447 korisnika, što je 6,6% više u odnosu na prethodnu godinu. U strukturi ukupnog broja NET korisnika, najznačajnije učešće imaju korisnici u okviru paketa integrisanih usluga, koji čine 69,0% ukupne baze NET korisnika. Korisnici koji nisu u paketu učestvuju sa 31,0%.

U toku 2019. godine u okviru usluge pristupa internetu urađen je kompletan redizajn tarifnih modela za rezidencijalne korisnike sa povećanjem pristupnih brzina i migracijom korisnika sa postojećih paketa.

U domenu poslovnih korisnika realizovano je povećanje pristupnih brzina na GPON tehnologiji, što za poslovne korisnike predstavlja imperativ, ukoliko žele ići u korak sa savremenim aplikacijama i programima.

NET KORISNICI

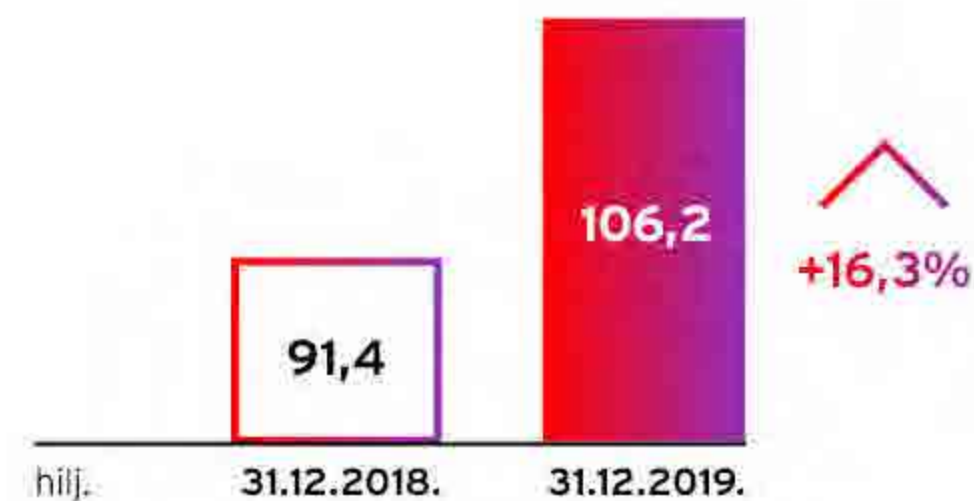


TV USLUGE

Mtel TV uslugu pruža u okviru paketa za rezidencijalne i poslovne korisnike, kao i samostalnu uslugu za poslovne korisnike.

Ukupan broj TV korisnika na dan 31.12.2019. godine iznosi 106.217, što je više za 16,3% u odnosu na prethodnu godinu. U ukupnom broju korisnika, broj korisnika putem IPTV tehnologije učestvuje sa 96,5%, dok broj korisnika putem DTH tehnologije učestvuju sa 3,5%.

TV KORISNICI



Satelitska televizija m:SAT u 2019. godini zauzela je značajno mjesto u ukupnom broju TV korisnika. Akcije sa promotivnom ponudom m:SAT usluge, sa popustima na mjesečnu pretplatu i priključak, omogućile su značajno povećanje broja korisnika ove usluge u 2019. godini za 3.698 korisnika.

U pogledu ponude hardvera Mtel svojim korisnicima konstantno nudi modele televizora renomiranih proizvođača, prateći svjetske trendove, ali i ponudu konkurencije, obezbjeđujući raspoloživost i dostupnost različitih modela.

TV paketi namijenjeni su potrebama cijele porodice, pri čemu su u ponudi ekskluzivne informativne emisije, filmski, muzički, sportski i dječiji kanali. Mtel nudi Pickbox videoteku, koja pruža hiljade sati popularnih TV serija različitih žanrova i bogat filmski sadržaj namijenjen najmlađima. Uživane u TV sadržajima upotpunjeno je uslugama pauziranja, premotavanja, snimanja i gledanja propuštenog sadržaja.

PREGLED POSLOVANJA ZA 2019. GODINU

1.6.1. REZULTATI POSLOVANJA U 2019. GODINI

1.6.2. FINANSIJSKI INSTRUMENTI

1.6.3. UPRAVLJANJE FINANSIJSKIM RIZICIMA

REZULTATI POSLOVANJA U 2019. GODINI

Poslovnu 2019. godinu Mtel je završio sa ostvarenom neto dobiti od 61,0 miliona konvertibilnih maraka, što je na nivou neto dobiti ostvarene u 2018. godini. U odnosu na prošlu godinu, neto dobit je rezultat više realizovanih prihoda za 0,1%, ali i više realizovanih troškova za 0,4%.

Bruto operativni rezultat prije amortizacije u 2019. godini iznosi 179,6 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na prošlu godinu više za 12,9 miliona konvertibilnih maraka. Navedeno povećanje, u odnosu na prošlu godinu, rezultat je smanjenja poslovnih rashoda usljed primjene međunarodnih standarda finansijskog izvještavanja.

EBITDA marža ostvarena je na nivou od 42,42%, dok je EBIT marža na nivou od 15,28%.

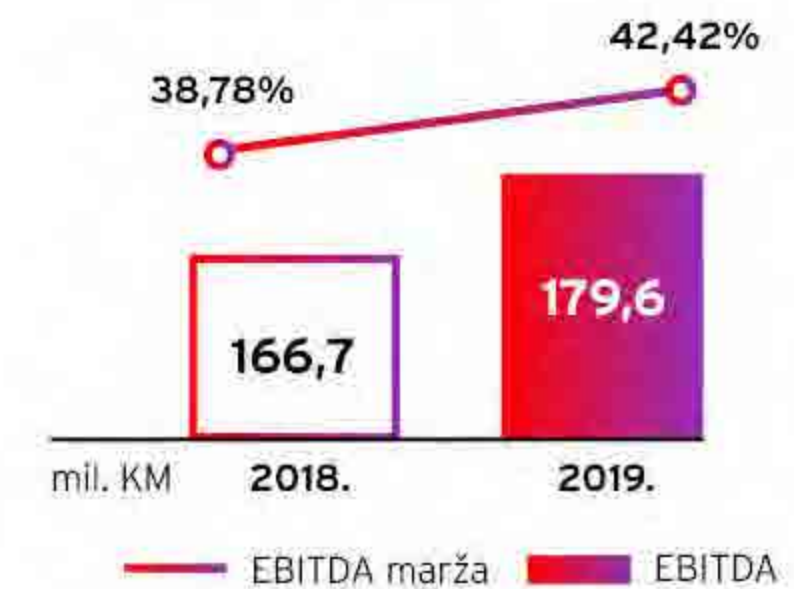
Ostvarena bruto profitna marža u 2019. godini iznosi 15,93% i pokazuje da kompanija na svaku KM realizovane prodaje ostvari 0,16 KM bruto dobiti.

Glavna obilježja poslovanja	2019.	2018.	% promjene
Ukupan prihod (mil. KM)	432,4	431,9	0,1%
Ukupan rashod (mil. KM)	365,0	363,7	0,4%
EBITDA (mil. KM)	179,6	166,7	7,7%
EBITDA marža	42,42%	38,78%	
EBIT (mil. KM)	64,7	68,0	-4,9%
EBIT marža	15,28%	15,81%	
Bruto dobit (mil. KM)	67,4	68,2	-1,1%
Neto dobit (mil. KM)	61,0	61,0	0,0%
Poslovna aktiva/pasiva (mil. KM)	1.247,0	968,5	28,8%
Kapital (mil. KM)	681,9	676,8	0,8%
ROE	8,98%	9,04%	
ROA	5,51%	6,73%	

BRUTO DOBIT I BRUTO PROFITNA MARŽA



EBITDA I EBITDA MARŽA



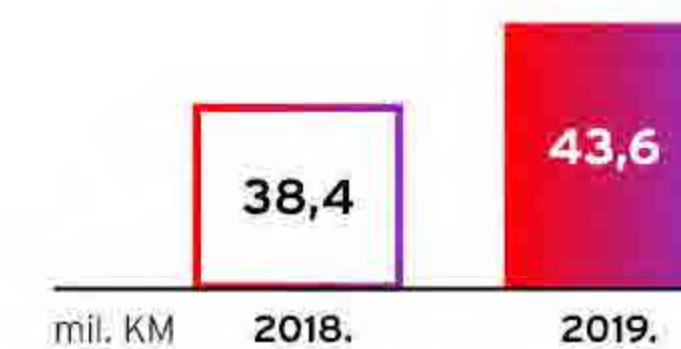
Ukupna imovina na dan 31.12.2019. godine iznosi 1.247,0 miliona konvertibilnih maraka i u odnosu na 31.12.2018. godine bilježi rast od 28,8% usljed povećanja vrijednosti stalne imovine, prvenstveno zbog povećanja učešća u kapitalu pravnih lica kao rezultat akvizicija realizovanih sa ciljem ostvarivanja dugoročnih finansijskih efekata, primjene međunarodnih standarda finansijskog izvještavanja, te dobijene LTE licence u skladu sa odlukom Regulatorne agencije za komunikacije.

Neraspoređeni dobitak Mtela na kraju 2019. godine iznosi 43,6 miliona konvertibilnih maraka, viši je u odnosu na 2018. godinu, i kao takav predstavlja veću osnovu za isplatu dividende akcionarima ili za akumulaciju.

STRUKTURA BILANSA STANJA U MIL. KM



NERASPOREĐENI DOBITAK

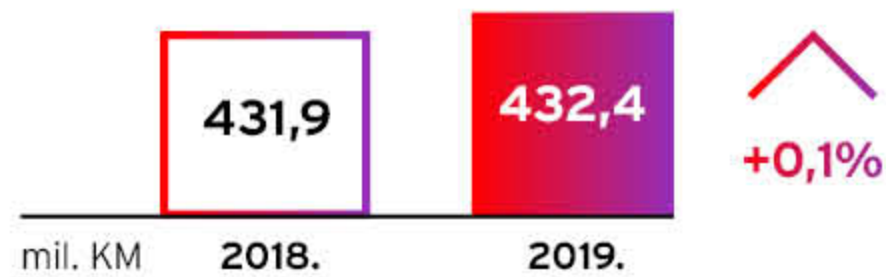


PRIHODI

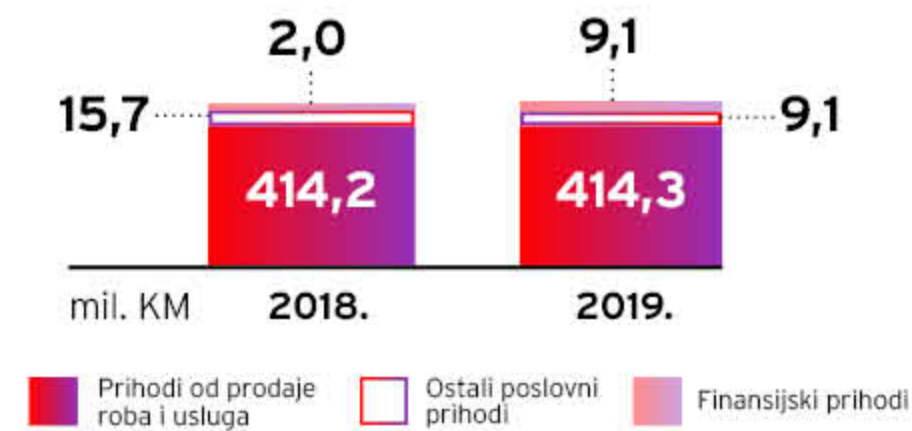
U 2019. godini ukupni prihodi iznose 432,4 miliona konvertibilnih maraka, što predstavlja rast od 0,1% u odnosu na 2018. godinu kao rezultat rasta, prije svega, prihoda od integriranih usluga i pretplate mobilne telefonije.

