



GODIŠNJI IZVJEŠTAJ ZA POSLOVNU 2020. GODINU

Adresa:
Vuka Karadžića 2,
78 000 Banja Luka,
RS, BiH

Tel:
0800 50 000
0800 50 300
066 10 10 10

E-mail i web:
korisnicka.podrska@mtel.ba
www.mtel.ba
blog.mtel.ba

Mreže:
[f](https://www.facebook.com/mtelbih) www.facebook.com/mtelbih
[@](https://www.instagram.com/mtelbh) www.instagram.com/mtelbh
[v](https://www.youtube.com/mtelimateprijatelje) www.youtube.com/mtelimateprijatelje
[in](https://www.linkedin.com/company/mtelbih) www.linkedin.com/company/mtelbih

SADRŽAJ

RIJEČ GENERALNOG DIREKTORA

03

1. MTEL, AD BANJA LUKA

05

1.1. Pokazatelji poslovanja

06

1.2. Korporativni profil

08

1.3. Misija, vizija i strategija

16

1.4. Okruženje i regulatorni okvir

19

1.5. Društveno odgovorno poslovanje

31

1.6. Portfolio usluga i briga o korisnicima

41

1.7. Korisnici usluga u 2020. godini 48

1.8. Investiciona ulaganja u
2020. godini 49

1.9. Finansijski rezultati u 2020.
godini 53

1.10. Informacije za investitore 60

1.11. Upravljanje rizicima 61

1.12. Izjava o primjeni
standarda korporativnog
upravljanja 66

**2. KONSOLIDOVANI
FINANSIJSKI REZULTATI
GRUPE U 2020. GODINI 67**

3. ZAVISNA DRUŠTVA 68

KONTAKTI 73

RIJEČ GENERALNOG DIREKTORA



U osvrtu na poslovnu 2020. godinu nije moguće samo matematički sublimirati analizirane poslovne rezultate, a da ne uzmemo u obzir činjenicu da u modernoj istoriji poslovanja nije zapamćena godina poput ove. Svi smo morali da se prilagodimo, kako na ličnom tako i na poslovnom planu, izazovu za koji niko nije mogao da bude spreman. Pandemija koja je „pomjerila“ čitavu planetu te situacije koje su se ispriječile na poslovnom putu koji smo planirali za 2020. godinu, možemo smatrati svojevrsnom „kontrolnom tačkom“, koja nam je iz sasvim drugog ugla donijela spoznaju o cjelokupnom sistemu koji smo gradili.

Kompanija Mtel i na ovom testu pokazala je superiornost, koja je rezultat čvrstih temelja sistema u koje se godinama unazad mnogo ulagalo. Upravo ovakve situacije pokazale su da su odluke koje smo donosili u prošlosti bile ispravne, zasnovane na odličnoj poslovnoj strategiji i dugoročnoj viziji o pozicioniranosti

kompanije kao postojanog sistema, istinskog lidera na polju telekomunikacija u BiH, pa i u regionu.

U trenucima kada se cijeli svijet „prestrojavao“ na nov način funkcionisanja i kada su na globalnoj sceni telekomunikacije dobile najvažniju ulogu nakon zdravstva, brzo smo se prilagodili novonastaloj situaciji. Donošenje poslovnih odluka usmjerili smo u pravcu i na način da prvenstveno obezbijedimo što sigurnije radno okruženje svim zaposlenima u kompaniji, a zahtijevnijom organizacijom poslovanja održali smo sve poslovne procese i zadržan je kvalitet usluga kako naši korisnici ne bi osjetili posljedice situacije u kojoj se našla cijela planeta.

Poslovni rezultati za 2020. godinu govore u prilog činjenici da smo i ovoga puta izašli iz kalendarske godine bilježeći uspjehe. Povećali smo korisničku bazu u segmentu interneta, TV i integrisanih usluga za više od 17.000 korisnika, te je samim tim prirodan i trend

rasta prihoda u ovim segmentima u odnosu na 2019. godinu. Rast prihoda od integrisanih usluga bilježi povećanje od 11,2%, u okviru kojih je poseban rast zabilježen u okviru prihoda od pretplate, od prodaje TV sadržaja i prihoda od prodaje uređaja. Prihodi od internet usluga porasli su za 3,1%, kao rezultat rasta broja korisnika internet usluga za 7,7%, kao i prihodi od ICT i ostalih usluga za 87,0%. Naročito povećanje u 2020. godini zabilježeno je u okviru prihoda i broja korisnika TV usluga, kako u segmentu integrisanih, tako i u segmentu neintegrisanih usluga.

U 2020. godini pažnja je bila usmjerena na komercijalizaciju i unapređenje m:SAT usluge, odnosno televizije preko satelita bez tehničkog ograničenja, usljed čega je došlo do povećanja broja korisnika m:SAT usluge za 6.346, kao i prihoda po ovom osnovu.

Ukupne troškove u 2020. godini smanjili smo za 2,1% ili za 7.777.866 KM. Uprkos činjenici da je svjetska

privreda bila pred početkom kolapsa, Mtel je tokom 2020. godine realizovao investicije koje obezbjeđuju pouzdanost pružanja usluga, osnovu za nastavak širenja portfolija usluga koji Mtel pruža korisnicima, kao i unapređenje komunikacije sa korisnicima. Značajna su ulaganja u izgradnju optičke pristupne mreže koristeći GPON tehnologiju pristupa, migraciju korisnika na FTTH mrežu, kao i modernizaciju transportne mreže. Pored navedenog, Mtel je investirao sredstva u proširenje i razvoj radio-pristupne mreže četvrte generacije LTE (4G) na postojećim lokacijama, ali i izgradnjom novih lokacija, zatim u komutacione sisteme i servise te unapređenje i proširenje kapaciteta na polju funkcionalnosti IPTV platforme.

Poslovna 2020. godina završena je sa neto dobiti od 64.379.521 KM što je u odnosu na neto dobit ostvarenu u 2019. godini više za 3.353.815 KM. EBITDA

u 2020. godini iznosi 178.060.266 KM, što EBITDA maržu dovodi na nivo od 42,30%, dok je u 2019. godini vrijednost EBITDA iznosila 179.566.130 KM, sa ostvarenom EBITDA maržom od 42,42%.

Sve navedeno govori u prilog činjenici da iz godine u godinu ostvarujemo zadate ciljeve u pravcu unapređenja poslovanja, kvalitetno upravljajući procesom pozicioniranja svoga brenda, koji je bio i ostao konstantan strateški plan kompanije.

Ni u jednom trenutku ne zaboravljajući i svoju opredeljenost da poslujemo društveno odgovorno, u 2020. godini pružili smo podršku sistemima koji su doživjeli veliki pritisak zbog pojave pandemije virusa korona - zdravstvenom i obrazovnom sistemu, ali i svojim zaposlenima, kao i svim ostalim kategorijama društva kojima je pomoć bila potrebna.

Svoju zahvalnost na ukazanom povjerenju, naročito u specifičnim uslovima godine koja je iza nas, svakako dugujemo našim korisnicima, zaposlenima, kao i vama, našim akcionarima.

Nemamo razloga da ne vjerujemo u još bolje poslovne rezultate i veće uspjehe koje kompanija Mtel očekuje u godinama koje dolaze.

S poštovanjem,

Marko Lopičić, generalni direktor

MTEL, AD BANJA LUKA

1.1.
Pokazatelji
poslovanja

1.2.
Korporativni profil

1.3.
Misija, vizija i
strategija

1.4.
Okruženje i
regulatorni okvir

1.5.
Društveno
odgovorno
poslovanje

1.6.
Portfolio usluga i
briga o korisnicima

1.7.
Korisnici usluga u
2020. godini

1.8.
Investiciona
ulaganja u 2020.
godini

1.9.
Finansijski rezultati
u 2020. godini

1.10.
Informacije za
investitore

1.11.
Upravljanje
rizicima

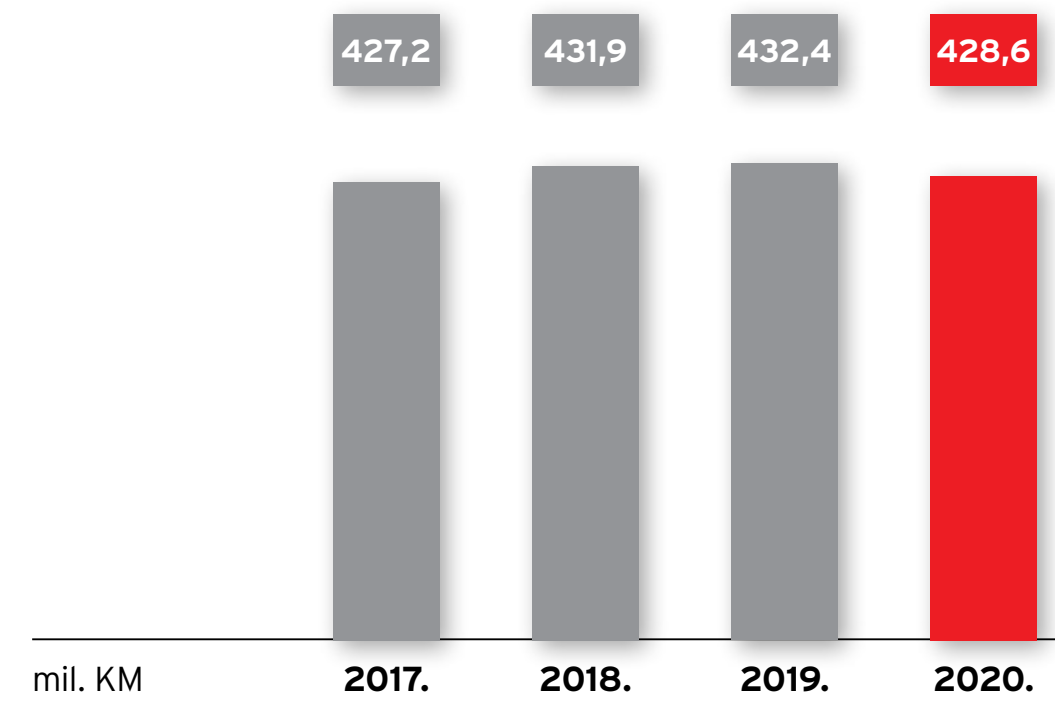
1.12.
Izjava o primjeni
standarda
korporativnog
upravljanja



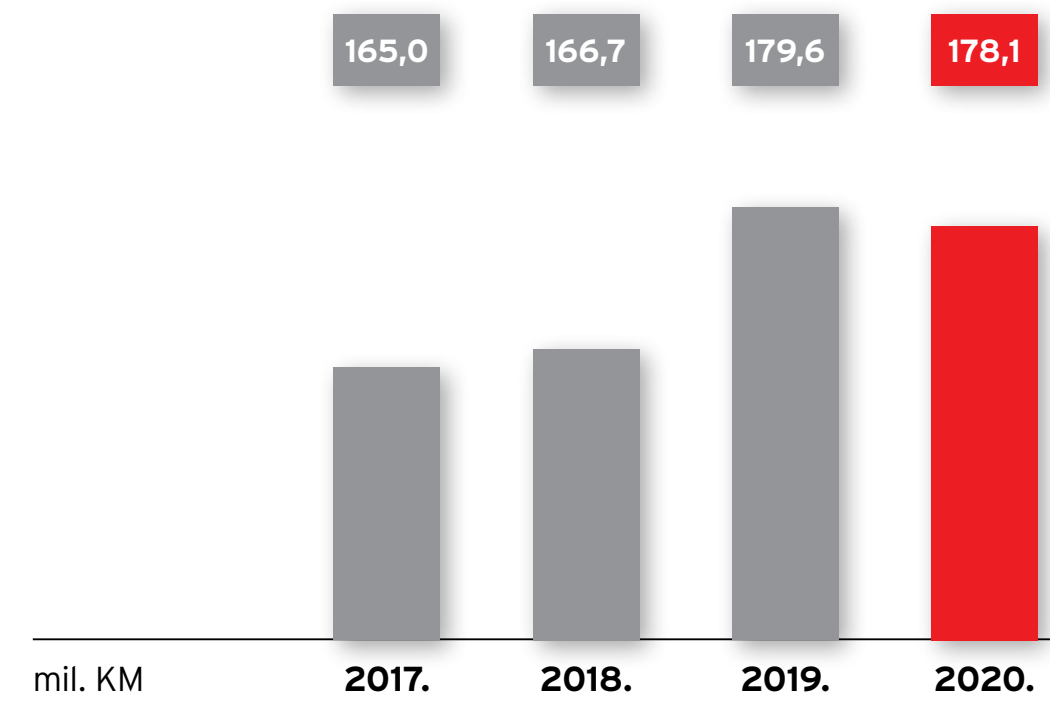
POKAZATELJI POSLOVANJA

MTEL, A.D. BANJA LUKA	2017.	2018.	2019.	2020.	2020. vs. 2019.
Ukupan prihod (mil. KM)	427,22	431,88	432,41	428,62	- 0,9%
Ukupan rashod (mil. KM)	360,40	363,68	364,99	357,21	-2,1%
EBITDA (mil. KM)	165,03	166,71	179,57	178,06	-0,8%
EBITDA marža	38,91%	38,78%	42,42%	42,30%	
EBIT (mil. KM)	64,27	67,97	64,67	71,60	10,7%
EBIT marža	15,15%	15,81%	15,28%	17,01%	
Bruto dobit (mil. KM)	66,82	68,20	67,43	71,41	5,9%
Neto dobit (mil. KM)	60,05	61,02	61,03	64,38	5,5%
Poslovna aktiva/pasiva (mil. KM)	843,63	968,45	1.246,98	1.239,98	-0,6%
Kapital (mil. KM)	672,95	676,76	681,89	686,53	0,7%
Zarada po akciji (KM)	0,122	0,124	0,124	0,131	5,6%