Prihodi redovne djelatnosti (prihodi od prodaje roba i usluga) bilježe rast u 2019. godini u odnosu na prethodnu godinu, kao i finansijski prihodi usljed realizacije prihoda po osnovu učešća u dobiti.

UKUPAN PRIHOD



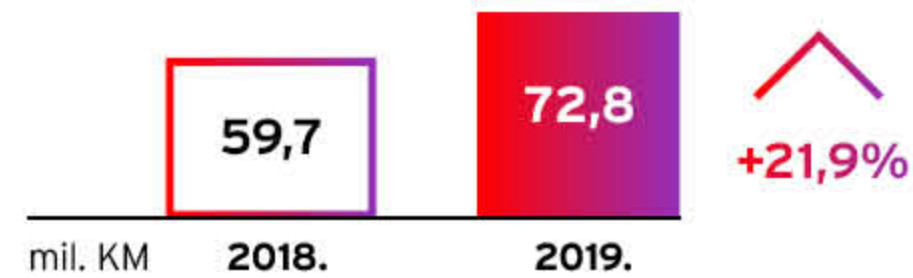
STRUKTURA UKUPNOG PRIHODA



U strukturi ukupnih prihoda izdvaja se učešće prihoda mobilne telefonije od 44,2%, fiksne telefonije od 12,4%, te integriranih usluga od 16,8%.

Najveći rast u 2019. godini zabilježen je u segmentu integriranih usluga od 21,9%, što je rezultat povećanja broja korisnika za više od 9.000. Integrirane usluge su predmet konstantnog unapređenja u cilju povećanja broja korisnika i njihovog zadovoljstva. Svaki mjesec kreiraju se različite aktivnosti kojima se nude pogodnosti, kako za nove, tako i za postojeće korisnike, ali i za korisnike koji nisu u ugovorenoj obavezi. Kompanija nudi najbogatiji TV sadržaj u okviru paketa, sa mogućnošću snimanja, pauziranja, premotavanja i gledanja propuštenog sadržaja. Takođe, korisnici imaju mogućnost uživanja u najbržem surfovanju do sada uz stabilan internet, koji je prilagođen potrebama korisnika i realizuje se putem najsavremenijih pristupnih tehnologija.

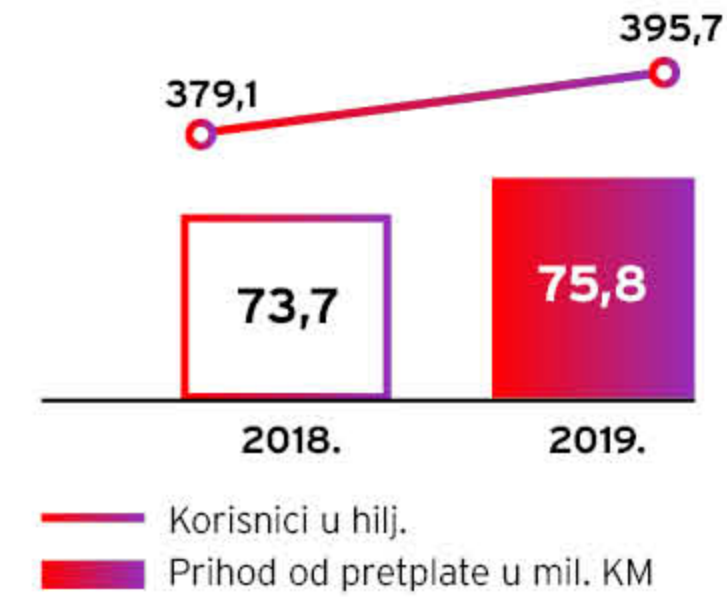
PRIHODI INTEGRISANIH USLUGA



Ukupni prihod u segmentu mobilne telefonije realizovan je u iznosu od 191,1 miliona konvertibilnih maraka. U ukupnom prihodu mobilne telefonije prihod od pretplate učestvuje sa 39,6%, koji u 2019. godini iznosi 75,8 miliona konvertibilnih maraka i bilježi rast za 2,8% prvenstveno usljed rasta broja postpaid korisnika za skoro 17.000.

Tokom 2019. godine došlo je do implementacije 4G mreže, koja korisnicima omogućava novu brzinu prenosa podataka, nove metode prenosa, novu pristupnu tehnologiju za internet te veći kvalitet usluga i zaštite.

POSTPAID USLUGE MOBILNE TELEFONIJE



Ponuda postpaid tarifnih modela kompanije veoma je atraktivna svim korisnicima, što stimuliše prepaid korisnike, ali i korisnike drugih tarifnih modela da migriraju na redizajnirane postpaid tarifne modele.

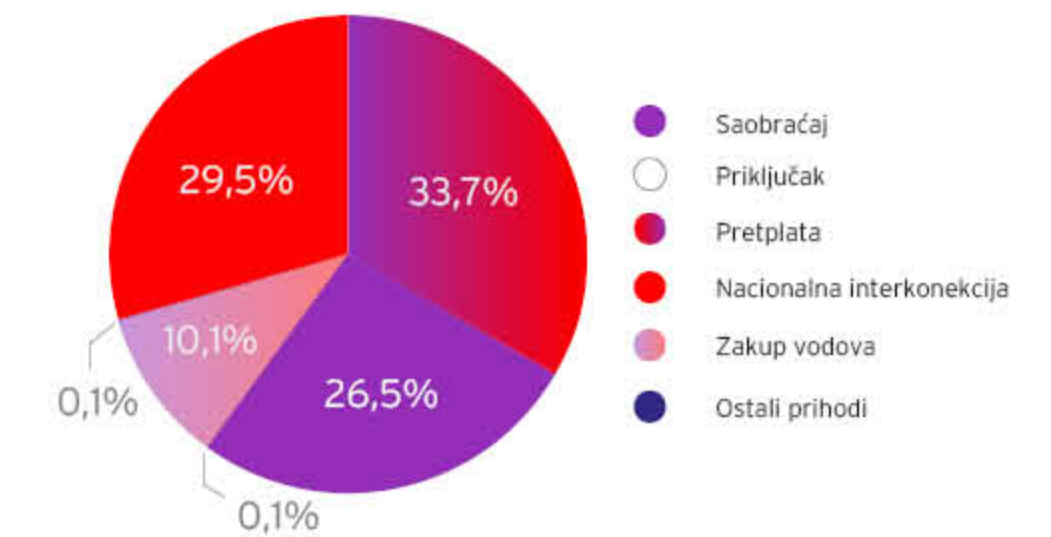
Budući da je sve prethodne godine VPN usluga bilježila rastući trend s aspekta broja korisnika i prihoda, a da je došlo do vrhunca i zasićenja VPN tržišta, poslovni korisnici se sve češće odlučuju za jedan od postpaid tarifnih modela koji su sa bonusima u okviru pretplate prilagođeni njihovom poslovanju.

Na mobilnu telefoniju negativan uticaj ima upotreba besplatnih internet aplikacija i OTT servisa, ali je kompanija na osnovu kreiranja optimalnih postpaid tarifnih modela, sa većom količinom govornog i data saobraćaja, uspjela svesti negativne uticaje na najmanju moguću mjeru.

Za razliku od tržišta integriranih usluga i mobilne telefonije, koja bilježe rastuće trendove u broju korisnika i prihodima, tržište fiksne telefonije bilježi trend pada, kako na nacionalnom, tako i na tržištima u regionu.

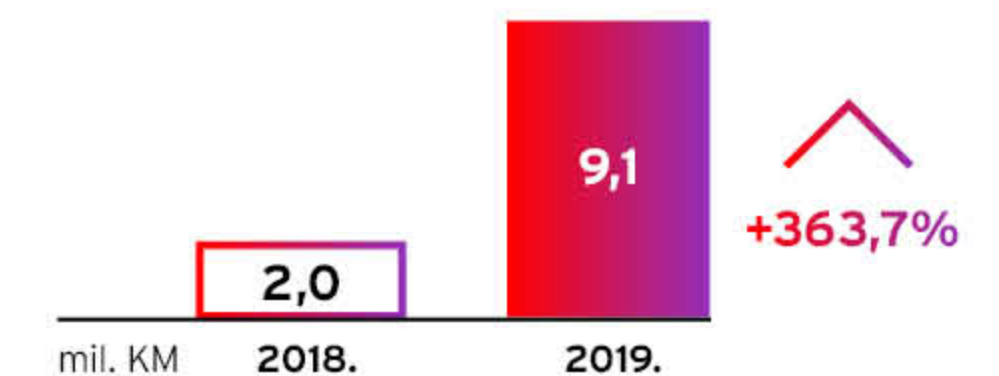
U skladu sa navedenim, korisnici sve više napuštaju fiksnu telefoniju i prelaze na mobilnu telefoniju i integrirane usluge, budući da te usluge korisnicima omogućavaju više sadržaja prilagođenog savremenim komunikacionim potrebama. U skladu sa navedenim, realizovani prihodi fiksne telefonije u 2019. godini iznose 53,8 miliona konvertibilnih maraka.

PRIHODI FIKSNE TELEFONIJE



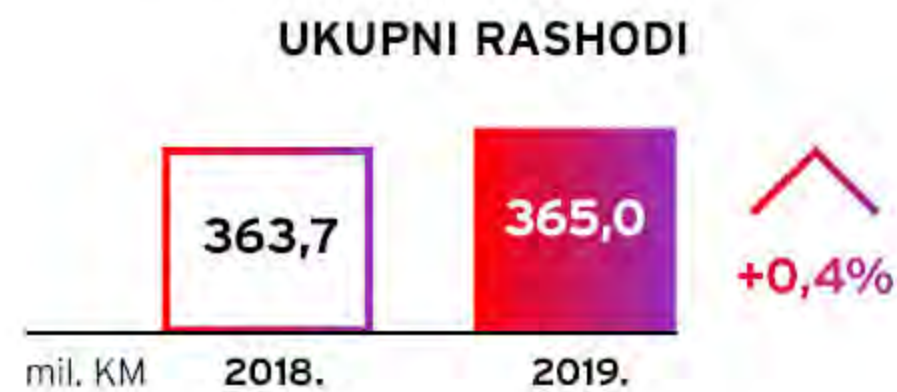
Finansijski prihodi u 2019. godini su realizovani u iznosu od 9,1 milion konvertibilnih maraka, što predstavlja povećanje učešća finansijskih prihoda sa 0,5% u 2018. godini na 2,1% u 2019. godini usljed realizacije prihoda od dividende.

FINANSIJSKI PRIHOD



RASHODI

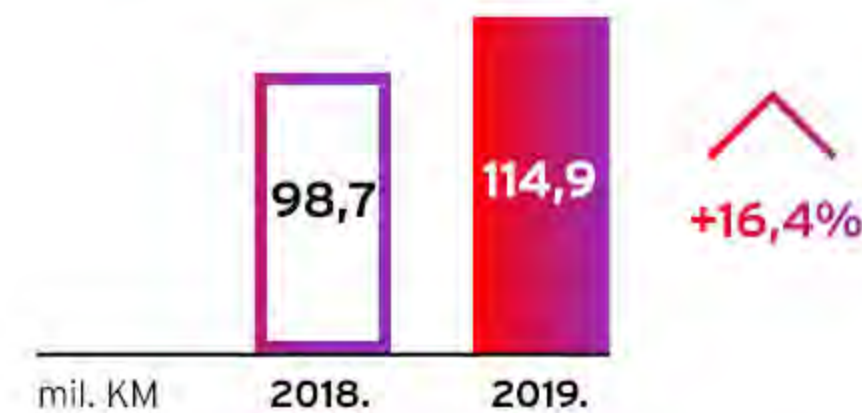
U 2019. godini ukupni rashodi iznose 365,0 miliona konvertibilnih maraka, što je za 0,4% više u odnosu na 2018. godinu. Posmatrajući ukupne rashode u posljednje dvije godine, evidentna je promjena u strukturi, što se ogleda u smanjenju poslovnih rashoda, uz istovremeno povećanje troškova amortizacije, kao i finansijskih rashoda, što je prvenstveno efekat primjene međunarodnih standarda finansijskog izvještavanja.



Ukoliko posmatramo ukupne poslovne rashode bez amortizacije, evidentan je njihov pad od 7,4%, i to prvenstveno na troškovima zakupa zemljišta i poslovnog prostora, koji su niži za 92,5% i na troškovima naknada za emitovanje sadržaja, koji su niži za 16,7% usljed promjena u računovodstvenoj politici. Mtel je primjenom MSFI 16 izvršio priznavanje imovine sa pravom korišćenja, zajedno sa obavezama mjerenim po sadašnjoj vrijednosti budućih plaćanja zakupa, amortizacijom imovine sa pravom korišćenja i rashodima kamata na obaveze zakupa.

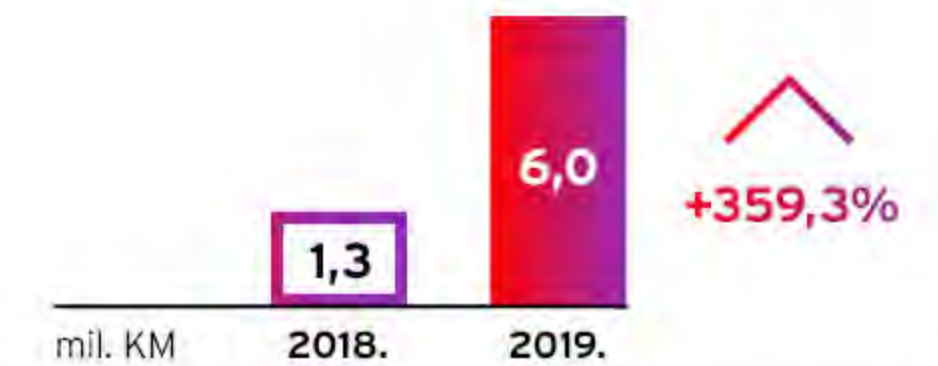
Troškovi naknada za emitovanje sadržaja bilježe pad usljed kapitalizacije TV prava, iako je povećan broj korisnika TV usluge, kao i broj TV kanala zbog unapređenja integrisanih paketa novim TV sadržajima. Sa druge strane, rezultat svega navedenog je veći trošak amortizacije za 16,4%.

TROŠKOVI AMORTIZACIJE



Značajan rast u 2019. godini u odnosu na 2018. godinu imaju finansijski rashodi, što se prvenstveno odnosi na rashode kamata koji su, osim primjene međunarodnih standarda finansijskog izvještavanja, viši i usljed kreditnih zaduženja.

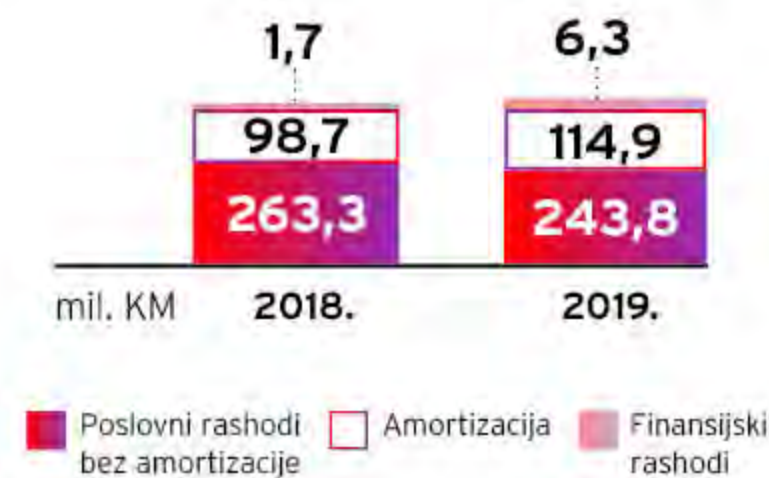
RASHODI KAMATA



Takođe i troškovi održavanja u 2019. godini bilježe pad od 6,8% u odnosu na prethodnu godinu, i to prvenstveno na troškovima održavanja komutacionih sistema.

Mtel u 2019. godini bilježi i rast troškova naknada prema Regulatornoj agenciji za telekomunikacije za 37,9%, jer je u aprilu 2019. godine dobijena LTE dozvola za 4G mrežu za korišćenje radiofrekventnog spektra za pružanje usluga putem mobilnih pristupnih sistema.

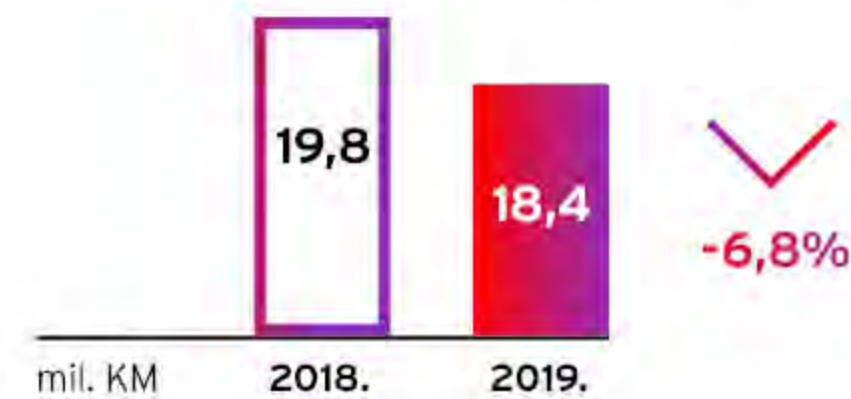
STRUKTURA UKUPNIH RASHODA



TROŠKOVI ZAKUPA I NAKNADA ZA EMITOVANJE SADRŽAJA



TROŠKOVI ODRŽAVANJA



TROŠKOVI NAKNADA PREMA RAK-U

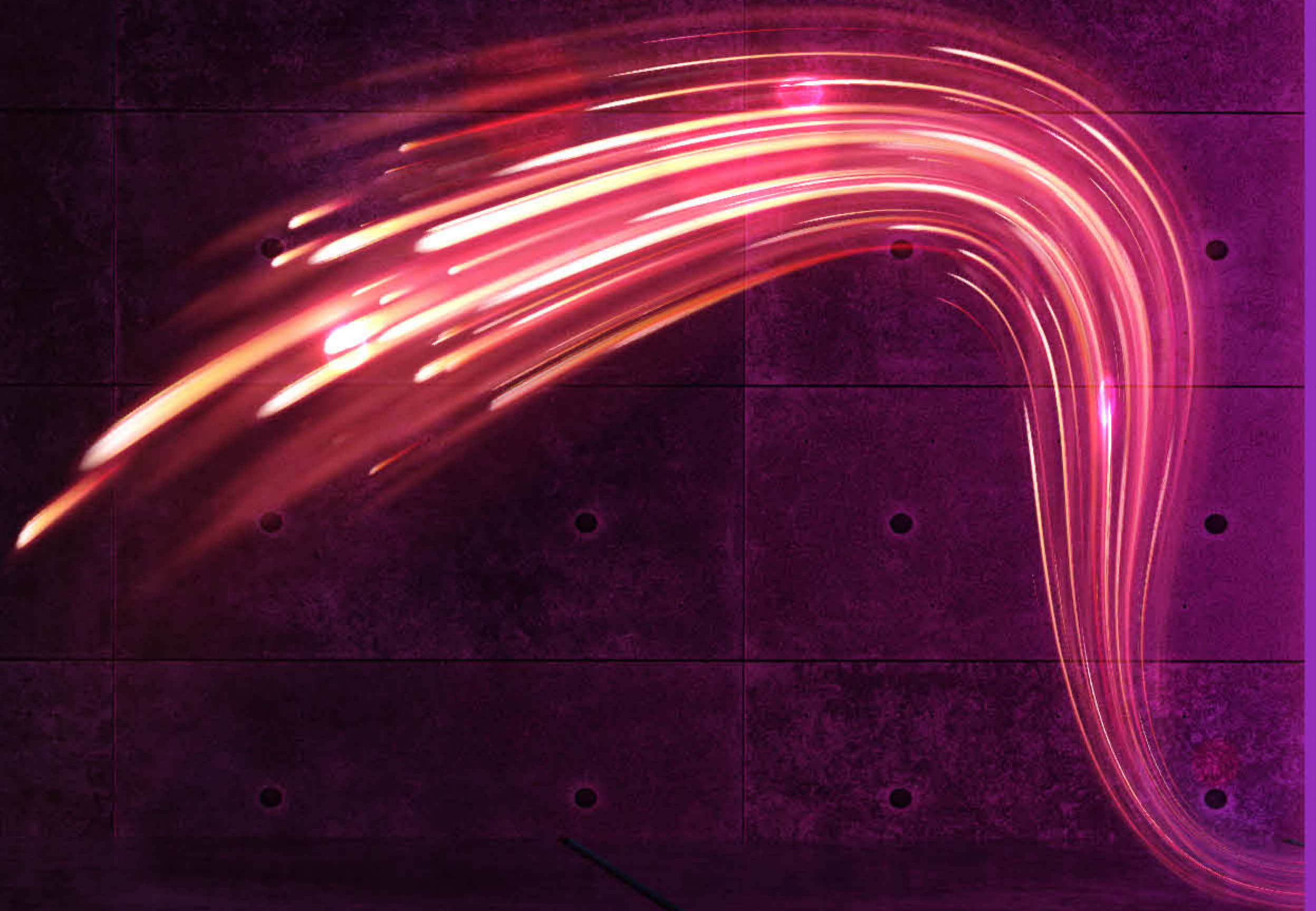


FINANSIJSKI INSTRUMENTI

UPRAVLJANJE KAPITALOM

Cilj upravljanja kapitalom je da kompanija zadrži sposobnost da nastavi sa svojim poslovanjem u neograničenom periodu u predvidivoj budućnosti, kako bi očuvala optimalnu strukturu kapitala sa ciljem da smanji troškove kapitala, a akcionarima obezbijedi dividende.