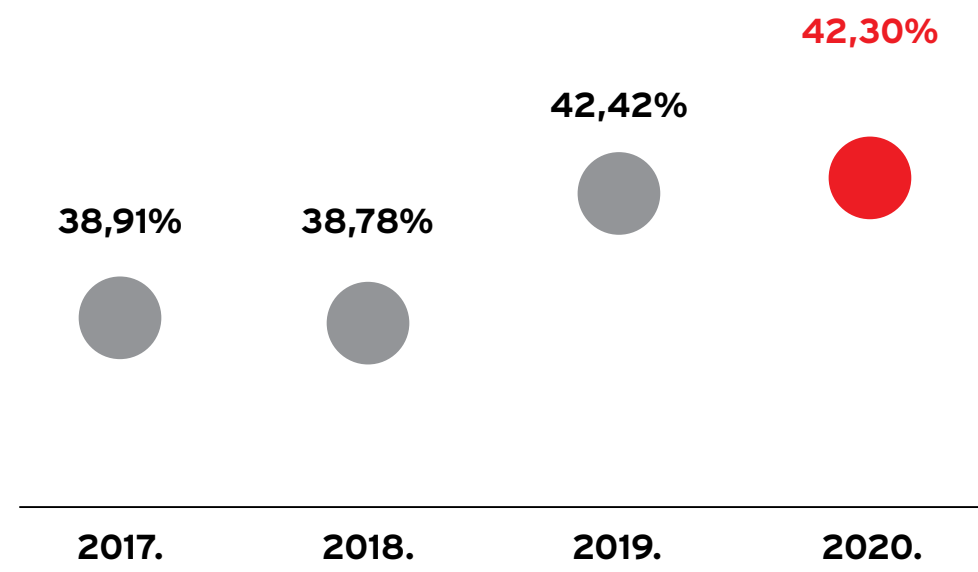
UKUPAN PRIHOD



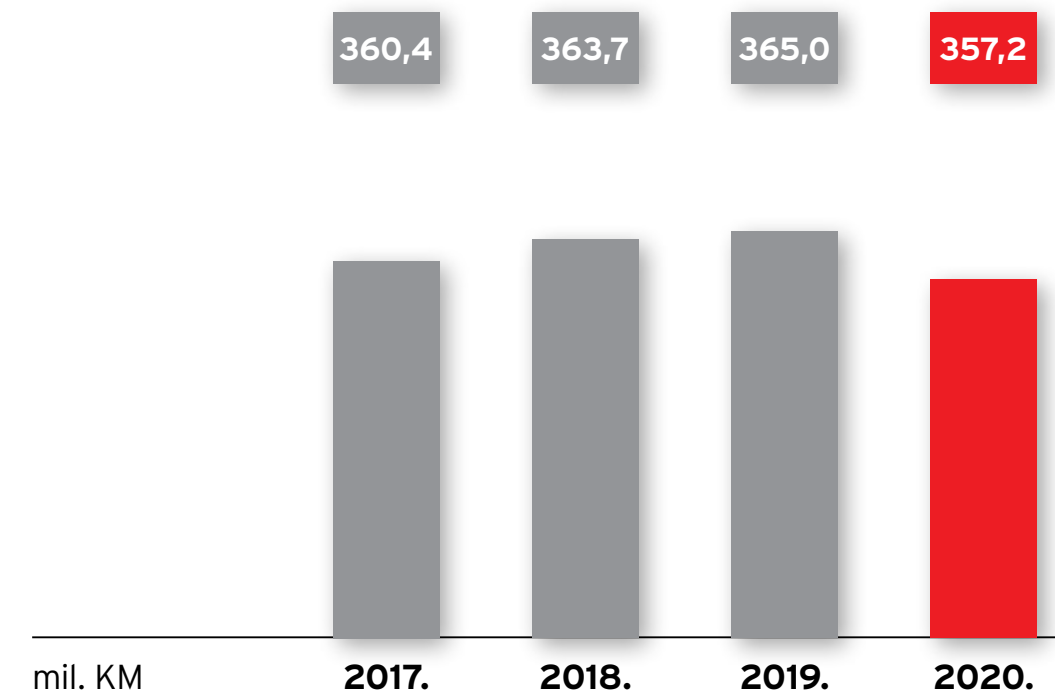
EBITDA



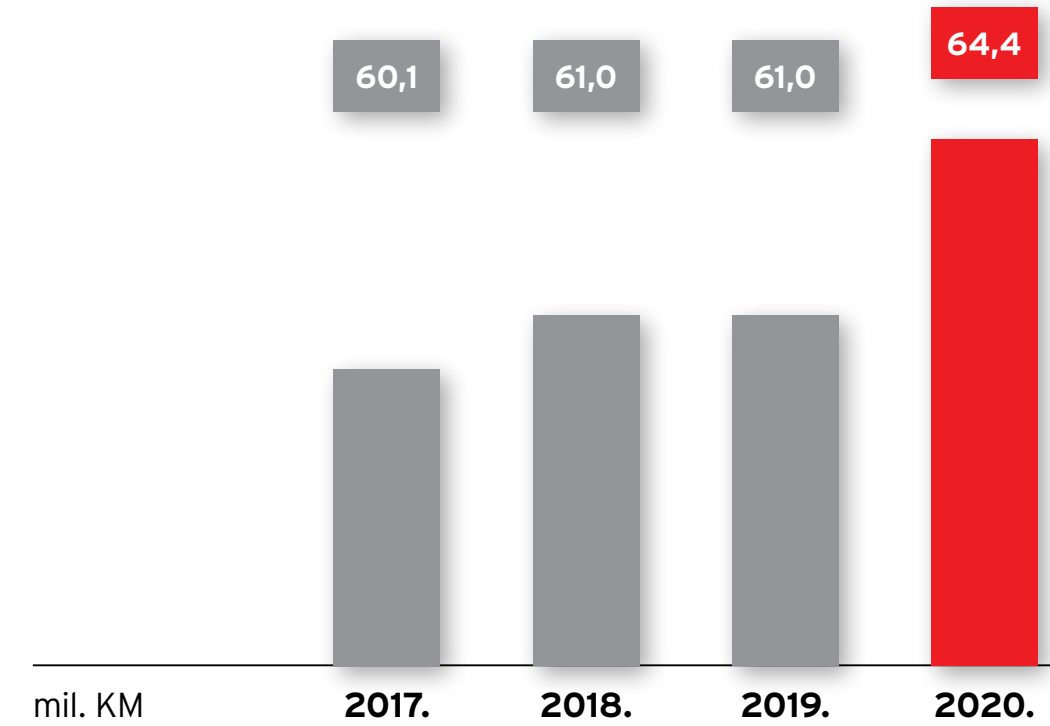
EBITDA MARŽA



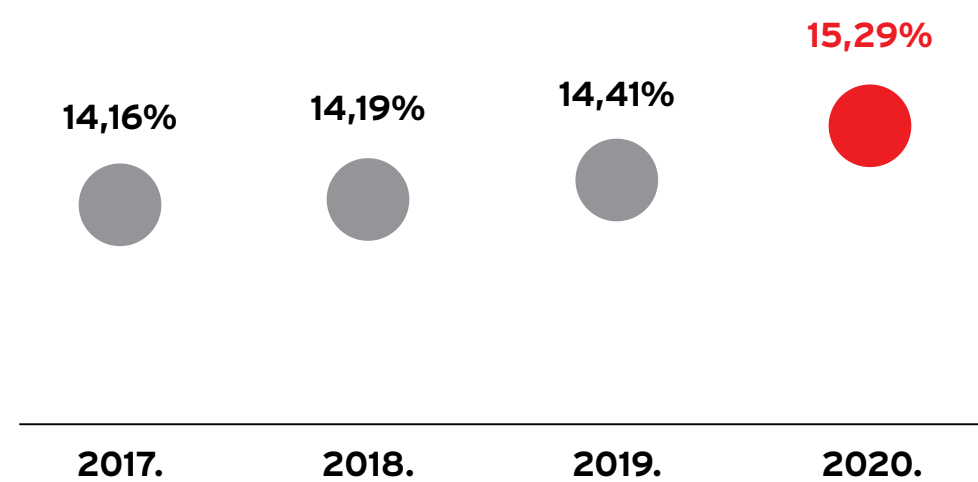
UKUPAN RASHOD



NETO DOBIT



NETO PROFITNA MARŽA



KORPORATIVNI PROFIL

1.2.1.
Osnovni podaci

1.2.2.
Struktura
vlasništva

1.2.3.
Organi upravljanja

Osnovni podaci

OSNOVNI PODACI DRUŠTVA



Puno poslovno ime:

“Telekomunikacije Republike Srpske” a.d. Banja Luka

Skraćeno poslovno ime:

“Mtel” a.d. Banja Luka

“Telekom Srpske” a.d. Banja Luka

Sjedište:

Vuka Karadžića br. 2. Banja Luka

Područje djelovanja:

Informacije i komunikacije

Oblik organizovanja:

Akcionarsko društvo

Osnovna djelatnost:

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.

Vlasništvo:

65,01% - Telekom Srbija, a.d. Beograd
34,99% - Javni fondovi i ostali akcionari

PODACI O OSNIVANJU DRUŠTVA



Datum osnivanja:

20. 12. 1996. godine registrovano je Javno osnovno državno preduzeće za telekomunikacije Republike Srpske

Vlasnička transformacija:

12.12.2002. godine je izvršena vlasnička transformacija u akcionarsko društvo

Statusne promjene:

do 1996. godine

Javno preduzeće PTT saobraćaja Republike Srpske u sklopu kojeg su se obavljale poštanske, telegrafске i telefonske usluge

od 1.1. 1997. godine

Izvršena je podjela na dva nova preduzeća, JODP Telekom Srpske i JODP Srpske pošte.

2002. godine

Na osnovu Zakona o privatizaciji u Republici Srpskoj i Odluke Vlade Republike Srpske:

- 20% državnog kapitala privatizovano je putem vaučer ponude,
- Preostalih 80% (državni kapital 65%, Fond penziono-invalidskog osiguranja 10% i Fond za restituciju 5%) privatizovano je po Posebnom privatizacionom programu Vlade Republike Srpske

12.12.2002. godine

Rješenjem Osnovnog suda upisana je promjena imena u Telekomunikacije RS, a.d. Banja Luka i statusna promjena.

28.06.2007. godine

Na osnovu Rješenja Osnovnog suda u Banjoj Luci upisana je statusna promjena - vlasnička transformacija prodajom ukupnog dijela državnog kapitala preduzeću Telekom Srbija, a.d. Beograd.

OSNOVNI KAPITAL DRUŠTVA



Vrijednost osnovnog kapitala:

491.383.755 KM

Akcije Duštva:

broj akcija:

491.383.755

vrsta akcija:

obične akcije

Nominalna vrijednost akcije:

1 KM

Oznaka HOV:

TLKM-R-A

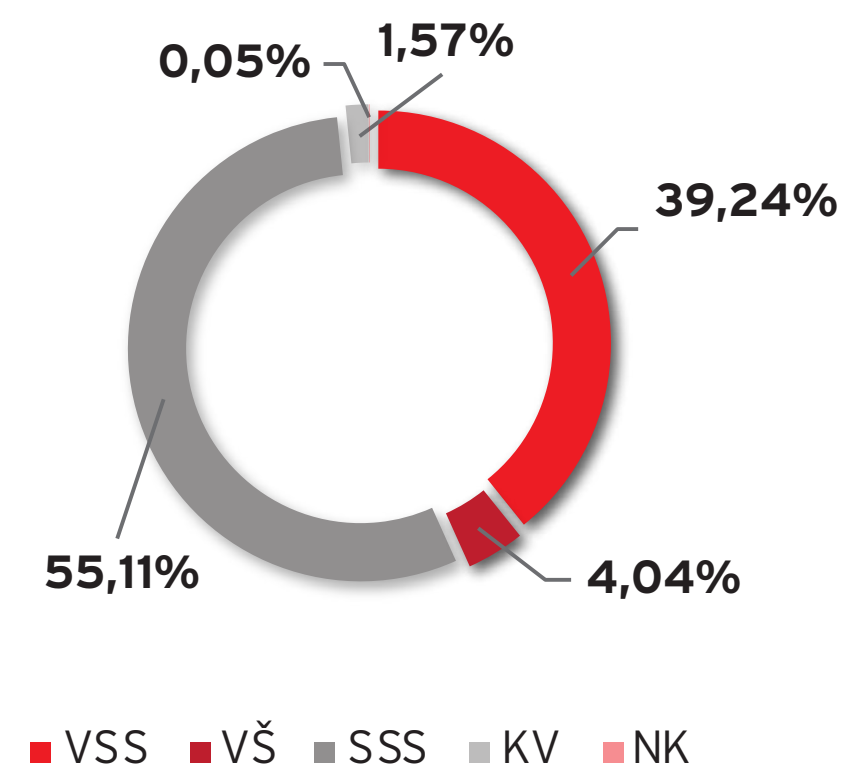
Kotiranje HOV:

Banjalučka berza

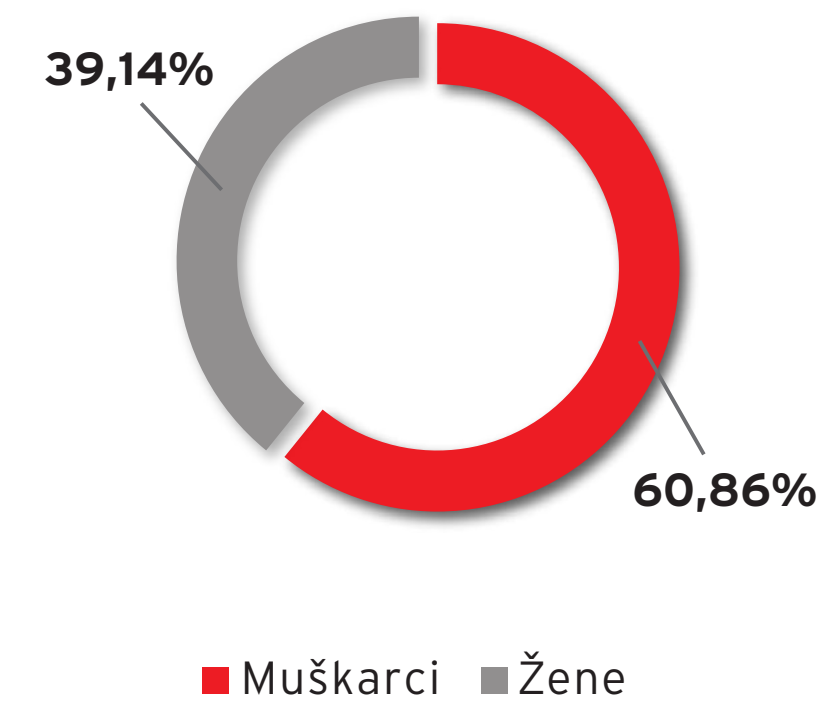
Ukupan broj zaposlenih Mtela na dan 31.12.2020. godine iznosi 2.105. U strukturi zaposlenih, najveće učešće je zaposlenih sa srednjom i visokom stručnom spremom, što posmatrano zajedno čini 94,3% ukupnog broja zaposlenih. Od ukupnog broja zaposlenih, 39,1% odnosi se na zaposlene osobe ženskog pola.

STRUKTURA ZAPOSLENIH	31.12.2017.	31.12.2018.	31.12.2019.	31.12.2020.
Ukupan broj zaposlenih	2.137	2.131	2.125	2.105

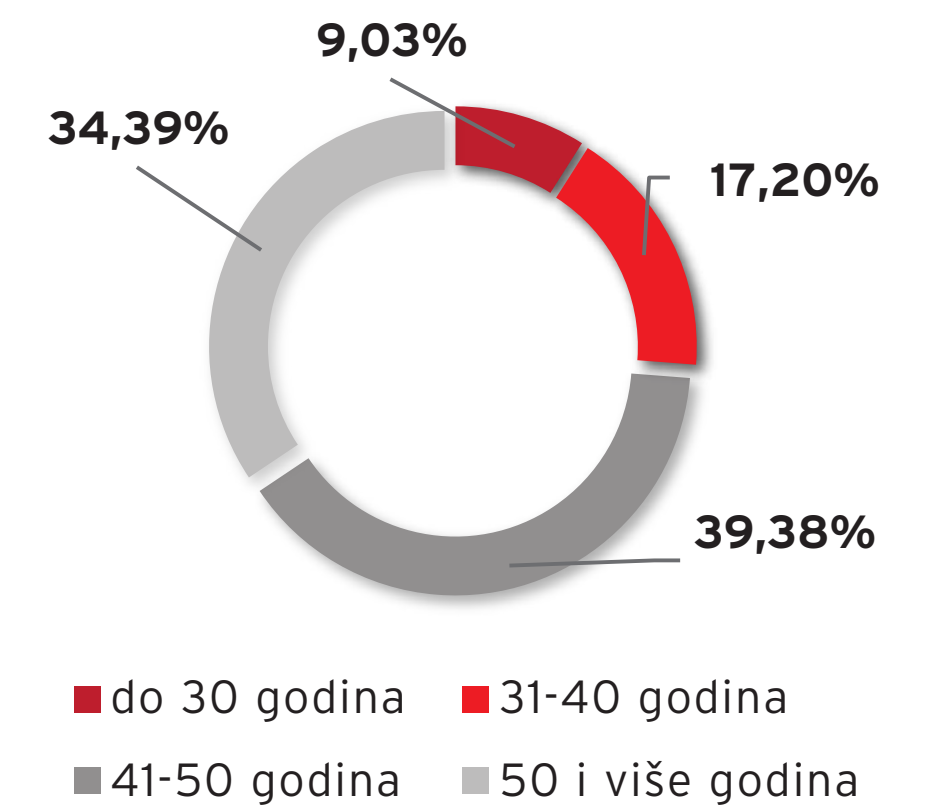
KVALIFIKACIONA STRUKTURA
ZAPOSLENIH 31.12.2020.



POLNA STRUKTURA
ZAPOSLENIH 31.12.2020.



STAROSNA STRUKTURA
ZAPOSLENIH 31.12.2020.



Struktura vlasništva

Kupovinom državnog kapitala 2007. godine, većinski vlasnik Mtela postaje Telekom Srbija a.d. Beograd, čije učešće u strukturi vlasništva iznosi 65,01%. Struktura vlasništva Mtela na dan 31.12.2020. godine:

- Telekom Srbija, a.d. Beograd - 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. - OAIF Future fund - 2,62%;
- Ostali akcionari - 18,42%.

Na dan 31.12.2020. godine Mtel ima udjele u vlasništvu sedam društava, i to:

- pet zavisnih društava sa 100% udjela u vlasništvu,
- dva pridružena društva sa manje od 50% udjela u vlasništvu.

UDJELI U VLASNIŠTVU ZAVISNIH DRUŠTAVA

Logosoft

d.o.o. Sarajevo
100% udjela u vlasništvu
www.logosoft.ba



Logosoft nudi usluge internet pristupa preko vlastite optičke infrastrukture, fiksne i mobilne telefonije, IP televizije, djelatnosti mrežnih integracija, softverskih i poslovnih rješenja, kolokacijskih i cloud servisa u vlastitom Data centru do IT edukacije. 2017. godine Logosoft je u Srbiji osnovao kompaniju mts sistemi i integracije d.o.o. Beograd.

Telrad Net

d.o.o. Bijeljina
100% udjela u vlasništvu
www.telrad.net



Telrad Net pruža visoki kvalitet usluga IP telefonije, kablovske televizije, kablovskog interneta, kao i interneta velikih brzina za velike sisteme i poslovne korisnike.

Blicnet

d.o.o. Banja Luka
100% udjela u vlasništvu
www.blic.net



Blicnet nudi usluge digitalne televizije, interneta i fiksne telefonije putem kablovske, optičke i wireless infrastrukture koje se mogu koristiti samostalno ili integrisane u pakete.

Elta-Kabel

d.o.o. Dobož
100% udjela u vlasništvu
www.elta-kabel.com



Osnovna djelatnost Društva je pružanje telekomunikacionih usluga i to digitalne kablovske televizije, interneta i fiksne telefonije koje nudi putem koaksijalne mreže, kao i putem najmodernije optičke infrastrukture.

Financ

d.o.o. Banja Luka
100% udjela u vlasništvu
www.financ.ba



Osnovna djelatnost Društva je posredovanje u prodaji elektronskih dopuna i prepaid brojeva, skreć vaučera, kao i posredovanje u zaključivanju korisničkih ugovora sa potencijalnim korisnicima iz portfolija usluga Mtel grupe.

UDJELI U VLASNIŠTVU PRIDRUŽENIH DRUŠTAVA

Društvo za telekomunikacije MTEL d.o.o. Podgorica



udio u vlasništvu:
49% Mtel a.d. Banja Luka
51% Telekom Srbija a.d. Beograd
www.mtel.me

Društvo je registrovano 2007. godine. Osnovna djelatnost društva je pružanje telekomunikacionih usluga.

MTEL Global

d.o.o. Beograd,
udio u vlasništvu:
41% Mtel a.d. Banja Luka
59% Telekom Srbija a.d. Beograd
www.mtel.global



Osnovna djelatnost društva je pružanje telekomunikacionih usluga i multimedijalnog sadržaja.

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 31.12.2020. godine obavljao funkciju u sastavu: Predrag Ćulibrk, Danijela Maletić, Dejan Carević, Slavko Mitrović, Draško Marković, Nenad Tomović i Branko Malović.

ODBOR ZA REVIZIJU

Odbor za reviziju je na dan 31.12.2020. godine obavljao funkciju u sastavu: Filip Banković, Radenko Kotur i Miloš Grujić.

INTERNA REVIZIJA

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

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



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 s akcionarima.

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



MILAN ALEKSIJEVIĆ,
izvršni direktor za tehniku

Milan Aleksijević je rođen 1969. godine u Kragujevcu. Diplomirao je na Elektrotehničkom fakultetu Univerziteta u Beogradu 1996. godine, a MBA studije je završio 2013. godine.

Karijeru je započeo u JP PTT saobraćaja Srbija 1996. godine. Od 1997. godine je zaposlen u Teritorijalnoj Direkciji za mrežu Telekoma Srbija, a.d. Beograd na poslovima stručnog saradnika, specijaliste, šefa Službe i rukovodioca, a od 2005. do 2008. godine je rukovodilac Samostalne službe za planiranje i inženjering. Na mjesto direktora Sektora za inženjering upravljačko-komutacionih sistema imenovan je 2008. godine. Od 2012. godine je obavljao poslove v.d. direktora Funkcije tehničke pripreme (inženjering), a od 2013. do 2017. godine je direktor Funkcije za planiranje mreže i servisa Telekoma Srbija.

U periodu od 2010. do 2016. godine bio je rukovodilac Ekspertskog tima Delegacije za pregovore Beograda i Prištine u Briselu i aktivan pregovarač u oblasti telekomunikacija do uspješnog završetka pregovora i dobijanja licenci, a nakon toga i do uspješnog uspostavljanja kompanije mts DOO na KiM.

U periodu od 2017. do 2021. godine je obavljao poslove pomoćnika generalnog direktora Telekoma Srbija, a.d. Beograd i bio zadužen za strategiju razvoja Telekoma Srbija, vođenje strateških projekata, regulatorni i zakonski okvir poslovanja Telekoma Srbija, bezbjednost kao i strategiju i politiku nabavki.

Govori engleski jezik. Oženjen je i otac troje djece. Za izvršnog direktora za tehniku kompanije Mtel a.d. Banja Luka imenovan je 10.03.2021. godine.



RADMILA BOJANIĆ,
izvršni direktor za marketing i prodaju

Radmila Bojanić rođena je 1972. godine u Gradišci. Diplomom inženjera elektrotehnike stekla je 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.



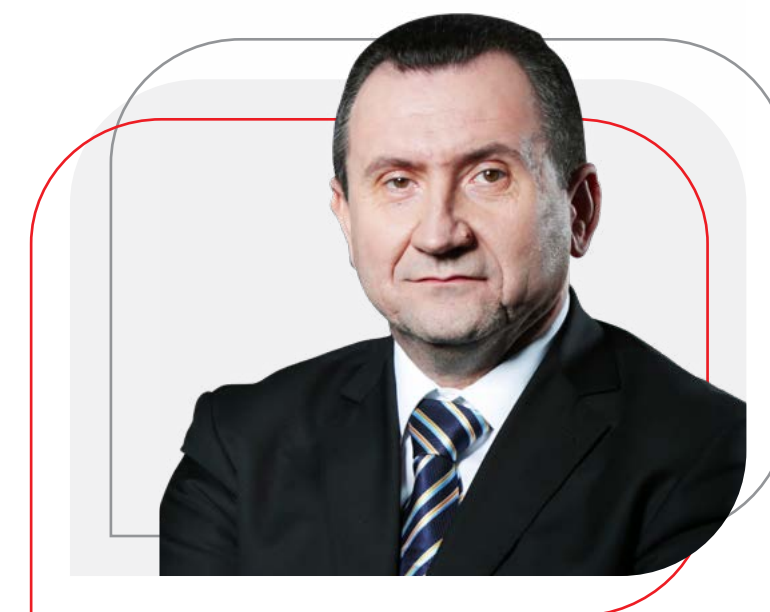
JASMINA LOPIČIĆ,
izvršni direktor za finansije

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.



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

1.3.1.
Misija i vizija

1.3.2.
Strategija

Misija i vizija



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.“

Vizija i misija u svojoj osnovi podstiču unapređenje korporativne kulture u okviru Društva, kao i svojevrsnu mobilizaciju i potpunu posvećenost zaposlenih, naglašavajući liderstvo, tržišnu orijentaciju, inovativnost, efikasnost i fleksibilnost prema zahtjevima tržišta, kao i odgovornost svih stakeholder-a u kontekstu rasta i razvoja Društva i njenog imidža i reputacije u društvu.

Osnovno opredjeljenje Mtela i u narednom periodu ostaje identifikacija i eksploatacija novih izvora rasta i prihoda, odnosno orijentacija na dalji rast u domenu integrisanih usluga, postpaid usluga mobilne telefonije i mobilnog interneta, kao i razvoj u domenu digitalnih usluga, te unapređenje postojeće tržišne pozicije i internih aspekata poslovanja.

U kontekstu unapređenja korporativne kulture u kompaniji je prisutna opredijeljenost da posluje u

skladu sa definisanim korporativnim vrijednostima, koje obuhvataju:

- **Posvećenost korisnicima** - Slika zadovoljstva korisnika je istovremeno i mjera našeg uspjeha. Korisnici su partneri Mtela u ostvarenju poslovnih ciljeva, a polazna tačka i konačni cilj poslovanja je upravo njihovo zadovoljstvo.
- **Uigran tim** - Konstantno smo usmjereni na učvršćivanje povjerenja i unapređivanje komunikacije između hijerarhijskih nivoa, kao i na pojednostavljivanje rada sa kolegama, korisnicima i saradnicima.
- **Odgovorno poslovanje** - Dobra poslovna praksa, poštovanje pravila, procedura i zakona apsolutni su imperativ našeg poslovanja u odnosu sa korisnicima i poslovnim partnerima, kao i sa akcionarima.
- **Usmjerenost ka promjenama** - Pokretač je 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** - Činimo sve da idemo u korak sa svjetskim trendovima na polju telekomunikacija, kako bismo zadržali leadersku 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** - Zaposleni su jedinstveni ambasadori kompanije, na radnom mjestu i van njega, a posvećenost kompaniji i poslu koji obavljamo rezultuje kvalitetom poslovanja koji nosi potpis svih nas.

Strategija

Tržišna pozicija Mtela je respektabilnog karaktera uzimajući u obzir sva generička tržišta. U tom kontekstu treba istaći da Mtel ima status jednog od lidera na tržištu telekomunikacija u BiH. S ciljem očuvanja postojeće tržišne pozicije i njenog unapređenja, Mtel posluje u skladu sa definisanim strateškim planom klasifikovanim u četiri osnovne perspektive:

- **Finansijska perspektiva:** stabilizacija poslovnih prihoda i dobiti, rast prihoda od integriranih usluga, mobilnog postpaid-a i mobilnog interneta, ostvarenje prihoda od digitalnih usluga.
- **Korisnička perspektiva:** unapređenje strukture korisničke baze i unapređenje portfolija digitalnih usluga.
- **Interna perspektiva:** unapređenje operativne efikasnosti i poslovnih procesa.
- **Perspektiva učenja:** unapređenje posvećenosti i kompetencija zaposlenih.

Strateški fokus je klasifikovan u više segmenata - tehnološki, korisnički i segment društveno odgovornog poslovanja.

U tehnološkom segmentu strateški fokus podrazumijeva migraciju korisnika na optičku infrastrukturu s ciljem pružanja još kvalitetnijih postojećih i novih usluga i razvoj IoT usluga zasnovanih na LoRa WAN mreži u kontekstu daljeg unapređenja digitalnih usluga u rezidencijalnom i poslovnom segmentu korisnika i

obezbjediavanju kontinuiranog tehničko-tehnološkog razvoja u skladu sa globalnim tehnološkim trendovima u oblasti telekomunikacija.

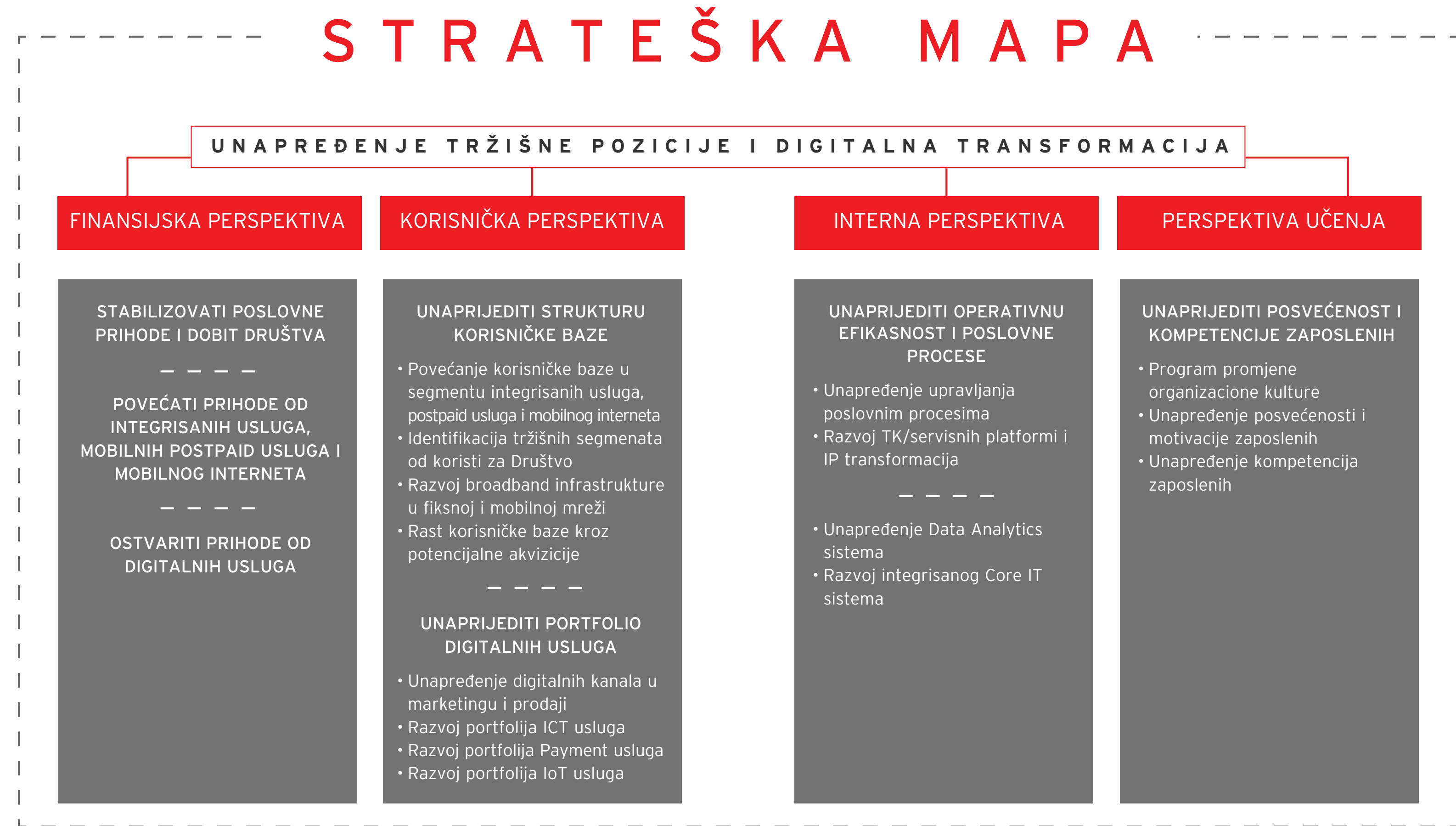
U korisničkom segmentu strateški fokus će biti na unapređenju komunikacije sa korisnicima putem digitalnih kanala i na razvoju strategije društvenih

mreža kao značajnog kanala komunikacije sa korisnicima.

U kontekstu društveno odgovornog poslovanja, zaštite informacija i održavanja pravične i efikasne tržišne konkurencije, fokus će biti na sprečavanju širenja neformalnih informacija i preduzimanju aktivnosti na

ovom planu kroz informisanje i edukaciju te na borbi protiv neloyalne konkurencije.

Pored navedenog, strateški fokus Mtela su aktivnosti s ciljem sprečavanja širenja i posljedica kovida 19.



OKRUŽENJE I REGULATORNI OKVIR

1.4.1.
Makroekonomsko
okruženje

1.4.2.
Tržište
telekomunikacija u
Bosni i Hercegovini

1.4.3.
Regulatorni okvir

Makroekonomsko okruženje

Prema analizama Svjetske banke objavljenim u januaru 2021. godine, svjetska ekonomija se postepeno oporavlja od posljedica pandemije¹. Prognoze su da će u 2021. godini svjetska ekonomija ostvariti rast od 4%, što i dalje predstavlja smanjenje od 5% u odnosu na pret pandemijski period².

Prognoze Svjetske banke su neizvjesne i preporuke se uglavnom odnose na potrebu vlada da se fokusiraju na promjene u ekonomskoj sferi koje je uzrokovala pandemija u smislu da se mora posvetiti pažnja investicijama u javnom zdravstvenom sektoru, budžetskim politikama i da se posebna pažnja mora voditi u domenu zaduživanja. Dugovi su porasli tokom 2020. godine, svaka, pa i manja nestabilnost na finansijskim tržištima može da izazove recesiju globalnih razmjera.

Ekonomska aktivnost u Evropskoj uniji značajno se pogoršala, naročito u uslužnim sektorima i oblasti turizma. Prema najnovijim prognozama predviđa se rast BDP-a Evropske unije u iznosu od 3,3% za 2021. godinu i 3,9% za 2022. godinu³.

Prema izvještaju Međunarodnog monetarnog fonda (MMF), očekuje se da će BDP Bosne i Hercegovine u 2020. godini pasti 6,5%⁴ kao rezultat pandemije. Svjetska banka u svom najnovijem izvještaju World Economic Prospects prognozira rast BDP-a Bosne i Hercegovine od 2,8%⁵ za 2021. godinu.

MAKROEKONOMSKI POKAZATELJI BOSNE I HERCEGOVINE	2017.	2018.	2019.	2020.
Bruto domaći proizvod (u mil. KM)	31.376	33.444	35.296	25.212*
Realna stopa promjene BDP	3,1%	3,6%	2,7%	-6,3**
Prosječna godišnja stopa inflacije	1,3%	1,4%	0,6%	-1,0%
Stopa rasta industrijske proizvodnje	3,1%	1,6%	-5,5%	-6,2%
Stopa nezaposlenosti	20,5%	18,4%	15,7%	16,0%***
Prosječna neto zarada (u KM)	862	906	951	988
Javni dug (u mil. KM)	11.008	11.107	11.211	12.230**
Devizne rezerve (u mil. KM)	10,6	11,6	12,6	13,9
Tokovi direktnih stranih investicija (u mil. KM)	852,7	952,5	698,2	487,0*
Učešće direktnih stranih investicija u BDP	2,7%	2,8%	2,0%	1,9%
% promjene izvoza	17,4%	7,6%	- 3,4%	-8,5%
% promjene uvoza	12,2%	6,0%	1,2%	-13,4%
Pokrivenost uvoza izvozom	60,8%	61,7%	58,9%	62,3%

Izvor: Agencija za Statistiku BiH, Agencija za unapređenje stranih investicija, Ministarstvo finansija i tezora BiH

* Podaci se odnose na 1Q-3Q 2020

**Podaci se odnose na 3Q 2020

***Podaci se odnose na 2Q 2020

Tržište telekomunikacija u Bosni i Hercegovini

Bosna i Hercegovina je, kao i većina svijeta, u martu 2020. godine, pogođena virusom korona i Savjet ministara je proglasilo stanje prirodne nesreće u državi. S obzirom na značaj telekomunikacijskih usluga za građane Bosne i Hercegovine u vrijeme proglašene vanredne situacije, Regulatorna agencija za komunikacije (u daljnjem tekstu: Agencija) pozvala je operatore javnih telekomunikacijskih mreža i usluga da pruže punu podršku svim nadležnim institucijama u Bosni i Hercegovini u pogledu hitnog obavještanja korisnika putem svih raspoloživih kanala oglašavanja (SMS, e-mail, sistemski generisane poruke, info-kanala i slično).

Za vrijeme vanrednog stanja, operatori telekomunikacija pozvani su na zajedničko djelovanje i saradnju u pogledu tehničke podrške, otklanjanja smetnji i kvarova i dijeljenja kapaciteta, ukoliko bude nužno potrebno. Operatori telekomunikacija bili su dužni da održe postojeći nivo i kvalitet usluga te da nadležnim institucijama, organima i ustanovama obezbijede prioritet u odvijanju saobraćaja, odnosno, po zahtjevu nadležnih organa, da osiguraju prioritetan pristup brojevima hitnih službi.

Agencija je zaključila da se pružanje telekomunikacijskih usluga u Bosni i Hercegovini uglavnom odvijalo neometano, ali je evidentno povećano korišćenje internet saobraćaja. S tim u vezi, Agencija je apelovala na građane, korisnike telekomunikacionih usluga, da

racionalno koriste internet u okolnostima proglašenog vanrednog stanja, odnosno da korišćenje interneta učine racionalnim⁶.

Krajem februara 2020. godine, Agencija je pokrenula javne konsultacije na Nacrt pravila o usvajanju Metodologije računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva. Metodologija računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva propisuje okvir za pripremu i sastavljanje regulatornih finansijskih izvještaja i regulatorne računovodstvene dokumentacije te obaveza i način dostavljanja istih Regulatornoj agenciji za komunikacije Bosne i Hercegovine od strane proglašenih operatora sa značajnom tržišnom snagom, a neophodnih za obavljanje poslova iz nadležnosti Agencije⁷.

Po regulativi Evropske unije analize tržišta rade se svake treće godine, međutim na području Bosne i Hercegovine to nije bila praksa, tokom 2020. godine svim relevantnim učesnicima na tržištu Bosne i Hercegovine dostavljeni su prijedlozi analiza sljedećih tržišta, u svrhu dostavljanja komentara i sugestija, a za koje je Agencija objavila javne konsultacije:

- tržište pristupa javnoj telefonskoj mreži na fiksnoj lokaciji za fizička i pravna lica - maloprodajni nivo;⁸
- tržište poziva koji potiču iz javne telefonske mreže (generisanje poziva) i koji se pružaju na fiksnoj lokaciji - veleprodajni nivo;⁹

- veleprodajno tržište pristupa i započinjanja (originacije) poziva u javnim mobilnim telefonskim mrežama;¹⁰
- tržište pristupa infrastrukturi mreže na nivou veleprodaje (uključujući zajednički ili potpuno razvezani pristup na utvrđenoj lokaciji) - veleprodajni nivo;¹¹
- tržište širokopojsnog pristupa - veleprodajni nivo;¹²
- tržište terminalnih ili zaključnih segmenata iznajmljenih linija, bez obzira na tehnologiju korišćenja da se obezbijedi zakupljeni ili dodijeljeni kapacitet - veleprodajni nivo;¹³
- tri kriterija test na tržištu distribucije audio-vizualnih usluga i usluga radija;¹⁴
- tri kriterija test na tržištu maloprodajnog širokopojsnog pristupa.¹⁵

Mtel je aktivno učestvovao i u traženim rokovima dostavljao kvalitetne komentare i sugestije, te osporio analize tržišta gdje je proglašen SMP (operatorom sa značajnom tržišnom snagom). Generalni stav kompanije je da stanje i trendovi na tržištu ukazuju da tržište teži efektivnoj konkurenciji i samim tim ne podliježe prethodnoj (ex-ante) regulaciji, a što u principu znači da Regulatorna agencija za telekomunikacije treba da ukine postojeće regulatorne mjere.

Kompanija je komentarisala uvođenje Full MVNO-a u Bosni i Hercegovini, o čemu bi, prema važećoj politici Sektora telekomunikacija Bosne i Hercegovine, odluku

trebalo da donese Savjet ministara u aprilu/maju 2021. godine (dvije godine nakon uvođenje 4G).

Regulatorna agencija za komunikacije je na osnovu Odluke o cijenama usluga rominga u javnim mobilnim komunikacionim mrežama, a u skladu sa Sporazumom o smanjenju cijena usluga rominga u regionu Zapadnog Balkana dala saglasnost operatorima da do primjene pravila RLAH „roming kao kod kuće“, 30.06.2021. godine, zadrže postojeći model jedinstvene domaće maloprodajne cijene usluga rominga. Prosječna maloprodajna jedinična cijena za uslugu mobilnog interneta za sve korisnike u periodu od 01.07.2020. godine do 30.06.2021. godine će iznositi 0,11 KM/MB (jedinična cijena 0,08 KM/MB, plus dodatna naknada 0,0293 KM/MB)¹⁶.