Kompanija prati kapital na osnovu koeficijenta zaduženosti. Menadžment Društva pregleda strukturu kapitala po potrebi. Na osnovu tog pregleda Društvo uravnotežava strukturu kapitala preko novih dugoročnih investicija, kao i uzimanja novih kredita ili otkupa postojećih. Cjelokupna strategija kompanije za upravljanje kapitalom je nepromijenjena.



UPRAVLJANJE FINANSIJSKIM RIZICIMA

U svom redovnom poslovanju, Mtel je u različitom obimu izložen određenim finansijskim rizicima, i to: tržišnom riziku, riziku likvidnosti i kreditnom riziku. Upravljanje rizicima usmjereno je na minimiziranje potencijalnih negativnih uticaja na finansijsko stanje i poslovanje Mtela u situaciji nepredvidivosti finansijskih tržišta.

Upravljanje rizicima definisano je računovodstvenim politikama kompanije. Mtel u 2019. godini nije stupio u transakcije sa izvedenim finansijskim instrumentima (derivatima), kao što su svopovi kamatnih stopa ili forvardi.

TRŽIŠNI RIZIK

Tržišni rizik obuhvata rizik od promjene kursa stranih valuta, rizik od promjene kamatnih stopa i rizik od promjene cijena kapitala:

- Rizik od promjene kursa stranih valuta - iako Mtel dio svojih transakcija obavlja u stranim valutama, menadžment smatra da nije značajno izložen riziku

od promjene kursa stranih valuta prilikom poslovanja u zemlji i u inostranstvu, jer uglavnom obavlja svoje poslovne transakcije u lokalnoj valuti (konvertibilna marka), kao i u evru, za koji je konvertibilna marka vezana fiksnim valutnim kursom (1 EUR = 1,95583 BAM).

- Rizik od promjene kamatnih stopa - Mtel je izložen raznim rizicima koji kroz efekte promjena visine tržišnih kamatnih stopa djeluju na njegov finansijski položaj i tokove gotovine. S obzirom na to da Mtel nema značajnu kamatonosnu imovinu, prihvodi su u znatnoj mjeri nezavisni od promjene tržišnih kamatnih stopa. Rizik Mtela od promjena kamatnih stopa proističe prvenstveno iz obaveza po osnovu primljenih dugoročnih kredita od dobavljača. Krediti primljeni po promjenjivim kamatnim stopama izlažu Mtel kamatnom riziku tokova gotovine, dok krediti primljeni po fiksnim kamatnim stopama izlažu Mtel riziku promjene fer vrijednosti kamatnih stopa. Tokom godine koja se završava na dan 31. decembar 2019. godine, najveći dio obaveza po kreditima bio je sa varijabilnom kamatnom stopom, koja je vezana za EURIBOR. Obaveze po kreditima sa promjenjivim kamatnim stopama su najvećim dijelom u stranoj valuti (EUR).
- Rizik od promjene cijena kapitala - tokom izvještajnog perioda 2019. godine, Mtel je bio izložen određenom riziku od promjena cijena vlasničkih hartija od vrijednosti. Navedena ulaganja namijenjena su više za

strategijske svrhe, nego za svrhe dnevnog trgovanja i njima se aktivno ne trguje.

RIZIK LIKVIDNOSTI

Upravljanje likvidnošću je centralizovano na nivou Mtela. Za upravljanje rizikom likvidnosti odgovoran je menadžment, koji je uspostavio određene procedure u vezi sa dugoročnim i kratkoročnim rizikom likvidnosti. Mtel svojom imovinom i obavezama upravlja na način koji mu obezbjeđuje da u svakom trenutku ispunjava svoje obaveze.

Mtel raspolaže dovoljnim iznosom visokolikvidnih sredstava (gotovina i gotovinski ekvivalenti), kao i kontinuiranim prilivom novčanih sredstava od realizacije usluga, koji omogućava da svoje obaveze izmiruje u roku dospjeća. Mtel ne koristi finansijske derivate.

U cilju upravljanja rizikom likvidnosti, Mtel je usvojio finansijske politike kojima je definisana disperzija u nivoima odlučivanja prilikom nabavke određenih dobara/ usluga. Ova disperzija obezbijedena je utvrđivanjem limita do kojih pojedina lica ili organi u Mtelu odlučuju o nekoj nabavci.

KREDITNI RIZIK

Kreditni rizik odnosi se na rizik da druga strana neće

ispuniti ugovorene obaveze prema Mtelu, što će rezultirati finansijskim gubitkom Mtela. Mtel je usvojio politike u vezi sa praćenjem kreditne sposobnosti partnera, kao i zahtijevanja određenih obezbjeđenja (kolateral) u slučajevima gdje je to moguće, a u cilju smanjivanja rizika od potencijalnih finansijskih gubitaka nastalih neispunjavanjem ugovornih obaveza.

Kreditni rizik nastaje kod potraživanja od pravnih i fizičkih lica, gotovine i gotovinskih ekvivalenata, depozita u bankama i finansijskim institucijama, kao i preuzetih obaveza. Mtel je izložen kreditnom riziku u ograničenoj mjeri. Obezbjedenje od kreditnog rizika uspostavljeno je preduzimanjem određenih mjera i aktivnosti na nivou Mtela.

Mtel nema značajnu koncentraciju kreditnog rizika u vezi sa potraživanjima, jer ima veliki broj međusobno nepovezanih kupaca sa pojedinačno malim iznosima dugovanja. Pored onemogućavanja daljeg korišćenja usluga, koriste se i sljedeći mehanizmi naplate: reprogramiranje duga, kompenzacije sa pravnim licima, utuženja, vansudska poravnanja i ostalo.

Naplata kredita datih zaposlenima u Mtelu obezbjeđuje se kroz administrativne zabrane, odnosno umanjenje plata za adekvatan iznos rata, dok zaposleni koji napuštaju Mtel ugovorom regulišu način isplate preostalog dijela kredita u trenutku odlaska iz Mtela.

INVESTICIONA ULAGANJA

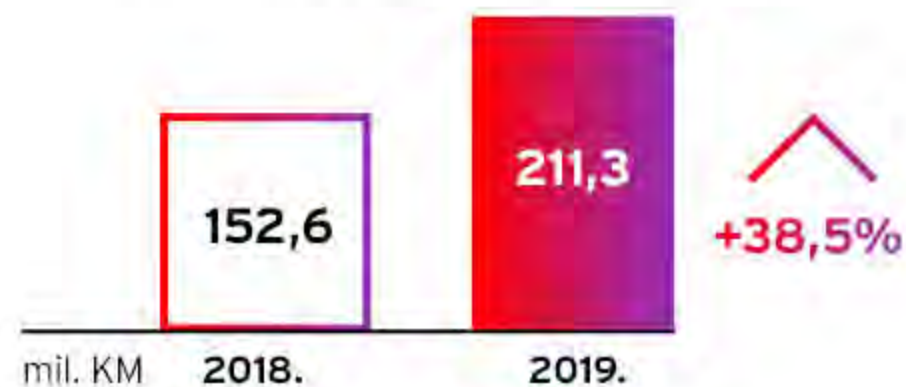
INVESTICIONA ULAGANJA

Sa stanovišta investicionih ulaganja 2019. godinu obilježili su tehnološki iskoraci koji su imali direktan uticaj na napredak i konkurentnost cjelokupnog društva.

Realizovane su strateške investicije u širokopojasne tehnologije u domenima bežične i kablovske infrastrukture (LTE puštanje u komercijalni rad, optička kablovska mreža, modernizacija i konsolidacija jezgra mreže) koje povećavaju pouzdanost pružanja usluga, omogućavaju uvođenje novih usluga i predstavljaju osnove za dalje širenje portfolija koji Mtel pruža korisnicima u svim segmentima telekomunikacionih usluga.

Ukupno realizovana investiciona ulaganja u 2019. godini iznose 211,3 milion konvertibilnih maraka i bilježe rast od 38,5% u odnosu na prošlu godinu.

INVESTICIONA ULAGANJA



INVESTICIONA ULAGANJA U FIKSNU TELEFONIJU

Najznačajnija investiciona ulaganja u fiksnu telefoniju ostvarena su u segmentu izgradnje pristupne mreže, komutacionih sistema kao i pristupne opreme.

Tokom 2019. godine nastavljena je priprema i završeno izvođenje radova za proširenje, optimizaciju i reorganizaciju OTN/DWDM mreže. Implementiran je novi OTN/DWDM pravac od Banjaluke do Dobrinje (Istočno Sarajevo), preko Kneževa i Busovače, gdje su i montirani novi OTN/DWDM čvorovi, čime je formiran novi zaštitni link kojim se dio saobraćaja, koji se prethodno štitio preko Telekomu Srbija, sada dodatno štiti preko mreže Mtela.

U lokalnoj transportnoj mreži tokom 2019. godine izgrađen je novi regionalni OTN/DWDM lanac Novi Grad - Velika Gomila, a u skladu sa povećanim saobraćajnim zahtjevima za povezivanjem IP/MPLS svičeva sa IP/MPLS ruterima.

Nastavljene su aktivnosti u vezi sa optimizacijom fiksnog Backhauling-a (promjene načina povezivanja elemenata pristupne mreže na IP/MPLS mrežu, razbijanja neadekvatnih subtending-a u mreži, formiranje novih IP/MPLS agregacionih tačaka, formiranje optičkih prstenova kroz agregacione tačke i njihova zaštita na

nivou spojnog puta). Nastavljena je optimizacija aplikacije za Backhauling koja znatno olakšava sagledavanje stanja u pristupnoj mreži, što može poslužiti kao dodatni alat u procesu donošenja odluka, kako u procesima planiranja, optimizacije i izgradnje u mreži, tako i u procesima praćenja stanja u mreži u skladu sa zadatim strateškim smjernicama u ovom domenu.

Jezgro fiksne komutacione mreže kompletno je restrukturisano i modernizovano kroz realizaciju tri projekta modernizacije i konsolidacije. Prvi projekat obuhvatio je zamjenu postojećeg dual-homing NGN sistema i razdvajanje C4 (tranzitni i međunarodni saobraćaj) od C5 (korisnički saobraćaj) saobraćajnih ravni, dok je drugim projektom realizovana isporuka i instalacija georedundantnog IMS sistema, izvršeno softversko unapređenje postojećeg IMS sistema u Banjaluci, izvršena zamjena postojećih i instalacija georedundantnih pristupnih SBC uređaja te povećan kapacitet sistema, čime je obezbijedena pouzdanost servisa i preduslov za migraciju kompletnog servisa fiksne telefonije na georedundantnu IMS platformu. Zatim, trećim projektom započet je dvogodišnji proces modernizacije sistema signalizacije u fiksnoj i mobilnoj mreži kroz hardversku i softversku instalaciju novih DRA/DEA sistema signalizacije (SPS/STP).

U cilju pružanja što pouzdanijeg i kvalitetnijeg širokopojasnog pristupa korisnicima, u 2019. godini

nastavila su se ulaganja u pristupnu opremu MSAN/ISAM/DSLAM/OLT, koja obezbjeđuju uvođenje novih usluga, kao i stvaranje osnove za dalje širenje portfolija koji Mtel pruža korisnicima u segmentu fiksne pristupne mreže.

INVESTICIONA ULAGANJA U MOBILNU TELEFONIJU

U okviru investicionih ulaganja u mobilnu telefoniju, tokom 2019. godine najviše je investirano u bežičnu pristupnu mrežu, izgradnju mobilne mreže te u komutacione sisteme.