Agencija je u julu pokrenula i RAK NetTest, aplikaciju kojom krajnji korisnici mogu ispitati kvalitet usluge širokopojsnog pristupa internetu. Pored osnovnih indikatora brzine, ping preuzimanje (upload) i učitavanje (download), aplikacija mjeri 84 jedinstvena testa, na osnovu čega procjenjuje kvalitet i zadovoljstvo uslugom pristupa internetu. Aplikacija se može pokrenuti putem linka <https://nettest.rak.ba>, a moguće ju je instalirati na mobilnom telefonu ili tabletu, putem aplikacije Play Store ili App Store.¹⁷

⁶ RAK apeluje na građane da racionalno koriste internet - 24.03.2020 - zvanična stranica RAK. ⁷Javne konsultacije - troškovno. ⁸Javne konsultacije - analize tržišta elektronskih komunikacija. ⁹Javne konsultacije - analize tržišta elektronskih komunikacija. ¹⁰Tri kriterija test za jedno veleprodajno relevantno tržište. ¹¹Javne konsultacije - analize tržišta elektronskih komunikacija. ¹²Javne konsultacije - analize tržišta elektronskih komunikacija. ¹³Javne konsultacije - analize tržišta elektronskih komunikacija. ¹⁴Tri kriterija test za jedno veleprodajno relevantno tržište. ¹⁵Tri kriterija test za jedno veleprodajno relevantno tržište. ¹⁶Implementacija sporazuma o snižavanju cijena usluga rominga. ¹⁷NetTest aplikacija

PESTEL ANALIZA TRŽIŠTA Bosne i Hercegovine ukazuje da je većina faktora nekontrolabilnog karaktera, što otežava razvoj samog sektora, čime se dodatno akcentuje značaj dosadašnjih ostvarenih rezultata Društva. Osnovne karakteristike pojedinih faktora su:

- **Politički faktori:** podijeljenost društva na politički i etnički princip, što ima negativan uticaj;
- **Ekonomski faktori:** loša struktura privrede, nizak nivo privrednog razvoja, ograničenost Currency Boarda u pogledu razvoja ekonomije, relativno visok stepen nezaposlenosti, visoka stopa nezaposlenosti mladih, nizak stepen kupovne moći stanovništva i neusklađenost podataka između entiteta;
- **Socio-kulturni faktori:** visoko učešće ruralnog stanovništva, stara populacija, negativan prirodni priraštaj, iseljavanje radno sposobnog stanovništva, veliki broj medija i relativno nizak stepen opšte pismenosti stanovništva;
- **Tehnološki faktori:** relativno brz transfer tehnologije na BiH tržište, dobra razvijenost mreže (posebno mobilne), nizak stepen tehnološke pismenosti stanovništva, niska pozicija BiH u kontekstu IKT spremnosti (prema podacima Svjetskog ekonomskog foruma, BiH se nalazi na 92. mjestu od 141 zemlje po ovom osnovu¹⁸), prema Globalnom inovacijskom indeksu (GII) 2020, BiH

je rangirana na 74. mjestu od 131 zemlje (BiH se ove godine nalazi na 72. mjestu po ulaganju u inovacije, niže u poređenju sa 2019. i 2018, ali što se tiče inovativnih rezultata, zauzima 75. mjesto što je viša pozicija nego 2019. i 2018. godine¹⁹), BiH ima visoke rezultate u tri od sedam stubova GII: ljudski kapital i istraživanje, sofisticiranost tržišta i rezultati znanja i tehnologije, koji su iznad prosjeka za gornju grupu sa srednjim prihodima i ispod prosjeka za svoju dohodovnu grupu u četiri stuba: institucije, infrastruktura, poslovna sofisticiranost i kreativni rezultati²⁰;

- **Ekološki faktori:** rastuća svijest stanovništva;
- **Legislativa:** 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, tržište telekomunikacija u BiH visoko je liberalizovano, konkurentna struktura je predmet stalnih promjena, Agencija ima rigidan odnos prema operatorima sa značajnom tržišnom snagom i u toku je izrada Nacrta strategije razvoja širokopojasnog pristupa u BiH za period 2019-2023. godine.

Prihodi na tržištu telekomunikacija Bosne i Hercegovine u 2019. godini iznose 1.240 miliona konvertibilnih maraka²¹, što je za 3,4% više u odnosu na ostvarenje u 2018. godini. Struktura ostvarenih prihoda u 2019. godini slična je strukturi prihoda prethodnih godina. Najveći udio u ukupnom prihodu ostvaren je od pružanja usluge mobilne telefonije.

PRIHOD OD TELEKOMUNIKACIONIH USLUGA (u mil. KM)

Ukupni prihodi

Prihodi mobilne telefonije

Prihodi fiksne telefonije

Prihodi internet usluga

2017.

2018.

2019.

1.375

1.200

1.240

569

553

529

294

270

298

111

142

172

Podaci o prihodima telekomunikacionih usluga nisu zvanično dostupni za 2020. godinu.
Izvor 2019, 2018, 2017.²²

¹⁸The Global Competitiveness Report 2019, World Economic Forum. ¹⁹Global Innovation Index 2020. ²⁰Global Innovation Index 2020. ²¹Telekomunikacijski pokazatelji Bosne i Hercegovine za 2019. godinu. ²²Telekomunikacijski pokazatelji Bosne i Hercegovine za 2017, 2018. i 2019. godinu.

Fiksna telefonija

Na kraju 2020. godine javnu telefonsku uslugu preko fiksne telekomunikacione mreže u Bosni i Hercegovini pružalo je 16 operadora i to tri operadora koji posjeduju Dozvolu za javnog operadora fiksne telefonije (BH Telecom, d.d. Sarajevo, Telekom Srpske, a.d. Banja Luka i Hrvatske telekomunikacije, d.d. Mostar) i koji imaju značajno tržišno učešće, obim prodaje i ostvarene prihode, kao i broj zaposlenih, te 13 operadora koji posjeduju dozvolu za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga²³.

Trend smanjenja broja korisnika fiksne telefonije, koji je i globalni trend, najvidljiviji je kod operadora sa značajnom tržišnom snagom, s obzirom na to da imaju najveće baze ovih korisnika i da zamjena korišćenja fiksnih usluga mobilnim traje već godinama. Sa druge strane, pad broja korisnika fiksne telefonije je ublažen prelaskom korisnika na integrisane usluge koje se

isporučuju korišćenjem fiksne mreže. Na kraju trećeg kvartala 2020. godine, ukupan broj aktivnih fiksnih telefonskih linija dominantnih operadora iznosio je 566.421²⁴, pri čemu stopa pada u odnosu na kraj 2019. godine iznosi 2,8%.

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 trećeg kvartala 2020. godine iznosio je 91.851²⁷.

Stopa penetracije u fiksnoj telefoniji Bosne i Hercegovine na kraju 2019. godine iznosila je 20,63%²⁸.

FIKSNA TELEFONIJA	2017.	2018.	2019.	3Q 2020.
Broj aktivnih fiksnih telefonskih linija dominantnih operadora	694.389	651.380	582.868	566.421
Broj vlastitih pretplatnika alternativnih operadora	144.052	148.035	144.593	144.132
Broj prenesenih fiksnih brojeva	65.957	81.789	88.321	91.851

Izvor 3Q 2020.²⁵
Izvor 2019, 2018, 2017.²⁶

²³Fiksne telefonske usluge. ²⁴Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q3 2020. ²⁵Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q3 2020. ²⁶Telekomunikacijski pokazatelji Bosne i Hercegovine za 2017, 2018. i 2019. godinu. ²⁷Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q3 2020. ²⁸Godišnji izvještaj Regulatorne agencije za komunikacije za 2019. godinu

Mobilna telefonija

U Bosni i Hercegovini djeluju tri licencirana mobilna operatora: JP BH Telecom, d.d. Sarajevo, Telekomunikacije RS, a.d. Banja Luka i JP Hrvatske telekomunikacije, d.d. Mostar²⁹.

Pored tri dominantna operatora, drugi pružaoci mobilnih usluga imaju mogućnost da, sklapanjem komercijalnih ugovora, pružaju mobilne telefonske usluge sa nosiocima GSM/UMTS/LTE dozvola u Bosni i Hercegovini.³⁰

Na kraju trećeg kvartala 2020. godine broj korisnika telefonskih usluga u mobilnoj telefoniji iznosio je 3.472.994³¹. Broj prepaid korisnika je i dalje višestruko veći u odnosu na broj postpaid korisnika u mobilnoj telefoniji. Na kraju trećeg kvartala 2020. godine, učešće postpaid korisnika u ukupnom broju korisnika telefonskih usluga u mobilnoj telefoniji iznosi

28,93%³², te je evidentan rast u ovom segmentu posmatrano kroz godine, ali je i dalje dosta niže od prosjeka u zemljama okruženja i Evropske unije.

Prema dostupnim podacima regulatornih agencija zemalja u regionu za 2019-2020. godinu, učešće postpaid korisnika u Srbiji iznosi 61,14%, u Hrvatskoj iznosi cca 56% te u Crnoj Gori iznosi 57,87%.³³

MOBILNA TELEFONIJA	2017.	2018.	2019.	3Q 2020.
Broj korisnika telefonskih usluga u mobilnoj telefoniji	3.440.085	3.461.058	3.755.521	3.472.994
Broj prepaid korisnika	2.543.345	2.548.040	2.785.943	2.468.423
Broj postpaid korisnika	896.740	913.018	969.578	1.004.571
Učešće prepaid korisnika	73,93%	73,62%	74,18%	71,07%
Učešće postpaid korisnika	26,07%	26,38%	25,82%	28,93%
Broj prenesenih mobilnih brojeva	50.257	65.025	77.640	87.855

Izvor 3Q 2020.³⁴
Izvor 2019, 2018, 2017.³⁵

²⁹Korisnici dozvola za pružanje GSM/UMTS/LTE usluga. ³⁰Lista registrovanih pružalaca mobilnih telefonskih usluga. ³¹Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q3 2020. ³²Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q3 2020. ³³Ratel, Hakom, Ekip. ³⁴Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q3 2020. ³⁵Telekomunikacijski pokazatelji Bosne i Hercegovine za 2017, 2018. i 2019. godinu. ³⁶Godišnji izvještaj Regulatorne agencije za komunikacije za 2019. godinu.

Stopa penetracije u mobilnoj telefoniji u Bosni i Hercegovini na kraju 2019. godine iznosila je 106,35%³⁶, a na kraju trećeg kvartala 2020. godine iznosila je 98,35%³⁷. Stopa penetracije mobilne telefonije je ispod posljednjih raspoloživih vrijednosti u zemljama okruženja (Crna Gora 174,51%, Srbija 122%, Hrvatska 104,36%³⁸).

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.

Savjet ministara BiH donio je Odluku o dozvolama za korišćenje radiofrekventnog spektra za pružanje usluga putem mobilnih pristupnih sistema („Službeni glasnik BiH“, broj 23/19). Ovom odlukom utvrđeni su uslovi i način izdavanja dozvole za korišćenje radiofrekventnog

spektra za pružanje usluga putem mobilnih pristupnih sistema, zatim dinamika razvoja mreže, period važenja, visina naknade, kao i način plaćanja naknada te namjena sredstava za izdatu dozvolu.

S tim u vezi, Agencija je 08.04.2019. godine dodijelila dozvole za korišćenje radiofrekventnog spektra za pružanje usluga putem mobilne mreže četvrte generacije postojećim licenciranim mobilnim operatorima u BiH. Danom izdavanja novih dozvola prestale su da važe dozvole za pružanje GSM usluga, dozvole za korišćenje frekvencija unutar frekvencijskog opsega DCS i dozvole za pružanje mobilnih usluga na univerzalnim mobilnim telekomunikacijskim sistemima koje su ranije izdate licenciranim mobilnim operatorima.

Dozvola za korišćenje radiofrekventnog spektra za pružanje usluga putem mobilnih pristupnih sistema dodjeljuje se na period od 15 godina.

Dozvolom su dodijeljeni blokovi frekvencija unutar radiofrekventnog opsega 800 MHz i 2.600 MHz za pružanje širokopoljnih usluga putem mobilnih pristupnih mreža na tehnološki neutralnoj osnovi. Nosiocima dozvole dato je pravo da u dodijeljenim opsezima pružaju javnu elektronsku komunikacijsku uslugu u skladu s GSM/GPRS/EDGE standardima i referentnim standardom - IMT (eng. International Mobile Telecommunications) koji obuhvata IMT-2000 i IMT-Advanced, na tehnološki neutralnoj osnovi. S obzirom na preraspored frekvencija i opsega 1.800 MHz, za šta je operatorima odobren prelazni period 30 dana od dana izdavanja dozvole, komercijalno pružanje mobilnih usluga 4. generacije u Bosni i Hercegovini započelo je 09.05.2019. godine. Korisnicima će biti dostupne brzine pristupa internetu i do 100 Mbit/s, uz očekivano smanjenje digitalnog jaza između urbanih i ruralnih sredina, i ostvarenje pozitivnog efekta na ekonomiju u cjelini.

³⁷Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q3 2020. ³⁸Ratel, Hakom, Ekip. ³⁹Godišnji izvještaj Regulatorne agencije za komunikacije za 2019. godinu.

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).

Broj korisnika dozvole za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu (ISP) na kraju 2019. godine iznosio je 65.⁴⁰ Trenutno dozvolu za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu imaju 62 operatora⁴¹.

Dominantna vrsta internet pristupa xDSL ima usporen rast, broj priključaka na kraju trećeg kvartala 2020. godine je porastao na 411.913, što je rast od 0,07% u odnosu na prethodnu godinu. Broj priključaka kablovskog pristupa internetu na kraju trećeg kvartala 2020. godine iznosio je 246.473⁴², što je rast od 8,64% u odnosu na prethodnu godinu. Broj

priključaka FTTx na kraju trećeg kvartala 2020. godine iznosio je 40.487⁴³, što je rast od 56,53% u odnosu na prethodnu godinu.

BROJ PRETPLATNIKA PREMA GLAVNIM VRSTAMA PRIKLJUČAKA ŠIROKOPOJASNOG PRISTUPA	2017.	2018.	2019.	3Q 2020.
Broj pretplatnika putem xDSL priključka	398.110	404.795	413.902	411.913
Broj pretplatnika putem kablovskog modema	221.251	230.028	239.551	246.473
Broj pretplatnika putem FWA priključka	40.886	40.719	60.936	50.382
Broj pretplatnika putem FTTX priključka	1.939	16.691	30.231	40.487

Izvor 3Q 2020.⁴⁴
Izvor 2019, 2018, 2017.⁴⁵

⁴⁰Godišnji izvještaj Regulatorne agencije za komunikacije za 2019. godinu. ⁴¹ISP lista. ⁴²Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q3 2020. ⁴³Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q3 2020. ⁴⁴Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q3 2020. ⁴⁵Telekomunikacijski pokazatelji Bosne i Hercegovine za 2017, 2018. i 2019. godinu.

Prelazak na optiku je globalni trend, koji je u uslovima pandemije dodatno dobio na značaju. Kvalitetna povezanost u smislu interneta postala je izuzetno važna u svakodnevnom životu. Rad od kuće, održavanje kontakta sa porodicom, praćenje vijesti, video-konferencije, onlajn časovi itd. zahtijevaju značajan propusni opseg u oba smjera i brzine.

Stopa penetracije korisnika interneta putem fiksne mreže u Bosni i Hercegovini na kraju 2019. godine iznosila je 94,32%⁴⁶, a na kraju trećeg kvartala 2020. godine stopa penetracije iznosila je 92,35%⁴⁷.

U BiH 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 korišćenjem interneta putem mobilnih mreža, operatori kreiraju tarifne pakete koji uključuju sve veće količine besplatnog mobilnog interneta.

Razvoj širokopoasnog interneta, zajedno sa liberalizacijom tržišta telekomunikacija, uticao je na ponudu paketa usluga koji istovremeno objedinjuju više telekomunikacionih 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.

MOBILNI INTERNET	2017.	2018.	2019.
Broj pretplatnika mobilnog interneta putem standardnog mobilnog širokopoasnog pristupa	1.421.817	1.789.989	1.544.760
Broj pretplatnika mobilnog interneta putem namjenskog mobilnog širokopoasnog pristupa	98.607	50.819	15.643

Izvor 2019, 2018, 2017.⁴⁸

⁴⁶Godišnji izvještaj Regulatorne agencije za komunikacije za 2019. godinu. ⁴⁷Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q3 2020. ⁴⁸Telekomunikacijski pokazatelji Bosne i Hercegovine za 2017, 2018. i 2019. godinu.

Multimedija

Ukupan broj korisnika dozvole za distribuciju audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija iznosio je 34⁴⁹.

Ukupan broj pretplatnika kablovske (KDS), IPTV i DTH, zaključno sa 31.12.2019. godine, iznosi 832.903.⁵⁰

Posljednjih godina broja pretplatnika putem KDS-a blago se smanjuje, dok učešće broja priključaka putem IPTV-ja bilježi blagi rast. Manji operatori zbog nepovoljnih uslova poslovanja izlaze sa tržišta. Na kraju 2019. godine KDS usluga bila je 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. Sva tri dominantna operatora unapređuju svoju ponudu u domenu isporuke multimedijalnog sadržaja omogućavajući nove usluge u ovom segmentu, kao i unapređenje pristupa usluzi (multiscreen).

⁴⁹Korisnici dozvole za distribuciju audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija. ⁵⁰<https://www.rak.ba/sr-Cyrl-BA/report>

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 2020. 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;
- 13 korisnika dozvole za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga;

- 74 korisnika dozvole za obavljanje djelatnosti operatora javnih elektronskih komunikacijskih mreža;
- 62 korisnika dozvole za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu;
- 4 registrovana pružaoca 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 korišćenje 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 2020. godine su:

- U februaru 2020. godine Savjet Agencije odobrio je da se na javne konsultacije uputi Nacrt pravila o usvajanju metodologije računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva;
- U aprilu 2020. godine Savjet Agencije je, imajući u vidu da je trenutna zdravstvena kriza uzrokovana virusom korona prouzrokovala opadanje prihoda korisnika dozvola u emitovanju, izmijenio Odluku o visini stope i vrijednosti boda za obračun godišnje naknade za dozvole, kojom se utvrđuje visina stope obračuna godišnje naknada za dozvole u emitovanju za 2020. godinu. Pored ove mjere, Savjet Agencije naložio je Agenciji da inicira proceduru donošenja odluke Savjeta ministara BiH na osnovu koje će Regulatorna agencija za komunikacije uplatiti cjelokupan godišnji iznos državnog doprinosa za korišćenje frekvencijskog spektra u ime svih korisnika dozvola u emitovanju, a koji su u obavezi plaćanja navedenog doprinosa direktnom uplatom u budžet;

- U junu 2020. godine Regulatorna agencija za komunikacije (Agencija) u okviru postupka analize tržišta elektronskih komunikacija pokrenula je javne konsultacije na prijedloge analiza za tri relevantna veleprodajna tržišta te prijedloge provedena tri kriterija testa za dva relevantna maloprodajna tržišta:

1. Tržište pristupa infrastrukturi mreže na nivou veleprodaje (uključujući zajednički ili potpuno razvezani pristup na utvrđenoj lokaciji) - veleprodajni nivo;
2. Tržište širokopojasnog pristupa - veleprodajni nivo;
3. Terminalni ili zaključni segmenti iznajmljenih linija, bez obzira na tehnologiju korištenu da se obezbijedi zakupljeni ili dodijeljeni kapacitet - veleprodajni nivo;
4. Tržište distribucije audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija - maloprodajni nivo;
5. Tržište širokopojasnog pristupa internetu - maloprodajni nivo.

Navedena tri veleprodajna tržišta su u sklopu liste relevantnih tržišta koja podliježu prethodnoj regulaciji te je Agencija provela analizu tržišta tako što je prvo definisala navedena tržišta u dimenziji usluga, kao i u geografskoj dimenziji. Na osnovu podataka dostavljenih od operatora, Agencija je uradila ocjenu



efektivnosti konkurencije na tim tržištima i utvrdila postojanje operatora sa značajnom tržišnom snagom, te u skladu sa nalazima provedene analize predložila regulatorne mjere sa ciljem jačanja konkurencije. S obzirom na to da dva navedena maloprodajna tržišta nisu u sklopu liste relevantnih tržišta, Agencija je u skladu sa članom 4, stav (2) Pravila, nakon definisanja ovih tržišta, prvo uradila provjeru tri kriterija testa i zaključila da nisu istovremeno zadovoljena sva tri kriterijuma ni na jednom od dva navedena tržišta;

- U julu 2020. godine Agencija je na osnovu Odluke o cijenama usluga rominga u javnim mobilnim komunikacionim mrežama, a u skladu sa Sporazumom o smanjenju cijena usluga rominga u regionu Zapadnog Balkana, dala saglasnost operatorima da do primjene pravila RLAH „roming kao kod kuće“, 30.06.2021. godine, zadrže postojeći model jedinstvene domaće maloprodajne cijene usluga rominga;
- U septembru 2020. godine Agencija je u okviru postupka analize tržišta elektronskih komunikacija pokrenula javne konsultacije na prijedloge analiza za dva relevantna tržišta te prijedlog provedenog tri kriterija testa za jedno veleprodajno relevantno tržište:
 1. Tržište pristupa javnoj telefonskoj mreži na fiksnoj lokaciji za fizička i pravna lica - maloprodajni nivo;

2. Tržište poziva koji potiču iz javne telefonske mreže (generisanje poziva) i koji se pružaju na fiksnoj lokaciji - veleprodajni nivo;

3. Veleprodajno tržište pristupa i započinjanja (originacije) poziva u javnim mobilnim telefonskim mrežama;

- S obzirom na to da veleprodajno tržište pristupa i započinjanja (originacije) poziva u javnim mobilnim telefonskim mrežama nije na listi relevantnih tržišta, Agencija je, u skladu sa članom 4, stav (2) Pravila 54/2011 o analizi tržišta elektronskih komunikacija uradila provjeru tri kriterija testa za navedeno tržište;
- U oktobru 2020. godine Savjet Agencije je na redovnoj sjednici usvojio Odluku o visini stope i vrijednosti boda za obračun godišnje naknade za dozvole za 2021. godinu. Prema Odluci će se vršiti obračun godišnje naknade za dozvolu u telekomunikacijama i emitovanju, te novčana vrijednost boda za obračun naknade za dozvolu za upotrebu brojeva i/ili kodova za 2021. godinu na sljedeći način: 0,60% od ukupnog prihoda korisnika dozvole u fiskalnoj 2020. godini, ostvarenog po osnovu obavljanja djelatnosti telekomunikacija; 0,50% od ukupnog prihoda korisnika dozvole u fiskalnoj 2020. godini, ostvarenog po osnovu obavljanja djelatnosti pružanja audio-vizuelnih medijskih usluga i pružanja medijskih usluga

radija; 0,50 KM za obračun naknade za dozvolu u telekomunikacijama za upotrebu brojeva i/ili kodova;

- U decembru 2020. godine Savjet Agencije usvojio je Pravilo o radio-amaterskoj službi. Pravilom se uređuje pravo na korišćenje radio-amaterskog znaka i radiofrekventnog spektra, a u skladu sa Planom namjene i korišćenja radiofrekventnog spektra u Bosni i Hercegovini za radio-amatersku službu.
- Savjet je odobrio da se na javne konsultacije uputi Kodeks o izmjeni Kodeksa o audio-vizuelnim medijskim uslugama i medijskim uslugama radija, i to tako što će se u članu 25. „Raspored i označavanje sadržaja u svrhu zaštite maloljetnika“, stav (2), tačka a), riječi „sadržaji koji nisu namijenjeni maloljetnicima ispod 12 godina će se prikazivati između 20.00 i 06.00 sati“ zamijeniti riječima „sadržaji koji nisu namijenjeni maloljetnicima ispod 12 godina mogu se prikazivati bez vremenskog ograničenja“.

DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE

1.5.1.
Nagrade i
priznanja

1.5.4.
Sport

1.5.7.
M:tel playground

1.5.2.
Humanost

1.5.5.
Ekologija

1.5.3.
Obrazovanje i
kultura

1.5.6.
Zaposleni



Društveno odgovorno poslovanje je od izuzetne važnosti za sva društva kojima je povjerenje zajednice jedan od ključnih faktora poslovanja. Društvena odgovornost se, prije svega, ogleda u odgovornom odnosu prema zajednici u kojoj se posluje, životnoj sredini, kao i svojim zaposlenima kao osnovnom stubu društveno odgovornog poslovanja. Vodeći se time, Mtel je u toku ove izuzetno zahtjevne i nepredvidive godine održao kontinuitet svog doprinosa zajednici, tako što su prepoznate kategorije društva kojima je pomoć u toku 2020. godine bila najpotrebnija. Sprovedene akcije pomoći i humanitarne aktivnosti doprinijele su održavanju i razvoju zajednice u kojoj kompanija djeluje.

Nagrade i priznanja

Mtel ima reputaciju visoko društveno odgovorne kompanije, što govore priznanja koja dobija kao odgovor zajednice. Afirmisanjem pozitivnih vrijednosti u 2020. godini kompanija je dobila značajna priznanja.

Priznanje za podršku u radu i provođenju brojnih aktivnosti Agenciji i ostalim subjektima sistema bezbjednosti saobraćaja, 2020.

Ministarstvo saobraćaja i veza Republike Srpske i Agencija za bezbjednost saobraćaja Republike Srpske su, 29. oktobra 2020. godine, u Banjaluci organizovali Devetu međunarodnu konferenciju „Bezbjednost saobraćaja u lokalnoj zajednici“. Kampanja Mtela za 2020. godinu pod nazivom „Ako me voliš, ostavi telefon dok voziš“,

koja je započela istovremeno sa početkom školske godine, nastavak je dugogodišnje prakse kompanije da učestvuje u podizanju svijesti vozača o neophodnosti savjesnog korišćenja mobilnih telefona u vožnji. Kao i prethodnih godina, i u 2020. godini kompaniji Mtel u okviru navedene konferencije dodijeljena je zahvalnica za pruženu podršku u realizaciji preventivnih aktivnosti u oblasti bezbjednosti saobraćaja.

Zahvalnica Javne ustanove Dom za djecu i omladinu bez roditeljskog staranja „Rada Vranješević“ Banja Luka, 2020.

Radost nikoljdanskog darivanja jedna je od tradicionalnim akcija Mtela, za šta je dodijeljena zahvalnica štićenika ustanove „Rada Vranješević“ iz Banjaluke.

Humanost

Mnogi izazovi koje je donijela pandemija virusa korona obilježili su 2020. godinu. Kompanija Mtel od samog početka pandemije nastojala je da opravda slogan - imate prijatelje, na način da djeluje, donira i pomaže u skladu sa mogućnostima svima kojima je ta pomoć u teškim vremenima bila potrebna. Zaposleni su činili sve kako bi omogućili nesmetanu komunikaciju koja je bila od presudne važnosti u vanrednim okolnostima, kako za njene korisnike, tako i za državne institucije, školstvo te zdravstveni sistem.

Mtel je tokom prethodne godine učestvovao, kako u dosadašnjim humanitarnim projektima, tako i u novim projektima i akcijama, gdje je svoj doprinos dao kroz direktne donacije sredstava i opreme ili kroz stavljanja na raspolaganje svoje infrastrukture i usluga.

U skladu sa navedenim, podržane su sljedeće humanitarne akcije:

- Kroz akciju „Budimo i ostanimo odgovorni“ kompanija Mtel se odmah po osnivanju Fonda solidarnosti za obnovu Republike Srpske pridružila velikim donatorima uplatom sredstava namijenjenih za saniranje posljedica pandemije. Pored toga, kompanija Mtel je svim univerzitetskim kliničkim centrima te svim domovima zdravlja i bolnicama u Republici Srpskoj, JZU Institutu za javno zdravstvo i Republičkoj upravi za inspeksijske poslove Republike Srpske povećala pristup internetu. Ova odluka se odnosila i na sva zavisna društva kompanije Mtel, odnosno i na korisnike Blicneta, Telrad Neta i Elta-Kabela. Mtel je pružio podršku i gradu Banja Luka obezbjeđivanjem sredstava za nabavku pogonskog goriva za potrebe dostave lijekova i neophodnih namirnica osobama u izolaciji;

- I u 2020. godini Mtel je nastavio sa podrškom Plavom telefonu - linija za pružanje savjeta i podrške djeci i mladima u teškim i kriznim situacijama, a posebno u slučajevima nasilja i eksploatacije, a u smislu partnerstva i obezbjeđivanja besplatnih poziva iz cijele Bosne i Hercegovine, bez obzira na mrežu iz koje djeca pozivaju ovaj broj. Od marta 2020. godine Plavi telefon stavljen je i u službu svih onih koji zbog pojave pandemije virusa korona osjećaju strah ili uznemirenost ili teško podnose boravak u izolaciji;
- Kompanija Mtel pridružila se krajem godine i donaciji vakcina protiv sezonskog gripa. Preporučene mjere su oblik prevencije za medicinsko osoblje, starije osobe, kao i one koji zbog postojećeg zdravstvenog stanja predstavljaju rizičnu grupu za obolijevanje od gripa;



- Velika humanitarna akcija obilježila je kraj 2020. godine, to je akcija - „S ljubavlju hrabrim srcima“, koja je pod pokroviteljstvom predsjednice Republike Srpske. Kompanija Mtel je i ovog puta, kao dugogodišnji prijatelj ove akcije i Udruženja „Mrvice“, podržala sve humane aktivnosti ovog projekta, kako ustupanjem kratkog broja, tako i novčanom donacijom;
- Banjalučki polumaraton održan je u julu 2020. godine - centralna trka na „Vivia Run&More Weekend“ festivalu. „Trčimo humano, trčimo za rijetke“ je humana ideja koja je podrazumijevala da svaki trkač svoje kilometre pokloni upravo onima kojima je to najpotrebnije;
- Prijateljstvo kompanije Mtel sa Down Syndrom centrom Banja Luka potvrđeno je i podrškom projektu ovog centra koji podrazumijeva realizaciju virtuelnih edukativno-kreativnih radionica. Predstavnici kompanije Mtel su učestvovali i u radionici na temu očuvanja životne sredine;
- Udruženje „Tvoja riječ“ iz Banjaluke i u 2020. godini imalo je podršku kompanije Mtel u aktivnostima koje ovo udruženje sprovodi već godinama unazad pod nazivom „Autizam govori srcem“, a koje se realizuju u aprilu, kada se obilježava Svjetski dan svjesnosti o autizmu;
- Donacijama Udruženju za pomoć mentalno nedovoljno razvijenim licima Gradiška, obezbijeđen

je dio sredstava namijenjen za organizaciju Trećeg međunarodnog druženja djece sa posebnim potrebama i njihovih roditelja, te Udruženju za pomoć licima s autizmom „Djeca svjetlosti“ Banja Luka, a za potrebe nabavke didaktičkog, školskog i drugog materijala;

- Povodom Nikoljdana, predstavnici Mtela i ove godine uručili su paketiće šticećenicima Doma za djecu i omladinu bez roditeljskog staranja „Rada Vranješević“, djeci koja borave u Zavodu za fizikalnu medicinu „Dr Miroslav Zotović“ u Banjaluci, kao i najmlađima u predškolskoj ustanovi „Sveta Evgenija - carica Milica“ u Trebinju;
- U nizu donacija opreme - laptopa, telefona, televizora, kao i interneta za školarce, ali i medicinske ustanove, nisu zaboravljena ni stara prijateljstva sa onima koji se bave humanitarnim radom i koji će u ovoj kompaniji uvijek imati podršku, poput Centra za podršku porodicama djece i osoba sa poteškoćama „Dajte nam šansu - Zvezdice“, JU Centar „Zaštiti me“, UG za podršku porodicama, licima i zajednici u mentalnom zdravlju „Zajedno“ Banja Luka, UG Centar za edukaciju „Tvoja riječ“, Udruženja roditelja djece oboljele od malignih bolesti „Iskra“, Saveza za rijetke bolesti, Zavoda za fizikalnu medicinu i rehabilitaciju „Dr Miroslav Zotović“ i mnogih drugih.

Obrazovanje i kultura

Najveći dio društveno odgovornog djelovanja kompanije Mtel tokom 2020. godine, usljed pojave pandemije virusa korona, bio je usmjeren na obrazovni sistem, kojem su trebale naročita podrška i pomoć. Kompanija Mtel nizom donacija i aktivnosti pomogla je upravo ovom sistemu i obrazovnom procesu.

Kako bi u situaciji borbe sa epidemijom virusa korona obezbijedila neophodan pristup internetu đacima i studentima, kompanija Mtel je, u saradnji sa Ministarstvom za naučnotehnoški razvoj, visoko obrazovanje i informaciono društvo Republike Srpske, obezbijedila internet za sve u obrazovnom sistemu. S tim u vezi, svim korisnicima mobilne telefonije Mtel je omogućio besplatan pristup sajtu, odnosno TV programu putem kojeg se odvijala nastava.

Zajedno sa navedenim ministarstvom, definisan je i realizovan projekat „1.000 ZA BUDUĆNOST“, u okviru kojeg je Mtel finansirao nabavku 333 Raspberry Pi mini-računara četvrte generacije, koji su podijeljeni učenicima osnovnih škola iz 20 izrazito nerazvijenih opština u Republici Srpskoj.

Takođe, kako bi se i svim srednjoškolicima i studentima omogućio pristup internetu za potrebe onlajn nastave, kompanija Mtel im je dodijelila bonus od 15 GB saobraćaja mjesečno, bez naknade, do kraja školske godine.

Kompanija Mtel donirala je 15 tableta Lenovo, sa ciljem da olakša učenje i igru za najmlađe đake koji putuju do svoje škole „Njegoš“ u Berkovićima. Pored navedene donacije, Mtel je izveo i radove na dovođenju još boljeg signala i mreže na nepristupačnom području Berkovića i okolnih sela.

m:stipendije

Svečana dodjela stipendija, koje kompanija Mtel već 10. godinu zaredom uručuje najuspješnijim studentima elektrotehničkih fakulteta iz BiH, održana je u martu u Istočnom Sarajevu. Stipendije Mtela dobilo je osam studenata Elektrotehničkog fakulteta iz Istočnog Sarajeva. Da je kompanija Mtel privržena podršci učenju i sticanju prvih profesionalnih iskustava studenata elektrotehničkih fakulteta, dokazuje i poslovna odluka da se aprila 2020. godine dodijeli dodatnih šest stipendija istaknutim studentima fakulteta sa kojima kompanija ima potpisane sporazume o saradnji.

Stručna praksa

Praksu u kompaniji Mtel tokom 2020. godine završila su 34 studenta. Ovogodišnji studenti došli su sa Elektrotehničkog fakulteta Banja Luka, Elektrotehničkog fakulteta Istočno Sarajevo, Prirodno-matematičkog fakulteta Banja Luka, Ekonomskog fakulteta Banja Luka, Fakulteta tehničkih nauka Novi

Sad, ali i Elektrotehničkog fakulteta Beograd. I ove godine najpopularnije i najtraženije oblasti za praksu u sferi IKT-a bile su Internet of Things, ORACLE Apex, Analytics software, virtuelna računarska mreža i sl.

App takmičenje

Kompanije Mtel BiH, Telekom Srbija i Mtel Crna Gora, članice Telekom Srbija grupe, organizovale su finale trećeg App takmičenja u izradi aplikacija za mobilne uređaje pod nazivom „Regionalni App izazov“. Ove godine „App izazov“ održan je u Banjaluci.

App takmičenje, namijenjeno je srednjoškolicima iz Bosne i Hercegovine, Srbije i Crne Gore. U finalnom takmičenju učestvovalo je ukupno 15 timova, dok su u cjelokupnom takmičenju na regionalnom nivou učestvovali učenici iz 75 škola, 47 iz Srbije, 15 iz Bosne i Hercegovine i 13 iz Crne Gore.

Dan sigurnijeg interneta

Inicijativa Međunarodnog foruma solidarnosti - EMMAUS podržana je i ove godine. U organizaciji Centra za sigurni internet u BiH, obilježen je Dan sigurnijeg interneta (Safer Internet Day - SID). Tom prilikom brojni akteri iz oblasti obrazovanja, zaštite djece, medijske politike i telekomunikacionog sektora promovisali su sigurno i odgovorno korišćenje interneta i digitalnih tehnologija.

Podrška fakultetima

Donirana su sredstva ETF-u Istočno Sarajevo kako bi se obezbijedila nabavka namještaja za opremanje prostorija ovog fakulteta. Takođe, podržana je i organizacija edukativne radionice za studente Akademije umjetnosti u Banjoj Luci, pod nazivom „Umjetnost - komunikacija - mediji“. Prirodno-matematičkom fakultetu Univerziteta u Banjoj Luci Mtel je donirao sredstva za nabavku 3D printera te opreme za održavanje printera, a u svrhu štampanja vizira ugroženim licima u vrijeme pandemije. Donacijom Pravnog fakulteta Univerziteta u Banjoj Luci Mtel je podržao rad Kluba studenata ovog fakulteta pod nazivom ABEA.

Donacije sportske opreme školama

U 2020. godini Mtel je nastavio aktivno da učestvuje u unapređenju uslova života i obrazovanja u BiH vrijednim donacijama sportske opreme osnovnim i srednjim školama. Pored mnogih drugih donacija i podrške, kompanija je u prethodne četiri godine sprovedla opsežnu akciju opremanja osnovnih i srednjih škola te dječijih igrališta širom BiH vrijednom sportskom opremom i to u više od 30 škola na području cijele BiH.

Narodno pozorište RS

U 2020. godini Narodno pozorište Republike Srpske proslavilo je važan jubilej - 90 godina postojanja. Kompanija Mtel je, otkako postoji, njegovala prijateljstvo sa ovom institucijom kulture, sad već tradicionalnom podrškom radu ovog pozorišta, ali i održavanju manifestacije Teatar festa „Petar Kočić“.