U aprilu 2019. godine, Regulatorna agencija za komunikacije Mtelu je dodijelila LTE licencu za 4G mrežu, u skladu sa čim su urađeni instalacija i puštanje u rad LTE stanica na ukupno 230 postojećih lokacija. Pored navedenog, puštene su u rad 82 nove bazne stanice, a ukupan broj baznih stanica na kraju 2019. godine je 1.532 i 112 piko ripitera.

Paralelno sa izgradnjom svake nove lokacije stekli su se uslovi za optimizaciju postojeće bežične transportne mreže, a u smislu smanjenja broja trasa (hopova) ili stepena zaštite. U lokalnoj transportnoj ravni tokom 2019. godine realizovano je 89 relacija, a unapređenje MPLS sistema za LTE tehnologiju uspješno je realizovano. Takođe, proces povećavanja broja korisnika usluge putem bežične transportne opreme nastavljen je i u 2019. godini.

U domenu komutacionih sistema mobilne telefonije za prenos podataka izvršeni su obimni infrastrukturni radovi: realokacija EPC sistema, realokacija SDB sistema, softversko unapređenje elemenata na najnovije verzije, hardversko proširenje kapaciteta SDB sistema, konsolidacija Diameter signalizacije preko DRA elemenata te realizacija neophodnih aktivnosti kao preduslov za puštanje LTE roming usluge.

Tokom 2019. godine izvršeno je proširenje kapaciteta komutacionih sistema mobilne telefonije za prenos podataka kako bi se nesmetano omogućilo korišćenje LTE tehnologije. Završena je instalacija na virtuelnoj infrastrukturi i pušten u rad Messaging Gateway (mGw) sistem, koji obezbjeđuje integraciju i povezivanje aplikacija trećih strana (VAS provajderi) sa Messaging core sistemima Mtela, u svrhu pružanja korisnicima mobilne mreže Mtela različitih servisa dodatnih vrijednosti baziranih na SMS funkcionalnostima. Takođe, realizacijom projekta implementiran je sistem koji koristi najnaprednije tehnologije, čime je napravljen tehnološki iskorak u ovom domenu.

Kada je u pitanju m:go aplikacija, koja je glavni korisnički alat u smislu kupovine promotivnih ponuda i paketa za prepaid i postpaid korisnike mobilne telefonije, ona je doživjela potpuni redizajn i unapređenje funkcionalnosti. Pored redizajna, aplikacija ima mogućnost prikazivanja personalizovanog menija sa ponudama specifičnim

korisnicima ili grupi korisnika, a nudi korisnicima i micro payment usluge (plaćanje parkinga, dopunu prepaid računa sa postpaid naloga i slično).

Jedan od najzanimljivijih projekata u 2019. godini bilo je testiranje LoRa WAN tehnologija u IoT domenu. Na osnovu pozitivnih iskustava nastavljen je rad na pripremi poslovnog okruženja za komercijalizaciju usluga baziranih na IoT tehnologiji.

INVESTICIONA ULAGANJA U INTERNET

Najveći dio investicija u internet u 2019. godini odnosi se na nabavku terminalne opreme za poslovne i rezidencijalne korisnike (IAD, STB, ONT, DTH, VoIP gateway oprema, ruteri i ostala korisnička oprema).

U toku 2019. godine u IPTV domenu izvršeni su veliki zahvati na unapređenju infrastrukture i uvođenju novih funkcionalnosti. Izvršen je strateški zahvat implementacije novog Storage sistema posljednje generacije, kao i novih serverskih platformi visokih performansi za baze podataka. Takođe, unaprijeđen je sistem zaštite sadržaja (DRM) na posljednju verziju, a proširen je i korisnički kapacitet platforme na 160.000 STB uređaja.

Takođe, u toku 2019. godine vršeno je kontinuirano prebacivanje pristupnih uređaja fiksne i mobilne mreže

na optiku, zbog čega je vršena i nabavka agregacionih svičeva. Izvršeno je proširenje IP/MPLS mreže u skladu sa saobraćajnim potrebama koje su nastale proširenjem fiksne mreže. Uslijed značajnih promjena na DWDM mreži urađen je redizajn Traffic Engineering rješenja.

Mrežna infrastruktura dograđena je mail AntiSpam sistemom za presretanje malicioznog mail saobraćaja. U završnoj fazi je instalacija nove ISP firewall infrastrukture u cilju bolje zaštite ISP servisa.

Kada je riječ o OTT aplikacijama treće generacije (Android, iOS, PC, Mac), izrađen je potpuno novi sistem za ingest VoD sadržaja na platformu, a izrađena je i pripremljena za puštanje u rad i aplikacija za dopunu za prepaid korisnike. Takođe, instaliran je i pušten u rad Smart Home sistem.

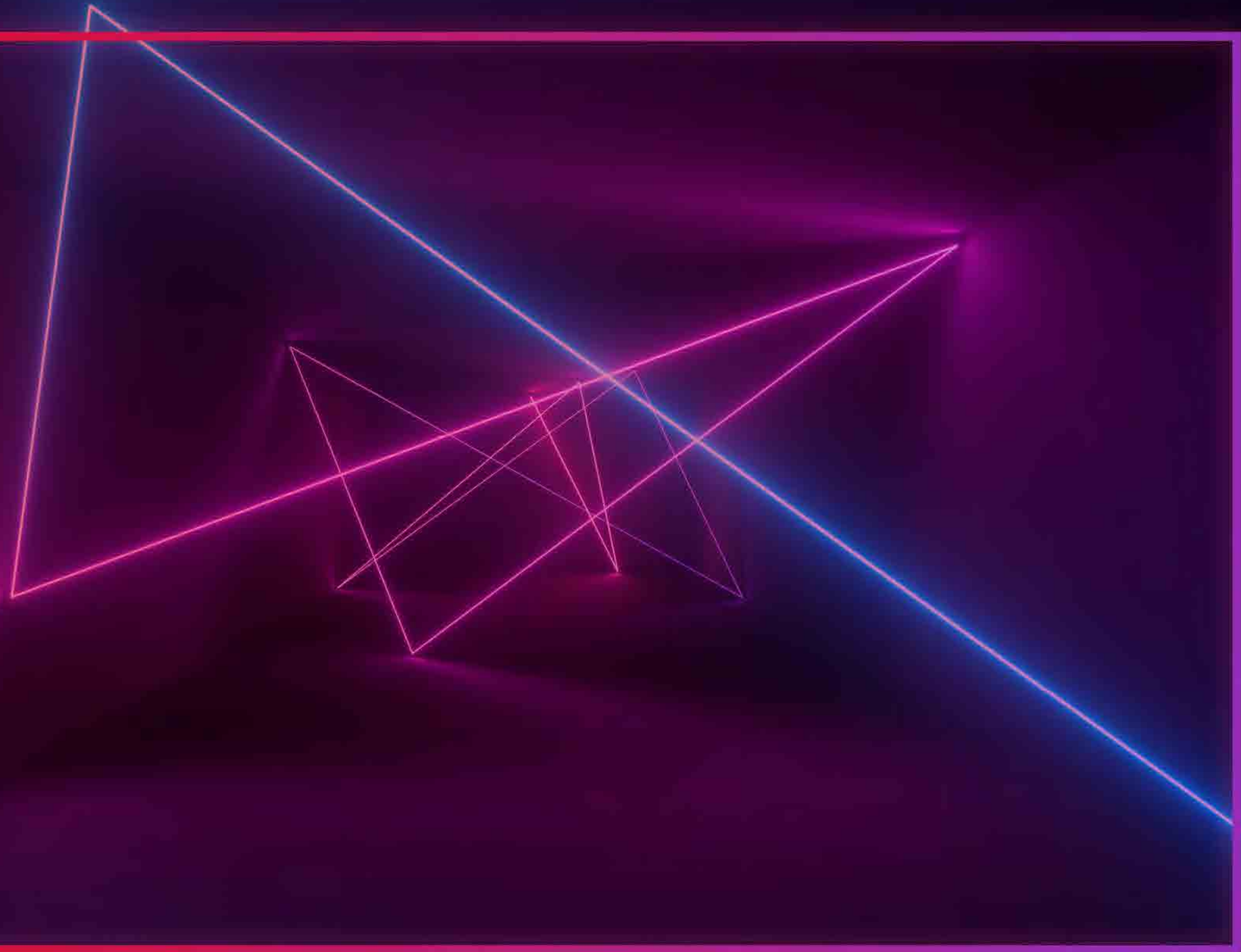
INVESTICIONA ULAGANJA U INFORMACIONE TEHNOLOGIJE

Kada su u pitanju ulaganja u informacione tehnologije, značajno je puštanje u proizvodni rad velikog broja core IT sistema iz OSS/BSS domena koji pružaju podršku osnovnom kompanijskom poslovanju, kao i realizacija projekata sa ciljem optimizacije i efikasnosti poslovnih procesa u okviru kompanije.

U djelu IT infrastrukture, tokom 2019. godine nabavljena je aktivna mrežna oprema, čime je nastavljen projekat zamjene opreme u pristupnom i distributivnom sloju korporativne računarske mreže, urađeno je proširenje servera, čime su povećani sigurnost i performanse kompletnog sistema. Takođe, tokom 2019. godine završen je i veliki broj projekata koji doprinose povećanju IT bezbjednosti kompanije.

Pored navedenih investicionih ulaganja, u 2019. godini je, u skladu sa primjenom međunarodnih standarda finansijskog izvještavanja, urađena kapitalizacija izvršenja ili dobijanja ugovora, TV prava, kao i priznavanje dugoročnih zakupa kao imovine sa pravom korištenja.

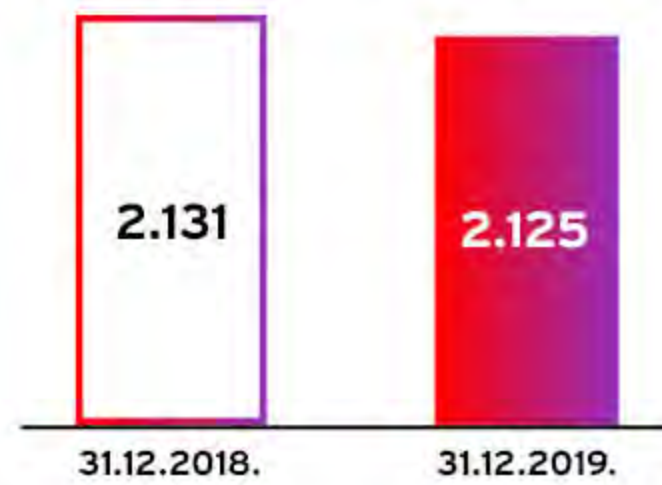
LJUDSKI RESURSI



ZAPOSLENI

Ukupan broj zaposlenih na dan 31.12.2019. godine iznosi 2.125, što je u odnosu na 31.12.2018. godine manje za šest zaposlenih. Od ukupnog broja zaposlenih, muškarci čine 1.302 ili 61,3%, dok žene čine 823 ili 38,7%.