Muzej Republike Srpske

U Muzeju Republike Srpske u Banjaluci, tokom 2020. godine predstavljena je izložba „Povratak u svijet iluzije“, u okviru koje su posjetioци imali priliku da vide i Mtel kutak za fotografisanje, koji je osmišljen u duhu ove izložbe.

Play Media Day

Peto izdanje ovog velikog regionalnog komunikacijskog događaja održano je onlajn, a kao i prethodnih godina, podršku za Play Media Day dala je i kompanija Mtel,

koja je u doba pandemije pokazala koliko nam je svima potrebna komunikacija i svojim korisnicima omogućila nesmetanu komunikaciju.

Gala koncert Gradskog tamburaškog orkestra

Gala koncert Gradskog tamburaškog orkestra održan je pod nazivom „Tamburaška razglednica Evrope“, u velikoj koncertnoj dvorani Kulturnog centra Banski dvor. Kompanija Mtel je prijatelj i ovog novogodišnjeg koncerta, koji već godinama unazad predstavlja jedinstven muzički spektakl u gradu na Vrbasu.

Festival „Jesenja sonata“

Internacionalni muzički festival „Jesenja sonata“, koji je kroz svoje treće festivalsko izdanje već postao tradicionalna i prepoznatljiva kulturna manifestacija, održan je u oktobru, u koncertnoj dvorani Banskog dvora nastupom kamernog orkestra „Kamerata akademika“ iz Novog Sada. S obzirom na to da su

tokom održavanja ovog festivala takođe na snazi bile mjere koje ograničavaju broj ljudi u zatvorenom prostoru, Banski dvor je za sve one koji nisu uspjeli doći do festivalske ulaznice, uz podršku kompanije Mtel, omogućio live stream svake festivalske večeri na zvaničnom YouTube kanalu Banskog dvora.

„Gipsy Kings“ koncerti u Sarajevu i u Banjaluci

Kompanija Mtel bila je prijatelj koncerata planetarno popularne grupe „Gipsy Kings“ nastojeći da bude dio velikih i značajnih događaja koji su važni za promociju kulture i muzike.

#ostanikodkuće uz online koncert Sergeja Četkovića

Povodom Dana grada Banjaluke, 22. aprila 2020, putem TV programa, u posebnoj emisiji posvećenoj ovom danu, gledaoci su imali priliku da uz pomoć podrške Mtela slušaju i gledaju live stream koncert Sergeja Četkovića.

Sport

Godina 2020. obilježena je velikim i važnim ugovorima. Jedan od njih je upravo ugovor kojim je kompanija Mtel postala sponzor Nogometnog/Fudbalskog saveza BiH, odnosno Premijer lige BiH, kao i muških A i U-21 reprezentativnih selekcija.

Kompanija Mtel je, po ugovoru koji je potpisan u Sarajevu, pored sponzorstva i podrške Nogometnom/Fudbalskom savezu BiH, pripremila i posebne bonuse i za reprezentacije, i za klubove u okviru Premijer lige, kao dodatnu motivaciju za postizanje još boljih rezultata. Preuzimanjem ovog sponzorstva, između ostalog, kompanija Mtel omogućila je da Arena sport prenosi utakmice Premijer lige BiH, utakmice Kupa BiH te Prve lige RS i Prve lige FBiH.

U avgustu je Mtel potpisao i ugovore sa Nogometnim savezom Federacije BiH te sa Fudbalskim savezom RS. Želja kompanije Mtel i u ovom smislu upravo je snažna podrška sportu, kao i pravim vrijednostima koje su utkane u sam temelj poslovanja kompanije.

Ovi ugovori odnose se na sponzorstvo prvih liga, u ovom slučaju Federacije BiH i Republike Srpske, kao i na prava prenosa za emitovanje utakmica koje se igraju u okviru ovih liga. Cilj kompanije je bio da omogući svim gledaocima u BiH praćenje najatraktivnijih utakmica Prve lige Federacije BiH i Prve lige Republike Srpske putem TV prenosa, što dosad ljubitelji ovog sporta nisu bili u prilici da prate.

Osim sa istaknutim klubovima, u 2020. godini Mtel je ozvaničio i saradnju sa svjetskim šampionom u džudu Nemanjom Majdovom.

Potpisan je i ugovor sa Fudbalskim klubom „Borac“ Banja Luka, koji je jedan od najznačajnijih fudbalskih klubova na ovim prostorima sa dugogodišnjom tradicijom.

Pored FK „Borac“, u 2020. godini Mtel je nastavio sa podrškom sportskim klubovima, između ostalih, sponzorisanjem KK „Igokea“, RK „Borac“, FK „Radnik“ Bijeljina, OKK „Borac“, Plivačkog kluba „Borac“, Ženskog rukometnog kluba „Borac“, SKK „Borac“, KK „Leotar“ Trebinje, Vaterpolo kluba „Banja Luka“, Džudo kluba „Zvijezda“...

Ekologija

Kao i svake godine, i u 2020. godini na planu zaštite životne sredine i ljudi najviše pažnje posvećivano je radu baznih stanica i elektromagnetnom polju koje sa njih emituje antenski sistem. U ostvarenju tog cilja u 2020. godini Mtel je saradivao sa svim republičkim i državnim organima zaduženim za praćenje i izvršavanje obaveza na planu zaštite životne sredine i ljudi.

Tim povodom izvršena je izrada 160 izvještaja sistematskog ispitivanja nivoa nejonizujućeg zračenja električnog polja sa baznih stanica mobilne telefonije i 500 mjerenja nivoa elektromagnetnog polja na lokacijama baznih stanica širom Bosne i Hercegovine. Prema Ministarstvu zdravlja i socijalne zaštite s ciljem pribavljanja dozvola za upotrebu baznih stanica upućeno je 196 zahtjeva na osnovu važećih zakonskih propisa. Regulatornoj agenciji za komunikacije upućene su 384 izjave o sigurnosti radi pribavljanja potvrda o sigurnosti za rad baznih stanica na području BiH.

U toku 2020. godine Mtel je firmi koja je operater za ambalažni otpad u RS dostavio izvještaj o utrošenoj količini ambalaže u drugoj polovini 2019. i prvoj polovini 2020. godine. Za količinu ambalažnog otpada koji je plasiran na području RS operateru je plaćena naknada koja se namjenski troši za upravljanje ambalažnim otpadom. Od ovog ugovornog odnosa očekuju se još bolji rezultati u prikupljanju i reciklaži ambalažnog otpada u RS, a samim tim i očuvanju prirode.

Fondu za zaštitu okoliša FBiH dostavljen je redovan izvještaj o količini ambalažnog otpada za 2020. godinu, koji je plasiran na području FBiH putem naših prodajnih mjesta ili na drugi način. Za količinu ambalažnog otpada koji je plasiran na području FBiH Fondu za zaštitu okoliša je plaćena naknada koja se namjenski troši za upravljanje ambalažnim otpadom.

S ciljem zaštite životne sredine u 2020. godini Mtel je kontinuirano sprovodio internu i eksternu kampanju za uštedu papira, odnosno korišćenje elektronskih računa umjesto papirnih. Takođe, nastavljene su i aktivnosti koje se tiču pravilnog odlaganja zastarjele i pokvarene elektronske opreme te havarisanih telefona koje su vratili krajni korisnici.

Na objektima kompanije gdje postoje kotlovska postrojenja vršeno je mjerenje čađi koja se putem dimnjaka izbacuje u vazduh. Prema zahtjevu Ekološke inspekcije grada Banja Luka, vršena su tri mjerenja buke koju proizvode sistemi klima-uređaja.

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

„Eko-šetnja“ je novi koncept volonterske akcije koju razvija i implementira organizacija CEREBRA u saradnji sa Studentskom organizacijom Prirodno-matematičkog fakulteta Banja Luka. Ova akcije ima za cilj promociju

zdravih stilova života, kvalitetnog provođenja slobodnog vremena, uključivanje i afirmisanje mladih u ekološku zajednicu, podsticanje ekološke osviješćenosti i direktan uticaj na zaštitu životne sredine. Upravo zbog svega ovoga, ali i dobre saradnje koju godinama unazad njeguje sa Prirodno-matematičkim fakultetom Banja Luka, kompanija Mtel rado se odazvala pozivu studenata i pružila im neophodnu podršku u realizaciji aktivnosti „Eko-šetnje“.

U duhu poštovanja Dana planete Zemlje, koji se obilježava 22. aprila, Mtel se pridružio aktivnostima kojima bismo svijet učinili boljim i zdravijim mjestom za život. Pozivom za učešće u Playground izazovu, na teme koje se odnose na zaštitu životne sredine, Mtel je i ovoga puta želio da pruži svoj doprinos očuvanju naše planete. Playground program, kao i većina planiranih aktivnosti u 2020. godini, usljed pandemije izazvane virusom korona, morao je biti preseljen na onlajn platforme. Da bi bio omogućen pristup ovim korisnim predavanjima onima koji su ih propustili, snimci su bili postavljeni i na m:tel Facebook stranicu, a predavanja su bila besplatna i dostupna svima. Playground izazov završen je u decembru Demo danom, koji je ove godine takođe održan onlajn, a na kojem je svoje projekte prezentovalo pet timova finalista. Stručni žiri odabrao je tri najuspješnija i dodijelio novčane nagrade.

Zaposleni

Razvoj zaposlenih u 2020. godini

Razvoj zaposlenih je i u 2020. godini bio važan za osiguravanje kontinuiteta odvijanja poslovnih procesa, podizanja kompetencija i kvaliteta rada zaposlenih. Pored toga, putem obuka postignuto je povezivanje ljudi, uspostavljanje i jačanje dosadašnje komunikacije. Tako je kroz različite vrste edukacija u Mtelu prošlo 448 zaposlenih, od čega 354 polaznika inhaus i tehničkih obuka i 94 polaznika internih obuka m:akademije Mtela.

Nastavljajući njegovanje koučing kulture, za menadžere u tehnicima i prodaji Mtel je organizovao inhaus obuke, koje su polaznicima omogućile primjenu alata koji se koriste prilikom vođenja timova. Alati se odnose na prepoznavanje i unapređenje sopstvenog stila rada, stilova rada zaposlenih te delegiranja, vođenja i davanja povratnih informacija.

Mtel je pokrenuo inicijativu digitalizacije „osnovnog nivoa“ obuka putem koje se vrši obuka u domenu korišćenja novih tehnologije s ciljem podizanja produktivnosti zaposlenih i efikasnijeg odvijanja poslovnih procesa.

Navedena aktivnost će se nastaviti razvijanjem i uspostavljanjem digitalnih obuka za ključne poslovne procese.

Pandemija virusa korona - odgovor Mtela na izazove poslovanja

Nastala situacija pod uticajem pandemije virusa korona postavila je pred Mtel velike izazove i potrebu za novim načinima i modelima rada kako bi obezbijedio kontinuitet poslovanja i neometano funkcionisanje servisa svim svojim korisnicima i istovremeno zaštitio svoje zaposlene.

Situacija je zahtijevala reorganizaciju resursa i dodatne napore kako bi se obezbijedio nesmetan rad na daljinu za skoro 60% zaposlenih. Biti korisniku na usluzi, očuvati funkcionisanje poslovnog sistema i poslovnih procesa, održati dostupnost svakog tima, imati odgovoran odnos prema zaposlenima i zajednici u kojoj poslujemo, a istovremeno razvijati nove načine rada u pravcu digitalnog unapređenja, bilo je važnije nego ikad. Digitalni alati za komunikaciju i upravljanje poslovnim procesima, koji su već postojali u kompaniji, dobili su na značaju i ušli u svakodnevnu upotrebu. S obzirom na savremene poslovne pristupe koji su korišteni do sada, nije trebalo mnogo vremena za obezbjeđivanje pristupa VPN servisima i tehničkoj opremi za rad na daljinu.

Edukaciji i upravljanju vremenom u novim uslovima posvećena je posebna pažnja. Modifikovani su način i dinamika komunikacije, obuke su prilagođene digitalnom formatu te su zaposleni edukovani o

alatima koji su postali nezaobilazni u obavljanju poslovnih aktivnosti. Upravljanje Mtelom tokom pandemije fokusirano je na društveno odgovorno poslovanje sa ciljem zaštite života te očuvanja zdravlja zaposlenih i njihovih porodica, ali i brige o potrebama korisnika i očuvanja kontinuiteta poslovnih aktivnosti.

Istaknute korporativne vrijednosti omogućile su kreiranje odgovarajućeg internog okruženja i na taj način stvoreni su preduslovi za adekvatno djelovanje na zaposlene za ponašanje u svim situacijama dinamičnog poslovanja. Naročito su važne u nepredvidivom okruženju u kojem se posluje danas. Mtel se prelaskom na model rada na daljinu brzo i nesmetano prilagodilo postizanju očekivane produktivnosti radnika, kreiranju okruženja za rad od kuće, održavanju timskog duha i kulture, vođenju onlajn sastanaka te upravljanju timovima u datim uslovima.

Organizovan je niz internih onlajn vebinara na ove teme te je u potpunosti digitalizovan proces edukacije zaposlenih, pri čemu su ispoštovani svi interni akti, kao i propisane mjere u uslovima pandemije. Maksimalno su iskorišćeni digitalni resursi kompanije (interni portal, portal za učenje na daljinu, MS Teams), modifikovan je način i dinamika komunikacije, format obuka prilagođen je da odgovara digitalnom okruženju te su korisnici obuka edukovani o korišćenju

alata koji su neophodni za nesmetano odvijanje poslovnih procesa. Svi HR procesi prilagođeni su uslovima pandemije na način da se ispoštuju sve preporuke o ponašanju u uslovima pandemije, ali da se u isto vrijeme ne naruše ključni modeli poslovanja Mtela.

Bitno je istaći da je u okviru Mtela formiran Krizni štab za planiranje, sprovođenje i praćenje mjera, radnji i aktivnosti vezanih za pojavu kovida 19, koji redovno informiše zaposlene o epidemiološkoj situaciji. Kao društveno odgovorna kompanija koja brine o zdravlju zaposlenih, njihovih porodica, poslovnih partnera i društva u cjelini, Mtel je uveo mjere koje se naročito odnose na osjetljive grupe zaposlenih. Neke od tih mjera su: rad od kuće uz strogu primjenu mjera IT bezbjednosti i zaštite kako bi se obezbijedio kontinuitet poslovanja u bilo kojoj situaciji, besplatna serološka testiranja za radnike, obustava svih većih okupljanja zaposlenih, održavanje sastanaka putem konferencijskih alata.

m:tel PLAYGROUND



Startup priča nastavljena je i u 2020. godini novim izazovima i novim prilikama. Kompanija Mtel drži korak sa svim trendovima u IT svijetu, a sa novom sezonom Playground-a u 2020. godini dodatno je podržala tehnološki razvoj zajednice, startup priče i biznise zasnovane na ICT rješenjima. m:tel Playground predstavlja program u kojem svi imaju priliku da čuju sve o najnovijim tehnološkim trendovima na #meetup događajima, ali i učestvuju u Playground izazovima. Kao i do sada, u 2020. godini, kroz neformalna druženja na meetup-ovima, m:tel Playground ugostio je stručne govornike.

Početak marta 2020. godine, kompanija Mtel pokrenula je IoT izazov u okviru ovog programa. I ovogodišnji izazov predstavljen je kao edukativno-takmičarski program, a namijenjen je tehnološkoj zajednici Bosne i Hercegovine, odnosno developerima, inženjerima i svima koji se bave IoT tehnologijom. Tema ovogodišnjeg Playground izazova bila je u vezi sa rješenjima iz oblasti energetske efikasnosti. Putem edukativnih sesija i mentorstva, u tome su im pomagali stručnjaci Mtela iz IoT oblasti, kao i spoljni saradnici koji imaju bogato iskustvo kada su u pitanju startapi i moderna i inovativna tehnološka rješenja.

Playground program, kao i većina planiranih aktivnosti u 2020. godini, usljed pandemije izazvane virusom korona, morao je biti preseljen na onlajn platforme, te

su se i meetup događaji od aprila 2020. godine redovno održavali putem ZOOM-a. Kako bi bio omogućen pristup ovim korisnim predavanjima onima koji su ih propustili, snimci su bili postavljeni i na m:tel Facebook stranicu, a predavanja su bila besplatna i dostupna svima.

Tokom 2020. godine, kroz projekat m:tel Playground, u saradnji sa Centrom za digitalnu transformaciju Privredne komore Republike Srpske, pokrenuta je realizacija posebno kreiranog programa podrške digitalizaciji malih i srednjih preduzeća.

Playground izazov završen je u decembru Demo danom, koji je ove godine takođe održan onlajn, a na kojem je svoje projekte prezentovalo pet timova finalista. Stručni žiri odabrao je tri najuspješnija i dodijelio novčane nagrade. Pobjednik ovogodišnjeg izazova je tim „AgriTech“, koji radi na razvoju senzorskog kontrolora orošivača u poljoprivredi.

m:tel Playground kao razvojna platforma pokrenut je 2018. godine s ciljem da poveže ljude iz IT zajednice, kreativce, dizajnere, akademce i biznis partnere te sve one zainteresovane za tehnološko preduzetništvo, kako bi aktivno radili na stvaranju novih saznanja, projekata i proizvoda iz ove oblasti.