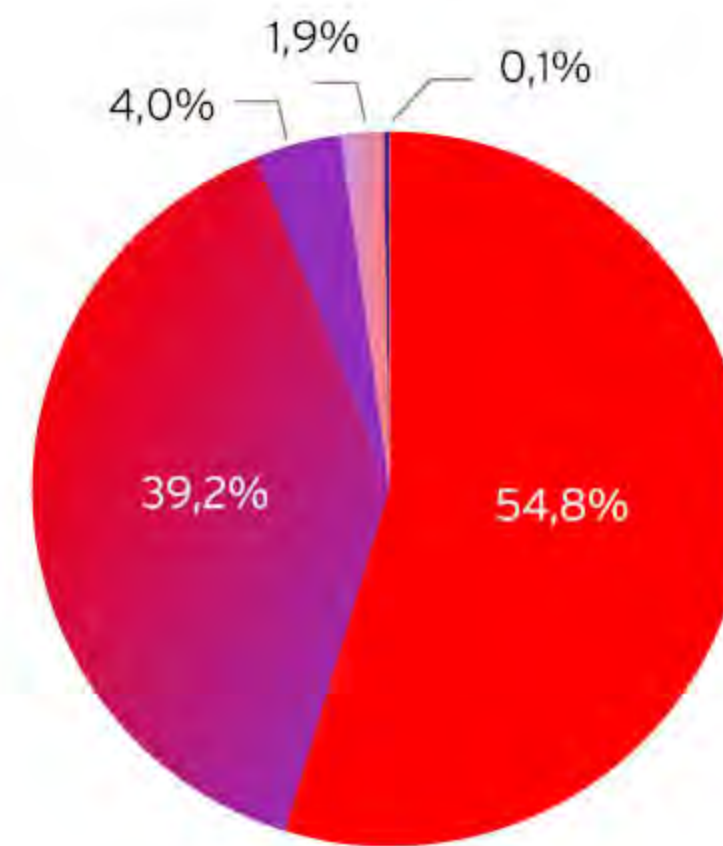
KRETANJE BROJA ZAPOSLENIH



Posmatrajući kvalifikacionu strukturu zaposlenih na nivou kompanije, najveće je učešće zaposlenih sa srednjom stručnom spremom (54,8% ili 1.165 radnika). Na drugom mjestu nalaze se zaposleni sa visokom stručnom spremom (39,2% ili 834 radnika), koji obuhvataju i magistre i doktore nauka.

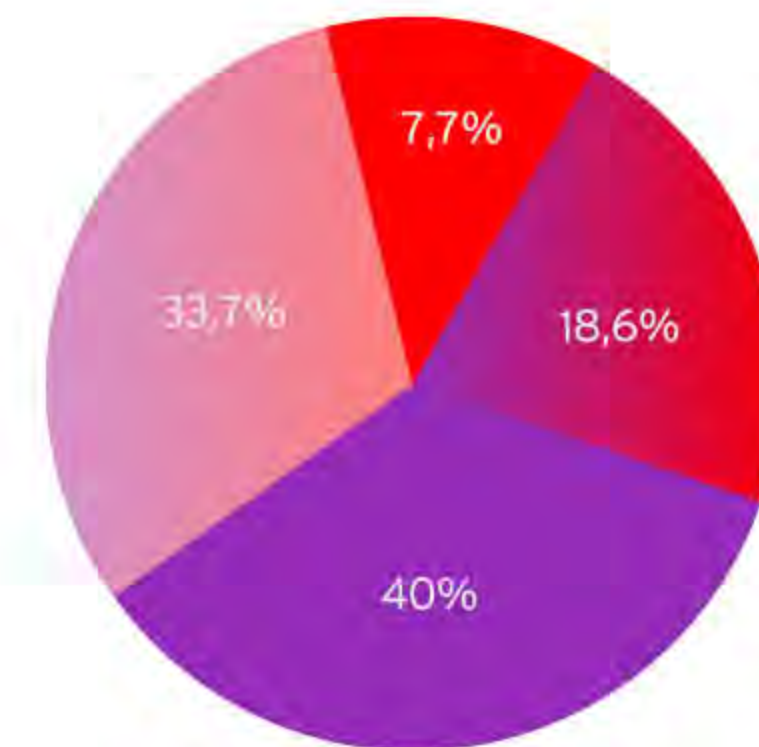
Ukoliko posmatramo starosnu strukturu zaposlenih, vidljivo je da najveće učešće u ukupnom broju zaposlenih ima starosna dob 41-50 godina sa 40,0% ili 849 zaposlenih, kao i starosna dob preko 50 godina sa 33,7% ili 716 zaposlenih.

KVALIFIKACIONA STRUKTURA ZAPOSLENIH 31.12.2019. GODINE



- VSS
- SSS
- VS
- KV
- NK

STAROSNA STRUKTURA ZAPOSLENIH 31.12.2019. GODINE



- Do 30 godina
- Od 31 do 40 godina
- Od 41 do 50 godina
- Preko 50 godina

EDUKACIJE

U protekloj godini realizovane su obuke u cilju unapređenja radnih procesa, a kroz unapređenje kompetencija zaposlenih iz različitih oblasti (tehničke, prodaje, rukovođenja), kao i unapređenje komunikacije.

Veliki dio edukativnih aktivnosti bio je oslonjen na internu m:akademiju, u okviru koje su i ove godine ogroman potencijal i baza znanja koje su zaposleni sticali godinama bili stavljani na raspolaganje svim zaposlenima u kompaniji.

INTERNE OBUKE

U 2019. godini organizovan je veliki broj in-house i internih obuka za sve organizacione cjeline kompanije:

1. in-house obuke (17 obuka za 600 zaposlenih):
 - obuke za menadžment, kao što su NLP Master trening, individualne koučing sesije, savremeno liderstvo (sinergetska integracija zavisnih društava u Mtel grupi) i menadžerski trening u izvršnim jedinicama;
 - obuke za zaposlene u prodaji, kao što su timske koučing radionice za zaposlene u prodaji, vještine terenske prodaje, upravljanje prodajnim rezultatima;
 - ostale in-house obuke (poslovne vještine za

radnike protokola, obuka iz konkurencijskog prava, individualni časovi engleskog jezika).

2. interne obuke – kroz rad interne akademije (m:akademije) već treću godinu zaredom realizovano je ukupno 46 treninga za preko 1.100 učesnika, a na realizaciji je angažovan 41 interni trener. Interne obuke koje su organizovane u proteklih godinu dana mogu se podijeliti u sljedeće četiri grupe: tehničke obuke, elektronske obuke, aplikacijske i softver obuke i obuke ostalih poslovnih vještina.

AKTIVNOSTI NA UNAPREĐENJU ORGANIZACIONE KULTURE KOMPANIJE

U toku 2019. godine realizovane su sljedeće aktivnosti:

- unapređenje kulture inovativnosti kroz obučavanje zaposlenih o design thinking alatima, koju realizuje osam sertifikovanih internih trenera u okviru m:akademije na temu „Redizajn iskustva korišćenja digitalnih usluga“;
- unapređenje kulture saradnje kroz jačanje sinergije između prodaje i ostalih organizacionih cjelina i organizovanje tim bildinga (organizovane su tri tim bilding aktivnosti: za zaposlene u svim organizacionim cjelinama kompanije, za predstavnike top menadžmenta i za novozaposlene);
- smanjenje kulture administracije kroz kreiranje

baze za prikupljanje digitalnih podataka o kandidatima.

AKTIVNOSTI NA SINERGIJI ZAVISNIH DRUŠTAVA MTEL GRUPE

Prateći postakvizicione aktivnosti planirane povodom akvizicija koje je kompanija realizovala u toku 2019. godine, pokrenut je projekat pod nazivom „Sinergetska integracija zavisnih društava u Mtel grupi“. Cilj projekta je osnaživanje saradnje i postizanje sinergetskih efekata između zavisnih društava i Mtela. Ideja je da zaposleni u zavisnim preduzećima dobiju pozitivan impuls za svoju motivaciju i konstantno unapređuju svoj učinak, jer iza sebe imaju „korporativnog roditelja“, odnosno Mtel, koji im omogućuje neophodne resurse (materijalne, kadrovske, tehnološke) za postizanje svih predviđenih planova i aktivnosti.

INFORMACIJE ZA INVESTITORE



INFORMACIJE ZA INVESTITORE

Na Banjalučkoj berzi u 2019. godini ostvaren je ukupan promet u iznosu od 472,1 milion konvertibilnih maraka, što u odnosu na 2018. godinu predstavlja rast prometa od 10,3%. Redovan promet iznosio je 86,3 miliona konvertibilnih maraka i bilježi pad od 13,6% u odnosu na redovan promet prethodne godine. Redovan promet akcijama, kao i redovan promet fondovima, raste u odnosu na prošlu godinu, i to za 13,2% i 95,0% respektivno, dok je redovan promet obveznicama pao za 32,6%.

Proteklu godinu na Banjalučkoj berzi obilježio je promet dužničkim hartijama od vrijednosti sa učešćem u ukupnom prometu od 83,8% na primarnom i sekundarnom tržištu, čime je nastavljen višegodišnji trend pomjeranja fokusa investitora s akcija na obveznice.

Na tržištu akcija u 2019. godini najviše se trgovalo akcijama Mtela koje su na kotaciju Banjalučke berze uvrštene 11. maja 2004. godine. Ukupno ostvaren promet akcijama Mtela u 2019. godini iznosi 7,9 miliona konvertibilnih maraka sa 1.130 transakcija.

Posljednjeg dana trgovanja cijena akcija Mtela iznosi 0,95 KM i u odnosu na prošlu godinu bilježi povećanje od 14,5%.

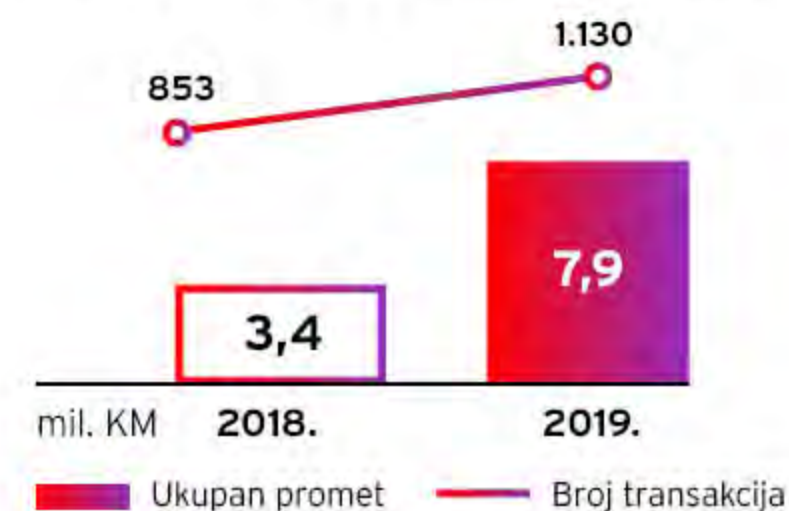
Tržišna kapitalizacija na dan 31. decembar 2019. godine iznosi 466,8 miliona konvertibilnih maraka.

Mtel je i u 2019. godini, prema odluci Skupštine akcionara, odredio neraspoređenu dobit iz 2018. godine, kao i polugodišnju neto dobit iz 2019. godine za isplatu u obliku dividende, te je to jedan od razloga zašto su akcije društva i dalje najatraktivnije za ulagače.