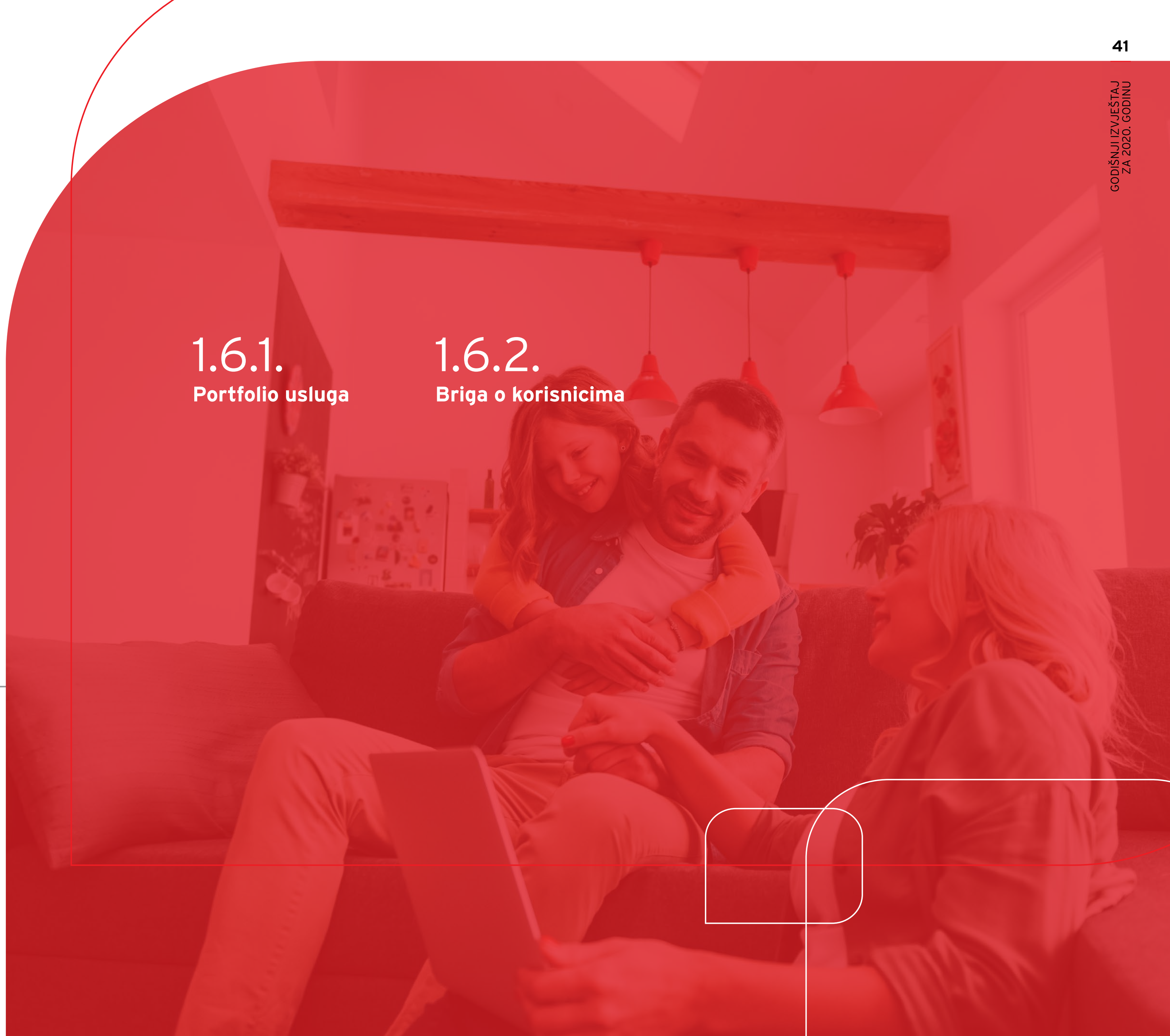
Više informacija o m:tel Playground-u može se pronaći na stranici playground.mtel.ba.

PORTFOLIO USLUGA I BRIGA O KORISNICIMA



1.6.1.
Portfolio usluga

1.6.2.
Briga o korisnicima



Portfolio usluga

Mtel, a.d. Banja Luka nudi najsavremenije i jedinstvene telekomunikacione i ICT usluge, u skladu sa trendovima na tržištu koje karakterišu dinamičnost i intenzivni konkurentski odnosi.

Osnovne djelatnosti su telekomunikacije, pružanje telekomunikacione i povezane uslužne djelatnosti, odnosno prenos glasa, podataka, teksta, zvuka i slike. 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, a prateći najsavremenije tržišne trendove.

Istovremeno, s ciljem 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 usmjerenim na unapređenje poslovanja ovih kategorija društava, kako s aspekta efikasnosti, tako i efektivnosti.

Osnovna ponuda usluga Društva sastoji se od usluga: fiksne i mobilne telefonije, interneta i prenosa podataka, integrisanih usluga, multimedijalnih, ICT i ostalih usluga.

Iz osnovne ponude usluga proističe širok spektar različitih usluga i tarifnih paketa, od kojih su neke usluge nove i bilježe rastući trend, nekim uslugama je izvršen potreban redizajn u cilju nastavka rastućih trendova, dok su pojedine usluge u fazi opadanja kao posljedica zastarjevanja postojećih i uvođenja novih tehnologija.

Fiksna telefonija



Ponuda usluga u okviru fiksne telefonije:

- Usluge fiksne telefonije
- Prenos broja
- IN servisi (Premium Rate, Televoting, Jedinstven pristupni broj, Humanitarni, Free Phone)
- Fiksna prepaid
- IP Centrex usluga
- Homenet, Officenet
- Homeline plus, Officeline plus

Usluge fiksne telefonije klasifikuju se u kategoriju usluga koje se nalaze u fazi opadanja, usljed čega se iz godine u godinu bilježi smanjenje broja korisnika ove usluge, pri čemu, sa druge strane, dolazi do priključivanja istih korisnika na druge, savremenije usluge.

Pored osnovnih usluga fiksne telefonije, koja podrazumijeva ostvarivanje saobraćaja između korisnika, korisnici imaju mogućnost da prenesu svoj broj iz mreže ili u mrežu Mtela, da koriste prepaid usluge fiksne telefonije, koje predstavljaju veoma atraktivan model za korisnike koji žele zadržati uslugu fiksne telefonije, te da koriste usluge kao što je Premium Rate, Televoting, Jedinstven pristupni broj, Humanitarni, Free Phone.

U segmentu poslovnih korisnika, budući da fiksna telefonija predstavlja osnovu komunikacije, atraktivna je IP Centrex usluga, koja omogućava besplatnu komunikaciju između korisnika unutar jedne grupe, koji se ne moraju nalaziti na istoj geografskoj lokaciji da bi činili grupu.

Budući da je riječ o takvoj usluzi, koja je sa jedne strane na zalasku, ali sa druge strane predstavlja veoma značajan segment u poslovnoj komunikaciji i komunikaciji stanovništva starije životne dobi, Mtel i dalje radi na unapređenju ovih usluga. U skladu sa navedenim, u toku 2020. godine izvršeno je sljedeće unapređenje usluga fiksne telefonije:

- omogućeno je dopunjavanje prepaid računa fiksne telefonije putem IPTV shop-a, web-stranice Mtela www.mtel.ba, kao i putem m:pay aplikacije;
- u stalnu ponudu uvedena je tarifna opcija „BiH fiksne - ostali operatori“;
- unaprijeđena je usluga fiksne telefonije VoBB PBX na način da su korisnicima postale dostupne različite dodatne usluge po uzoru na IP Centrex usluge, čime je ostvarena mogućnost lakše integracije VoBB PBX usluga u IP Centrex u skladu sa potrebama korisnika;
- postojećim poslovnim korisnicima ISDN usluge omogućen je nastavak korišćenja VoBB PBX usluge.

Mobilna telefonija



Ponuda usluga u okviru mobilne telefonije:

- Usluge mobilne telefonije (Prepaid, Pretplata+, Total Group, Kombinuj, Kombinuj Biz, Kombinacija)
- Prenos broja
- Mobilni internet (DopunaNET, Pretplata NET)
- TOTAL DATA
- Tarifne opcije
- Usluge međunarodnog roaminga
- VAS SMS/MMS usluge
- Broadcast SMS usluge
- e-commerce usluga
- Mobilni internet PRO

Usluge mobilne telefonije predstavljaju usluge koje su atraktivne svim korisnicima, bez obzira na starosnu dob, budući da je pojava i konstantno osavremenjavanje pametnih telefona korisnicima omogućila, ne samo upotrebu klasičnih usluga mobilne telefonije kao što je uspostava saobraćaja i razmjena SMS poruka zasnovana na prepaid ili postpaid tarifnom planu, nego i veoma širok spektar multimedijalnih usluga i besplatne komunikacije upotrebom interneta.

Usluge mobilne telefonije koje nudi Mtel odnose se na prepaid i postpaid usluge, koje omogućavaju korisnicima

uspostavu saobraćaja i razmjenu SMS poruka, usluge prenosa podataka (mobilni internet) putem 4G mreže, mogućnost korišćenja svih navedenih usluga u romingu, usluge za fiskalne kase, usluge plaćanja parkinga putem SMS poruka i slično.

Unapređenje prepaid i postpaid usluga mobilne telefonije vrši se konstantno i ogleda se u redizajnu tarifnih modela u skladu sa uočenim potrebama i željama korisnika. Navedeni redizajn vrši se u kontekstu cijena usluga ili bonusa koji se dodjeljuju prepaid i postpaid korisnicima u okviru određenog tarifnog plana.

U skladu sa navedenim, u toku 2020. godine izvršena su sljedeća unapređenja u okviru postpaid usluga mobilne telefonije:

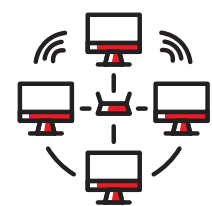
- za rezidencijalne korisnike mobilne telefonije u stalnu ponudu uvedeni su novi tarifni modeli Pretplata XS+ i Pretplata KDRS;
- za korisnike Total Group usluge uveden je novi tarifni model Kombinuj Biz 50;
- kreiran je novi tarifni model pod nazivom Kombinuj 5 s ciljem unapređenja ponude za korisnike sa kombinovanim načinom plaćanja;
- uvedena je nova tarifna opcija Net roaming Hrvatska, koja se može koristiti u svim mrežama u Hrvatskoj (T-mobile, TELE2 i A1);
- za korisnike tarifnih modela kreirane su razne promotivne ponude sa većim bonusom mobilnog interneta, kao i popusti na cijenu mjesečne pretplate.

S ciljem unapređenja ponude za korisnike Mtela sa prepaid načinom plaćanja, u 2020. godini kreirane su personalizovane ponude za korisnike usluge Dopuna. Ponudu su sačinjavale tarifne opcije Kupi minute i Kupi internet te tarifna opcija Najdraži broj sa periodom važenja od sedam dana, a uveden je novi način dopune korisnicima putem m:bona i putem opcije IPTV shop.

Za korisnike usluge DopunaNET uveden je novi startni paket DopunaNET:L, koji sadrži priključak sa bonusom od 10 GB mobilnog interneta, i izvršena je izmjena dodijeljenog mobilnog interneta u okviru korišćenja DopunaNET tarifnih opcija.

S ciljem povećanja zainteresovanosti poslovnih korisnika za korišćenje usluge mobilnog interneta kreirana je usluga Mobilni internet PRO, koja omogućava korišćenje određene količine mobilnog interneta sa definisanim periodima važenja na postpaid i prepaid tarifnim modelima. Mobilni internet aktivira se slanjem poruka sa određenim kodom dodijeljenim od strane Mtela.

Internet i prenos podataka



Ponuda usluga u okviru interneta i prenosa podataka:

- Usluge direktnog pristupa internetu
- Pristup Internetu (ADSL/VDSL/GPON)
- Ostale Internet usluge (Hosting paketi usluga, Mail hosting usluga, DDoS zaštita)
- Prenos podataka (Iznajmljivanje vodova, IP/MPLS VPN, E-vod, Direktan TV prenos)

U savremenim uslovima nemoguće je zamisliti život bez upotrebe interneta. Zbog toga je ovaj segment predmet konstantnog i ubranog razvoja s aspekta pristupnih tehnologija, brzine prenosa podataka i tarifnih modela. Segment internet usluga i prenosa podataka čine usluga direktnog pristupa internetu, NET usluge, iznajmljivanje vodova te ostale internet usluge koje se odnose na Web hosting, Mail hosting i DDoS zaštitu.

Nastavljene su aktivnosti na unapređenju pristupne infrastrukture, pogotovo kada je riječ o optičkoj infrastrukturi (GPON), čime se sve većem broju korisnika omogućava internet pristup sa izuzetno visokim brzinama, što je imperativ pogotovo u domenu poslovnih korisnika.

U 2020. godini intenzivno se radilo na promociji internet usluga baziranih na optici, na osnovu čega su osmišljeni i implementirani novi tarifni modeli za pristup internetu, kako za rezidencijalne, tako i za poslovne korisnike. Za poslovne internet korisnike u ponudi su tarifni modeli za pristup internetu NetBiz S, NetBiz L, NetBiz MAX S i NetBiz MAX L.

Značaj internet usluga je porastao usljed pandemije virusa korona, budući da su se sve obrazovne i nastavne aktivnosti odvijale po sistemu „na daljinu“, upotrebom internet platforme. S ciljem omogućavanja veće upotrebe digitalnog sadržaja u nastavnim aktivnostima i pristupa odgovarajućim sadržajima za osnovne i srednje škole, uveden je u ponudu poseban tarifni model, kojim je značajno povećana pristupna brzina internetu za ovaj segment korisnika. Pristupne brzine internetu povećane su i navedenim korisnicima koji uslugu koriste u okviru paketiranih usluga.

Integrirane usluge



Ponuda integriranih usluga:

- Paketi integriranih usluga za rezidencijalne korisnike (2, 3 i 4 usluge)
- Biz paketi integriranih usluga (2 i 3 usluge)

Od samog uvođenja, integrisane usluge su atraktivne korisnicima, jer u okviru jednog paketa objedinjuju više usluga istovremeno. Zbog velikog interesovanja korisnika, do sada su u ponudu uvedene različite kombinacije usluga u okviru paketa, koji objedinjuju dvije, tri i četiri usluge, a konstanto se radi i na uvođenju novih paketa u skladu sa zahtjevima korisnika.

Paketi od dvije usluge sadrže različite kombinacije usluga, kao što su usluga TV+NET, TV+TEL i NET+TEL.

Paket od tri usluge sadrži kombinaciju usluga fiksne telefonije, interneta i televizije, odnosno TEL+NET+TV.

Paket od četiri usluge sadrži, pored navedenih usluga, i uslugu mobilne telefonije, odnosno TEL+NET+TV+MOB.

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

Paketi integriranih usluga su i u toku 2020. godine unaprijeđeni novim TV kanalima i videotekama. Značajan je broj promotivnih akcija koje nude popuste na mjesečnu pretplatu, kao i veliki izbor atraktivnih uređaja po subvencionisanim cijenama (televizora, tableta, laptopa, telefona).

S ciljem obogaćivanja ponude paketa integriranih usluga, u ponudu su uvedeni novi paketi usluga te je povećan bonus mobilnog interneta u okviru paketa.

Multimedijalne usluge



Ponuda usluga multimedija:

- IPTV usluge
- m:SAT usluga
- BIZ Hotel TV usluga
- m:TV net usluga
- Usluga TV to GO
- Deezer usluga
- NBA paketi

Ponudu multimedijalnih usluga Mtela čine različiti oblici TV usluge, koji uključuju uslugu televizije putem IPTV tehnologije, m:SAT uslugu, uslugu TV to GO i hotelska rješenja.

U toku 2020. godine unaprijeđena je ponuda IPTV usluga, kako u segmentu sadržaja koji se isporučuje krajnjim korisnicima, tako i u segmentu funkcionalnosti dostupnih korisnicima. Svim IPTV korisnicima omogućeno je da putem opcije IPTV shop izvrše elektronsku dopunu računa korisnika usluge mobilne telefonije sa prepaid i kombinovanim načinom plaćanja, kao i elektronsku dopunu računa korisnika usluge Fiksna prepaid.

Tokom cijele godine sprovedene su aktivnosti na unapređenju TV sadržaja, što uključuje i videoteke dostupne na IPTV platformi. U osnovni paket IPTV

usluge uključeno je 25 novih domaćih i inostranih kanala, dok je u okviru m:SAT usluge uključeno 17 novih kanala. S aspekta novih videoteke i sličnog sadržaja neophodno je naglasiti uključenje sadržaja pod nazivom „Školski čas“, koji je učenicima osnovnih škola dostupan bez naknade u okviru IPTV videoteke.

Za vrijeme najvećih restrikcija kretanja usljed pandemije izazvane virusom korona, korisnicima IPTV i m:SAT usluge Mtel je omogućio gledanje velikog broja dodatnih paketa, kanala i videoteke bez naknade.

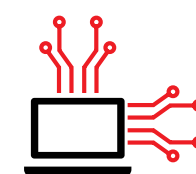
Mtel svojim korisnicima konstantno nudi modele televizora renomiranih proizvođača, prateći svjetske trendove, kao i ponudu konkurencije, obezbjeđujući raspoloživost i dostupnost različitih modela.

Neintegrisana, odnosno samostalna IPTV usluga pruža se samo poslovnim korisnicima. U 2020. godini unaprijeđena je BIZ Hotel TV usluga na način da je korisnicima omogućeno korišćenje paketa TV programa Osnovni Hotel putem kablovskog digitalnog TV sistema, koji omogućava prijem TV programa na lokaciji korisnika putem koaksijalnog kabla i digitalnog TV prijemnika, a distribucija multimedijalnog servisa do krajnjeg korisnika vrši se putem širokopolasne pristupne mreže, tako da je na ovaj način usluga postala dostupna većem broju korisnika.

Novitet u 2020. godini čini ponuda usluge Deezer, koja korisnicima omogućava pristup bazi od preko 56 miliona pjesama iz internacionalnog, lokalnog i regionalnih kataloga, na osnovu pristupa internetu

putem mobilne mreže ili Wi-Fi putem. Prilikom aktivacije usluge Deezer dodjeljuje se Deezer internet dodatak, sa bonusom mobilnog interneta od 10 GB, koji se obnavlja svakog prvog u mjesecu, sve dok korisnik ne deaktivira uslugu Deezer.

ICT usluge



Ponuda ICT usluga:

- Virtual Data Center
- Virtual Private Server
- Cloud Backup
- Disaster Recovery
- Cloud Security
- LoRaWAN konektivnost
- Sistem integracijska rješenja
- Mtel WiFi usluga
- Kendo Project Manager
- Printing centar
- TimeTracking
- BizBook
- Office 365

Pod pojmom ICT usluga podrazumijeva se široka paleta različitih usluga, koje su namijenjene poslovnim korisnicima s ciljem zadovoljavanja njihovih potreba.

ICT usluge su najnovija rješenja koja podrazumijevaju smještanje korisničkih podataka u Cloud, a korisnici imaju mogućnost pristupa podacima putem interneta bilo kada i bilo gdje. Ove usluge prilagođene su posebnim zahtjevima svakog posla te štede vrijeme i novac budući da ne zahtijevaju kapitalna ulaganja. U ponudu ICT usluga Mtela ubrajaju se:

- **Virtual Data Center**, usluga koja omogućava korišćenje Cloud server usluge (VPS as a Service), mrežno sigurnosne usluge (Network as a Service) i usluge oporavka od katastrofe (Disaster Recovery).
- **Virtual Private Server (VPS)** omogućava korisnicima iznajmljivanje i korišćenje virtuelnih servera u Data centru Mtela. VPS usluga se kreira na bazi zakupa procesorske snage (broj virtuelnih procesora - vCPU), operativne memorije (RAM), prostora za skladištenje podataka (HDD) i potrebne propusnosti (brzine porta), uz odabir Linux OS ili Windows server operativnog sistema.
- **Disaster Recovery**, koja predstavlja funkcionalnost koja omogućava čuvanje podataka korisnika u georedundantnom Mtel Data centru na rezervnoj geografskoj lokaciji, a s ciljem zaštite tih podataka od incidentnog događaja.
- **Cloud Backup i Cloud Security**, usluga koja obuhvata pružanje upravljanog Firewall rješenja zajedno sa UTM servisima i izvještavanjem o svim aktivnostima, bez inicijalnih ulaganja za implementaciju sistema. Koristeći ovu uslugu,

kompanije mogu da se fokusiraju na svoje primarno poslovanje, ne gubeći resurse i vrijeme na uspostavljanje sigurnosnih polisa.