Ostvarena neto dobit u 2019. godini iznosi 61,0 milion konvertibilnih maraka, što je na nivou prošlogodišnje, te i ove godine investitorima po akciji pripada 0,124 KM.

Skupština akcionara Mtela je održana 5. decembra 2019. godine, gdje je donesena Odluka o isplati privremene dividende iz dobiti ostvarene u prvoj polovini 2019. godine u iznosu od 17,45 miliona konvertibilnih maraka. Raspodjela privremene dividende izvršena je srazmjerno na sve akcije kompanije, po principu za svaku akciju isti nominalni iznos od 0,036 konvertibilnih maraka.

UKUPAN PROMET I BROJ TRANSAKCIJA



Informacije za investitore	2019.	2018.	% promjene
Kretanje cijene			
Cijena akcija posljednjeg dana trgovanja	0,95	0,83	14,5%
Najniža cijena	0,80	0,77	3,9%
Najviša cijena	0,95	1,06	-10,4%
Promet akcija			
Broj transakcija	1.130	853	32,5%
Ukupan promet (mil. KM)	7,9	3,4	132,4%
Tržišna kapitalizacija (mil. KM)	466,8	407,8	14,5%
Isplaćena dividenda (mil. KM)	48,19	56,21	-14,3%
TLKM-R-A-glavni pokazatelji			
EPS (Earnings per share)	0,124	0,124	-
ROIC	7,60%	8,74%	

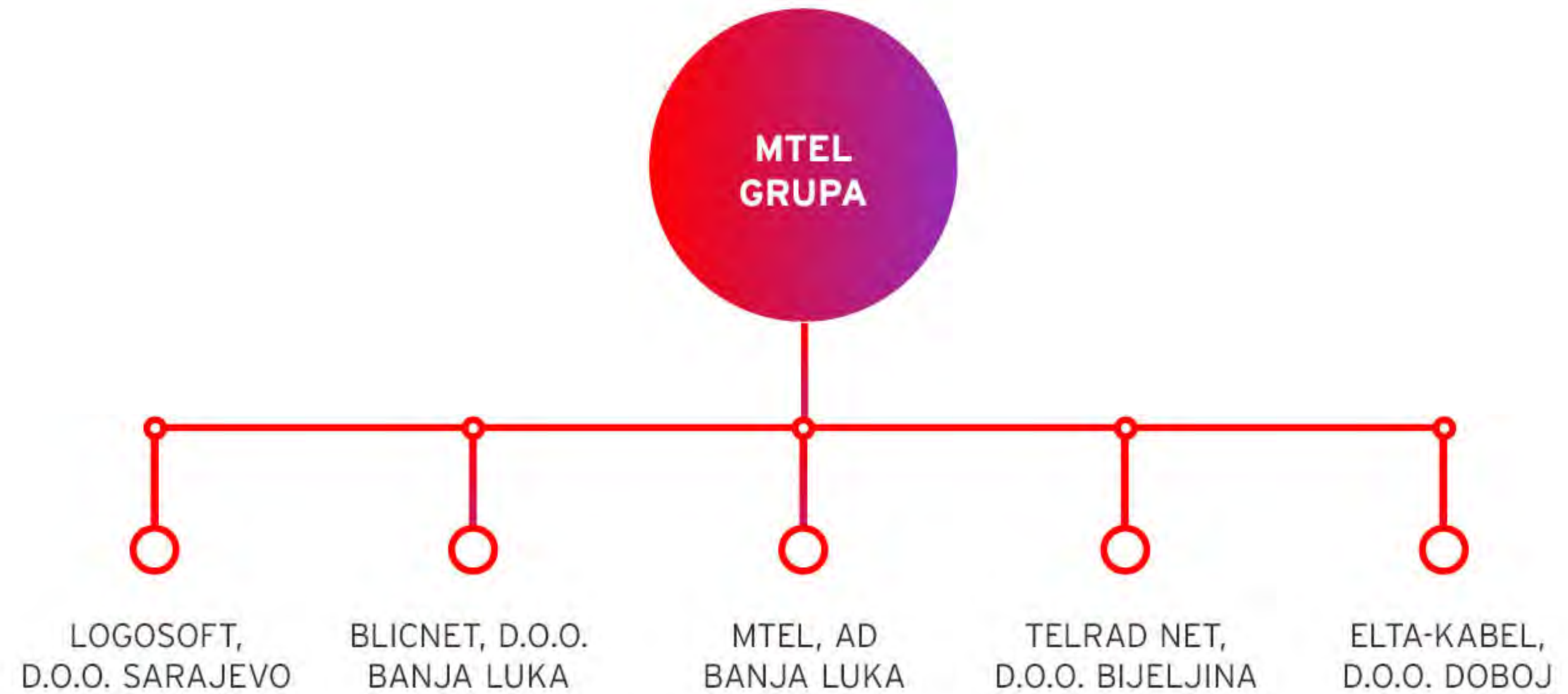
MTEL GRUPA

2.1. POKAZATELJI POSLOVANJA MTEL GRUPE

2.2. ZAVISNA DRUŠTVA

POKAZATELJI POSLOVANJA MTEL GRUPE

Na dan 31.12.2019. godine u sastavu Mtel grupe funkcionisalo je matično društvo Mtel, a.d. Banja Luka i četiri zavisna društva sa 100% udjela vlasništva matičnog društva: Logosoft, d.o.o. Sarajevo, Blicnet, d.o.o. Banja Luka, Telrad Net, d.o.o. Bijeljina i Elta-Kabel, d.o.o. Doboje.

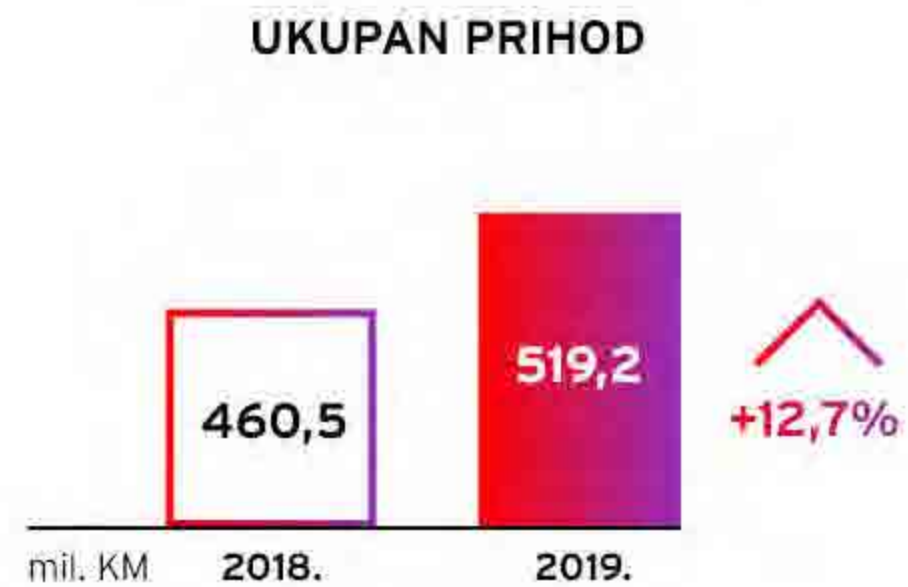


Poslovnu 2019. godinu karakteriše ostvarena neto dobit u iznosu od 80,3 miliona konvertibilnih maraka, što predstavlja rast od 31,8% u odnosu na prošlu godinu.

Ukupni prihodi na nivou Mtel grupe od 519,2 miliona konvertibilnih maraka, bilježe rast od 12,7% u odnosu na 2018. godinu.

Bruto operativni rezultat prije amortizacije u 2019. godini iznosi 218,4 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na prošlu godinu više za 55,3 miliona konvertibilnih maraka, kao rezultat više realizovanih poslovnih prihoda. EBITDA marža na nivou Mtel grupe iznosi 42,84%.

Ostvarena neto profitna marža na nivou Mtel grupe u 2019. godini iznosi 15,74% i pokazuje da kompanija na svaku KM realizovane prodaje ostvari 0,16 KM neto dobiti.



NETO DOBIT I NETO PROFITNA MARŽA



Glavna obilježja poslovanja

	2019.	2018.	% promjene
Ukupni prihod (mil. KM)	519,2	460,5	12,7%
Ukupni rashod (mil. KM)	432,6	392,3	10,3%
EBITDA (mil. KM)	218,4	163,2	33,9%
EBITDA marža	42,84%	36,09%	
EBIT (mil. KM)	87,6	61,7	41,9%
EBIT marža	17,18%	13,65%	
Bruto dobit (mil. KM)	86,6	68,2	26,9%
Neto dobit (mil. KM)	80,3	60,9	31,8%
Ukupna aktiva/pasiva (mil. KM)	1.316,2	973,6	35,2%
Kapital (mil. KM)	686,1	661,7	3,7%
Ukupni broj korisnika (u mil.)	1,80	1,66	8,9%
Ukupni broj zaposlenih	2.552	2.259	13,0%

ZAVISNA DRUŠTVA

ISTORIJA I NASTANAK

Kompanija **Logosoft**, d.o.o. Sarajevo osnovana je 1995. godine kao privredno društvo za informatički inženjering. Protekle 24 godine uspješnog poslovanja Logosofta okarakterisale su inovacije na polju različitih koncepata i tehnologija, po kojima je kompanija prepoznata kao lider na tržištu savremenih, poslovnih informacijsko-komunikacijskih rješenja za klijente svih profila. Od svog osnivanja pa do danas, kompanija je širila dijapazon svojih usluga, od usluge internet pristupa preko vlastite optičke infrastrukture, usluga fiksne i mobilne telefonije, IP televizije, djelatnosti mrežnih integracija, softverskih i poslovnih rješenja, kolokacijskih i cloud servisa u vlastitom Data centru do IT edukacije. Logosoft, d.o.o. Sarajevo nastavio je sa širenjem poslovanja izvan tržišta BiH osnivanjem kompanije mts sistemi i integracije, d.o.o. Beograd u Srbiji, koja je realizovala značajne regionalne projekte u 2019. godini.

Kompanija **Blicnet**, d.o.o. Banja Luka osnovana je 01.05.1992. godine pod imenom Aneks, d.o.o. Banja Luka. Osnovna djelatnost bila je proizvodnja računarskih mašina i opreme. Od svog osnivanja društvo je prošlo kroz višestruke promjene u obliku organizovanja, promjene vlasničke strukture i dopune djelatnosti, kao i pripajanja drugih privrednih subjekata. Društvo je nakon osnivanja 1992. godine imalo stabilan rast na tržištu, što je 2008. godine dovelo do prodaje udjela društva od 70% drugom pravnom licu, i to Telekomu Slovenije, d.d. Ljubljana. Dana 21.02.2013. godine izvršen je upis promjene članova i prenos vlasničkog udjela kod Društva, čime je Društvo dobilo jednog vlasnika sa 100% udjela. Društvo je pod nazivom Aneks d.o.o., Banja Luka poslovalo sve do 2013. godine, kada je izvršeno brendiranje naziva, te je nastavilo da posluje pod novim imenom, koje i danas koristi. Predstavlja licenciranog operatora fiksne i mobilne telefonije, internet servis provajdera (ISP), mrežnog operatora, pružaoca kablovskog TV servisa i sistemskih integracija te zauzima značajnu poziciju na tržištu Bosne i Hercegovine i prepoznatljivo je po pružanju novih servisa visokog kvaliteta. Od 31.01.2019. godine novi vlasnik kapitala društva Blicnet, d.o.o. Banja Luka postaje društvo Mtel, a.d. Banja Luka, u procentu od 100% udjela u vlasništvu.

Telrad Net, d.o.o. Bijeljina posluje od 01.11.2011. godine, nakon izdvajanja iz firme Telrad d.o.o. Osnivanjem Telrad Neta počinje nova era za kablovsku televiziju na području na kojem Telrad Net posluje i pruža svoje usluge. Telrad Net pruža visoki kvalitet usluga IP telefonije, kablovske televizije, kablovskog interneta, kao i interneta velikih brzina za velike sisteme i poslovne korisnike. Od 06.02.2019. godine kompanija Mtel, a.d. Banja Luka je 100% vlasnik društva Telrad Net.

Kompanija **Elta-Kabel** d.o.o. Doboje osnovana je 23.03.2001. godine kao preduzeće za prenos zvuka, slike i ostalih informacija pod nazivom Elta-Kabel, d.o.o. Šekovići. Od 06.12.2002. godine poslovni subjekt nastavlja poslovati kao preduzeće za prenos zvuka, slike i ostalih informacija pod nazivom Elta-Kabel, d.o.o. Doboje. Od 02.09.2011. godine subjekt posluje kao društvo sa ograničenom odgovornošću sa sjedištem u Doboju i u svom sastavu ima 20 poslovnih jedinica. Osnovna djelatnost Društva je pružanje telekomunikacionih usluga i to digitalne kablovske televizije, interneta i fiksne telefonije. Elta-Kabel svoje usluge nudi putem koaksijalne mreže, kao i putem najmodernije optičke infrastrukture, omogućivši korisnicima, pravnim i fizičkim licima efikasnije, brže i kvalitetnije poslovanje, odnosno korišćenje najmodernije tehnologije u vlastitim domovima. U septembru 2019. godine Mtel je postao 100% vlasnik društva Elta-Kabel.

OSNOVNA OBILJEŽJA POSLOVANJA

Logosoft je u 2019. godini ostvario rast ukupnih prihoda od 4,1 milion konvertibilnih maraka ili 17,7% u odnosu na 2018. godinu, što je dovelo do nastavka pozitivnog poslovnog rezultata, a kao rezultat sljedećih poslovnih aktivnosti:

- Implementacija infrastrukture i servisa baziranih na GPON tehnologiji, na osnovu čega je obezbijedeno pružanje usluga, koje uključuju pristup internetu mnogo većih brzina u odnosu na vDSL2 tehnologiju;
- Realizovan je prelazak na novu IPTV platformu, čime je stvorena tehnička mogućnost za nabavku i implementaciju atraktivnih TV sadržaja;
- Nastavljen je trend prodaje usluga korišćenja kolokacijskih i cloud servisa iz Logosoft Data centra, pri čemu su najčešći korisnici ovih servisa iz javnog sektora;
- Kontinuirano ispunjavanje zakonskih i drugih obaveza kroz implementaciju sistema za zakonito presretanje telekomunikacija u skladu sa svim traženim tehničkim specifikacijama;
- Zadržavanje dva međunarodno priznata sertifikata (ISO/IEC 27001: 2013 za sistem upravljanja bezbjednošću informacija i ISO/IEC 20000-1: 2011 za IT sistem upravljanja uslugama) te intenzivan rad na pripremama za uvođenje još jednog ISO sertifikata - ISO 9001: 2015 za sistem upravljanja kvalitetom.

Blicnet je u 2019. godini započeo aktivnosti na unapređenju funkcionalnosti DTV sistema, što je omogućilo ponudu novih atraktivnih programskih sadržaja, kao i lakšu preglednost TV kanala. Budući da je Blicnet prepoznat kao ICT/SI kompanija za isporuku gotovih rješenja, kako matičnom društvu tako i krajnjim korisnicima na tržištu, definisan je portfolio usluga systemske integracije Blicneta, pri čemu se kao najznačajniji servisi i usluge izdvajaju planiranje i projektovanje sigurnosnih IT rješenja, usluge kreiranja odgovarajuće mrežne dokumentacije, usluge tehničke podrške, Nivo1 (NOC) i Nivo2 (inženjeri), web self care portal za biznis servise, razvoj softvera i aplikacija po narudžbi, gotova softverska i aplikativna rješenja, Disaster Recovery, LIOP aplikacija, kontrola pristupa (autentifikacija), ZEV rješenja za kontrolu pristupa u stambenim zgradama, Blicnet Sokop Integration - aplikativno rješenje koje integriše različite IT sisteme i kreira „tužbu za naplatu duga/prijedlog za izvršenje“ u elektronskom formatu te olakšava pristup sistemu komunalnih predmeta „Sokop-Mal“.

Telrad Net poslovnu 2019. godinu završio je sa neto dobitkom od 1,2 miliona konvertibilnih maraka, kao rezultat unapređenja usluga u dijelu digitalizacije kablovske televizije (koja podrazumijeva implementaciju većeg broja domaćih i inostranih kanala u odnosu na analogni paket), prodaje terminalne opreme (TV uređaji), čime je korisnicima omogućena kupovina na

rate, i prelaska na docsis 3.0 tehnologiju (na osnovu čega se korisnicima omogućava povećanje brzine interneta).

Poslovanje **Elta-Kabela** u 2019. godini obilježili su nastavak promotivnih aktivnosti, očuvanje tržišne pozicije te konsolidacija poslovanja s ciljem ostvarivanja što boljih prodajnih i finansijskih rezultata.

U 2019. godini sprovedene su sljedeće aktivnosti:

- Omogućeno je višestruko brže, kvalitetnije i efikasnije poslovanje preduzećima u javnom i privatnom sektoru zahvaljujući optičkom internetu, na osnovu čega TV kuće mogu putem infrastrukture Elta-Kabela obezbijediti gledaocima prenose sportskih i muzičkih događaja uživo u HD rezoluciji;
- Digitalizacija TV usluge, na osnovu koje je omogućeno korisnicima gledanje više od 170 digitalnih kanala. U maju 2019. godine prvi put je realizovan prenos sportskog događaja u 4K rezoluciji preko Eurosport kanala;
- Uvođenje novog kontakt centra, koji je doprinio unapređenju usluga i servisa prema samim korisnicima.

DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE

Kompanija Mtel, kao i njena zavisna društva, kontinuirano doprinosi razvoju i promociji kulture, sporta, umjetnosti i obrazovanja u Bosni i Hercegovini, što je jedna od temeljnih odrednica društveno odgovornog poslovanja i poslovne politike.

Društveno odgovorno poslovanje **Logosofta** u 2019. godini odvijalo se kroz sljedeće aktivnosti:

- Podrška IT edukaciji i usavršavanju. Logosoft je bio partner najveće IT konferencije u BiH – Microsoft NetWork 9, kao i konferencije MSCommunity BiH, Cisco Engage 2019 i BiH PMI Foruma - prve konferencije o projekt menadžmentu u Bosni i Hercegovini, te okruglog stola „Digitalna transformacija BiH“, koji je organizovala Američka trgovinska komora u Bosni i Hercegovini;
- Podrška izgradnji platforme za podršku mladima i efikasnu saradnju unutar lokalne zajednice u sklopu projekta MAP the GAP: Ways of enhancing youth participation in local communities Vijeća mladih Federacije BiH;
- Posvećenost obrazovanju djece kao najosjetljivije kategorije stanovništva u sklopu čega su organizovani besplatni kursevi za djecu iz Python logike programiranja + MIT App inventor;

- Podrška institucijama kulture (Sarajevskoj filharmoniji, Kamernom teatru 55 i Pozorištu mladih), kao i sportskim aktivnostima u Bosni i Hercegovini kroz promociju reprezentativnog sporta;
- Učešće u brojnim humanitarnim akcijama u želji da se društveno odgovornim poslovanjem pruži pomoć najosjetljivijim kategorijama društva, kroz saradnju sa različitim udruženjima.

Blicnet je u 2019. godini kao sponzor raznih manifestacija doprinio razvoju zajednice i pokazao društvenu odgovornost kroz podršku:

- Likovnoj koloniji „Bardača - Srbac 2019“, kao jednoj od najstarijih i najprestižnijih likovnih manifestacija u Bosni i Hercegovini koja ima za cilj upoznavanje publike sa novim likovnim stvaracima i njihovim djelima;
- Beer fest Vlasenici 2019. godine, gdje su u toku tri dana festivala nastupili poznati umjetnici sa muzičke scene;
- Susretima hotelijera i proizvođača u Brčkom. Osim sponzorstva, Blicnet je pokazao kako sa BlicnetSI poslovnim rješenjima ugostiteljski i turistički objekti, kao i druga preduzeća, mogu poboljšati korisničko iskustvo turista tokom njihovog boravka u našoj zemlji;
- INIT konferenciji, kao važnom događaju za IT struku, koju je organizovalo Udruženje za razvoj

- informativnih tehnologija „Developers“ iz Banjaluke;
- Forward konferenciji, kao događaju posvećenom informaciono-komunikacionim tehnologijama, koje su među glavnim pokretačima razvoja, ali i digitalnoj transformaciji i konceptu razvoja pametnih gradova.

Kompanija **Telrad Net** u 2019. godini odgovorno je postupala prema svojim korisnicima i lokalnoj zajednici kroz provođenje akcija, pružanje podrške brojnim manifestacijama i eminentnim institucijama, a najznačajnije su:

- Učešće u humanitarnim akcijama, posjete zdravstvenim ustanovama i prikladni pokloni za najmlađe i najranjivije kategorije stanovništva;
- Podrška raznim kulturnim, muzičkim i sportskim manifestacijama;
- Sporazum sa lokalnim univerzitetima o obavljanju stručne studentske prakse, što doprinosi stručnom usavršavanju mladih;
- Samoinicijativno pokretanje akcije za očuvanje životne sredine i smanjenje upotrebe papira kroz dvomjesečnu kampanju „Mijenjaj navike, misli ekonomično“, što je imalo za rezultat prijavu većeg broja korisnika za elektronsku dostavu računa.

KONTAKTI

Telekomunikacije Republike Srpske, a.d. Banja Luka

Vuka Karadžića 2
78 000 Banja Luka
Tel: +387 (51) 240 100, +387 (51) 240 101
Fax: +387 (51) 211 150
www.mtel.ba

LOGOSOFT, d.o.o. Sarajevo

Grbavička 4
71 120 Sarajevo - Novo Sarajevo
Tel: +387 (33) 931 900
Fax: +387 (33) 931 901
www.logosoft.ba

Blicnet, d.o.o. Banja Luka

Majke Jugovića 25
78 000 Banja Luka
Tel: +387 (51) 921 950
Fax: +387 (51) 921 922
office@blicnet.ba
www.blic.net

Telrad Net, d.o.o. Bijeljina

Hase 1
76 300 Bijeljina
Tel: +387 (55) 415 415
Fax: +387 (55) 222 220
info@telrad.net
www.telrad.net

Elta-Kabel, d.o.o. Doboj

Ulica Dobojske brigade bb.
74 000 Doboj
Tel: +387 (70) 310 312
Fax: +387 (53)205 892
info@elta-kabel.com
www.elta-kabel.com