- **LoRaWAN konektivnost**, usluga koja omogućava konektivnost odgovarajućih uređaja male snage korisnika putem LoRaWAN gateway-a (primopredajnika) i prenos male količine podataka sa senzora korisnika do serverske platforme (LoRaWAN mrežnog servera) Mtela na kojoj se vrši prikupljanje i obrada podataka, a putem bežične LoRaWAN mreže, te slanje podataka aplikativnim serverima korisnika.
- **Sistem integracijska rješenja**, koja obuhvataju stručan IT konsalting, dizajniranje tehnoloških rješenja, povezivanje udaljenih lokacija, projektovanje i izgradnju LAN i WAN mreža, strukturno kabliranje građevinskih objekata, IT podršku i druge potrebne usluge.
- **Kendo Project Manager** usluga predstavlja softver koji u potpunosti nudi rješenje za upravljanje projektima, projektnim aktivnostima, troškovima, materijalnim i ljudskim resursima na projektu.
- **Printing centar**, usluga koja omogućava pružanje usluge štampanja i kovertiranja dokumenata.
- **TimeTracking**, usluga koja se realizuje korišćenjem odgovarajućeg softverskog rješenja sa određenim funkcionalnostima, a koje omogućava poslovnom korisniku praćenje aktivnosti njegovih zaposlenih u realnom vremenu. Korišćenje Time Tracking usluge

omogućava se putem mobilne aplikacije (Android i iOS mobilne aplikacije) ili putem web-stranice/interfejsa.

- **BizBook**, usluga koja se realizuje korišćenjem odgovarajućeg softverskog rješenja na Cloud infrastrukturi Mtela, a koja obuhvata digitalni B2B alat za promociju proizvoda i usluga.
- **Office 365** omogućava brzo i jednostavno kreiranje i dijeljenje poslovnih materijala, kao i održavanje onlajn sastanaka sa većim brojem saradnika, a sve to preko bilo kojeg uređaja uz garanciju za sigurnost podataka.

Ostale usluge



Ponuda ostalih usluga:

- Prodaja terminalne opreme
- Usluga m:bon
- Usluga zakupa oglasnog prostora
- Usluga „Pravni propisi online“

Usluga m:bon

U 2020. godini u ponudu je uvedena m:bon usluga kao novi način plaćanja prilikom kupovine robe i usluga, kako kod Mtela, tako i kod partnera sa kojima Mtel zaključi ugovor o prodaji. M:bon je vrijednosni bon/vaučer na kojem se nalazi jedinstveni kod kojim korisnik može vršiti plaćanje. Izdaje se u apoenima od 5 KM, 10 KM, 20 KM, 50 KM i 100 KM, pri čemu se može a i ne mora pri plaćanju/kupovini potrošiti cjelokupan iznos.

Usluga „Pravni propisi online“

S ciljem proširenja ponude usluga Mtela, kreirana je usluga „Pravni propisi online“, koja se omogućava za postpaid korisnike Mtela, a koja korisnicima omogućava pristup kompletnim stručnim pravnim i poslovnim sadržajima profesionalnog paketa, onlajn sistema - onlajn platforme Intermex IndOK online, sa bazama podataka modela ugovora i akata, obrazaca,

prečišćenih tekstova, propisa, stručnih tekstova, kao i pristup sadržajima onlajn sistema „Službeni glasnik Republike Srpske“.

Ponuda terminalne opreme

S aspekta ponude terminalne opreme koja je predmet prodaje krajnjim korisnicima, Mtel je i u 2020. godini održao leadersku poziciju na tržištu. Ponuda terminalne opreme je raznovrsna i obuhvata veliki broj različitih modela i brendova mobilnih telefona, TV uređaja, laptop uređaja te različitih ostalih uređaja poput tableta, pametnih satova, konzola SONY PS4, GoPro kamera, skutera, prečišćivača i ovlaživača vazduha.

Briga o korisnicima

Briga o korisnicima obuhvata aktivnosti usmjerene na povećanje korisničkog zadovoljstva kroz kompletno „customer journey“ iskustvo, od trenutka predaje zahtjeva za uslugu, preko informisanja korisnika o instalaciji servisa te ispitivanja zadovoljstva instalacijom i servisom, uz sve postprodajne aktivnosti koje obuhvataju mogućnost prijave smetnje, davanje dodatnih informacija, tehničke podrške ili podnošenja prigovora.

Kontakt centar dostupan je korisnicima 24/7, a razvio se u izuzetno bitan segment kada je u pitanju pružanje informacija o svim uslugama koje se nude rezidencijalnim i poslovnim korisnicima, tehničke podrške, ali i kao kanal prodaje. Značaj Kontakt centra posebno se ogleda u tome što se svim korisnicima koji pozovu Kontakt centar, osim davanja informacija i rješavanja upita, u istom razgovoru predstavlja za njih odgovarajuća ponuda, dodatno uzimajući u obzir da korisnici iz svog doma

mogu da sklope novi ugovor ili da produže isti uz kupovinu uređaja ili ostvarivanje nekog vida popusta. Narudžba se isporučuje na kućnu adresu. Ovaj vid komunikacije i prodaje posebno je unaprijedio korisničko zadovoljstvo u uslovima pandemije.

Svi korisnici koji imaju bilo kakav problem sa korisničkom opremom kupljenom u Mtelu ili nekom od zavisnih društava, imaju mogućnost reklamacije, a tom prilikom dobijaju i zamjensku opremu da bi nesmetano nastavili sa korišćenje usluga. Korisnici mogu izvršiti reklamaciju u bilo kojoj poslovnici ili kancelariji tehničke podrške širom Bosne i Hercegovine. Visok stepen riješenih reklamacija ukazuje na visok stepen kvaliteta sistema, poštovanje garantnih rokova prema korisnicima i odličnu saradnju sa ovlaštenim servisima.

Posebno smo posvećeni rješavanju korisničkih prigovora koji mogu da se upute preko web-kanala

ili preko poslovnica. Svaki prigovor se razmatra detaljno i na njega se odgovara u zakonskom roku, a u slučaju nezadovoljstva, korisnici imaju mogućnost razmatranja njihovih prigovora na komisiji, u čijem sastavu se nalaze i predstavnici udruženja za zaštitu prava potrošača.

KORISNICI USLUGA U 2020. GODINI

Imajući u vidu pandemiju izazvanu virusom korona od marta 2020. godine, osnovni cilj u pogledu broja korisnika bilo je očuvanje korisničke baze i orijentacija na druge načine prodaje usluga, osim direktne prodaje - web-prodaja, teleprodaja, indirektna/terenska prodaja.

Korisničku bazu Mtela čini blizu 1,6 miliona korisnika. I pored pandemije izazvane virusom korona i situacije na tržištu, treba istaći da je zabilježen značajan rast u segmentu integrisanih usluga sa uslugom TV, postpaid mobilne telefonije, m:SAT i interneta.

KORISNICI USLUGA	2017.	2018.	2019.	2020.	2020. vs. 2019.
Mobilna telefonija					
Korisnici (mil.)	1,31	1,32	1,36	1,27	-6,6%
Fiksna telefonija					
Korisnici (hilj.)	235,3	227,3	220,5	212,4	-3,7%
Integrisane usluge					
Korisnici (hilj.)	97,1	109,5	118,7	126,3	6,3%
NET usluge					
Korisnici (hilj.)	134,1	143,0	152,4	164,2	7,7%

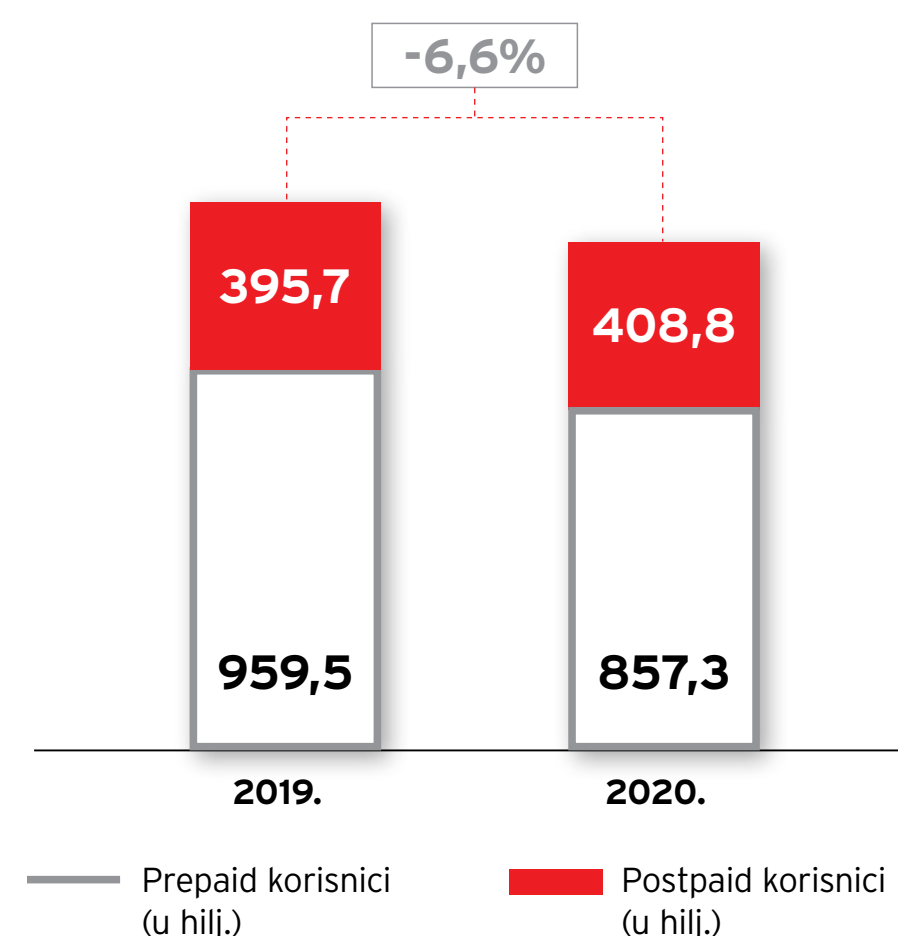
Broj korisnika mobilne telefonije na dan 31.12.2020. godine iznosi 1.266.174, od čega broj postpaid korisnika iznosi 408.846, dok broj prepaid korisnika iznosi 857.328.

Najznačajnije povećanje u ukupnom broju korisnika mobilne telefonije zabilježeno je u okviru postpaid korisničke baze, koja je uvećana za 3,3%, sa očekivanom tendencijom rasta i u narednom periodu. Učešće postpaid korisnika u ukupnom broju korisnika mobilne telefonije u 2020. godini iznosi 32,3%. Ostvareni rast je svakako usporen pojavom virusa korona, pogotovo u segmentu poslovnih korisnika imajući u vidu da je navedena situacija negativno uticala na privredu, pri čemu je došlo i do gašenja određenog broja poslovnih subjekata.

Pored ponude paketa usluga sa mobilnim telefonima po atraktivnim cijenama za sve segmente korisnika, uz mogućnost plaćanja na rate, na rast postpaid baze značajno su uticali popusti na mjesečnu pretplatu na pojedinim tarifnim modelima uz zaključivanje ugovora na 12 ili 24 mjeseca. Korisnici imaju mogućnost kupovine telefonskih aparata bez subvencije i bez ugovorene obaveze.

Broj prepaid korisnika je manji za 10,7% u odnosu na prethodnu godinu, usljed manjeg broja novih korisnika te većeg broja isključenja. Učešće prepaid korisnika u ukupnoj korisničkoj bazi mobilne telefonije iznosi 67,7%.

KORISNICI MOBILNE TELEFONIJE



Iako je došlo do pada broja prepaid korisnika, i dalje se radi na unapređenju ponude i kreiranju atraktivnih prepaid paketa, te je u posljednjem kvartalu došlo do stabilizacije broja prepaid korisnika.

Ukupan saobraćaj mobilne telefonije ostvaren u 2020. godini iznosi 1.126 miliona minuta, što predstavlja povećanje od 2,6% u odnosu na 2019. godinu.

Broj korisnika fiksne telefonije u 2020. 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. Sa druge strane, pad broja korisnika fiksne telefonije ublažen je prelaskom korisnika na pakete integrisanih usluga.

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

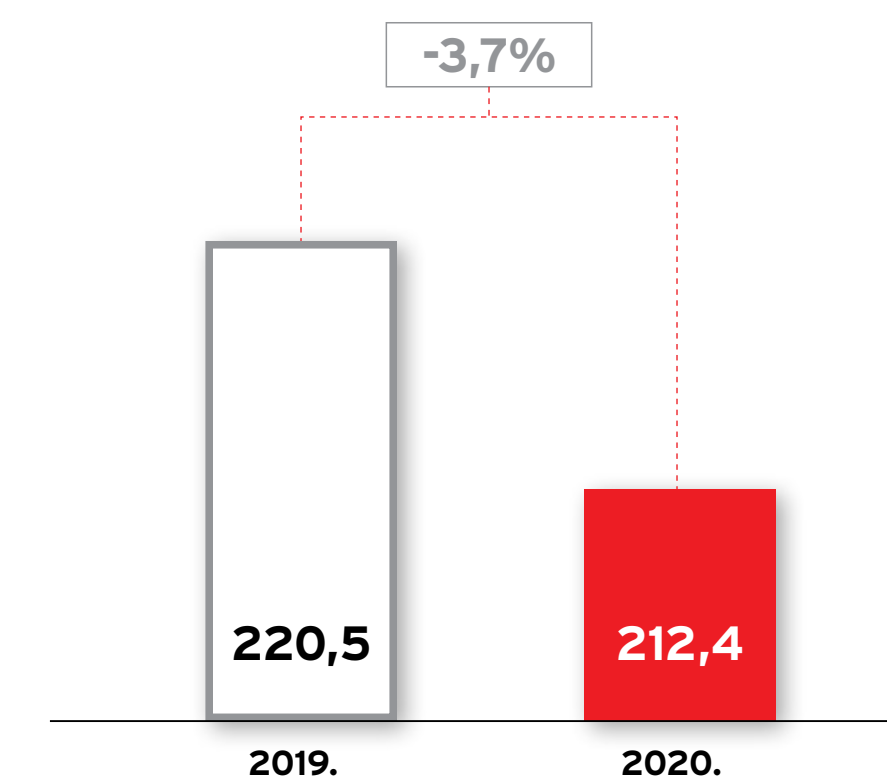
U 2020. godini korisnici fiksne telefonije bilježe pad od 3,7% posmatrano u odnosu na kraj prethodne godine, kao rezultat pada broja korisnika u segmentu rezidencijalnih solo korisnika.

Broj rezidencijalnih korisnika fiksne telefonije je manji u odnosu na prethodnu godinu za 5%. Broj rezidencijalnih korisnika koji koriste pojedinačne usluge (POTS, ISDN, CLL, Prepaid) fiksne telefonije iznosi 44,6% 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 1,1%, kao i prethodnih godina.

Broj poslovnih korisnika fiksne telefonije bilježi rast u odnosu na prethodnu godinu za 2%. Rast broja korisnika solo usluga bilježimo u okviru IP

Centrex usluge za 7,5%, 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.

KORISNICI FIKSNE TELEFONIJE



u hilj.

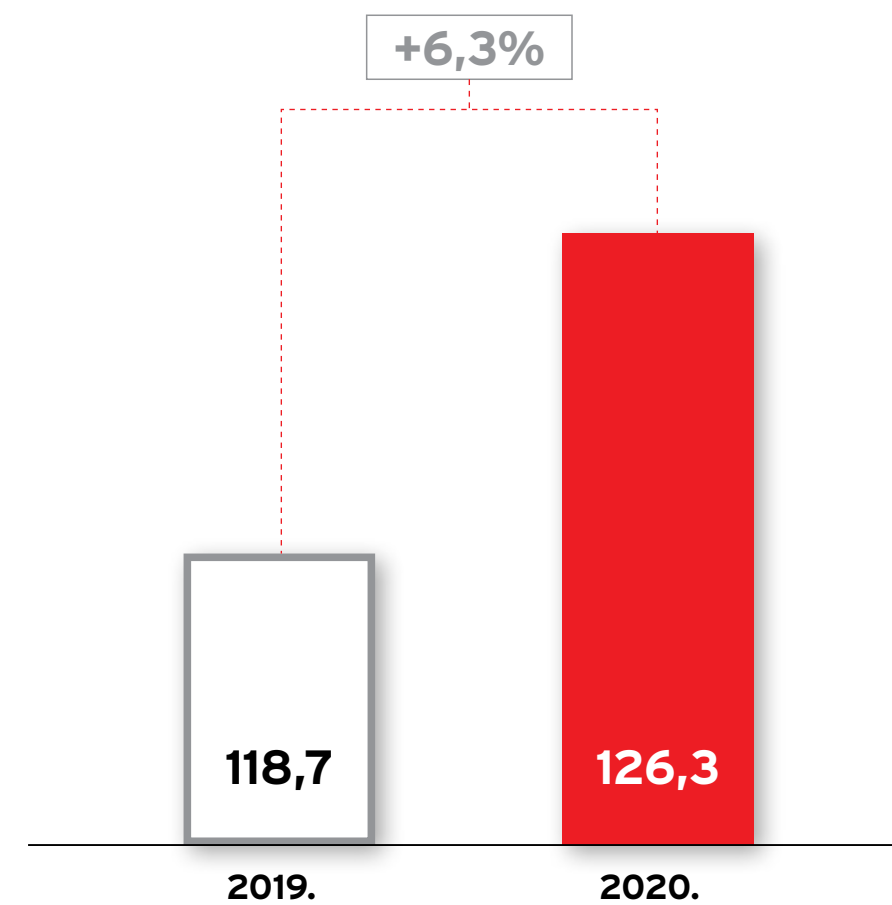
Ukupan saobraćaj u okviru usluga fiksne telefonije ostvaren u 2020. godini iznosi 406 miliona minuta, što je više za 3% u odnosu na 2019. godinu.

Ukupan broj korisnika integriranih usluga na dan 31.12.2020. godine iznosi 126.277, što je više za 6,3% u odnosu na prethodnu godinu. Najznačajnije učešće u ukupnom broju korisnika integriranih usluga imaju paketi sa dvije usluge sa učešćem od 47,74%, nakon čega slijede paketi sa tri usluge sa učešćem od 42,13%.

Posebno interesovanje u 2020. godini korisnici su pokazali za pakete koji u sebi sadrže TV uslugu, budući da Mtel nudi veoma bogat TV sadržaj, koji je prilagođen interesovanjima različitih grupa korisnika.

Najznačajniji rast broja korisnika ostvaren je u upravo u segmentu korisnika paketa dvije usluge, posebno u domenu paketa usluga interneta i televizije, gdje je ostvaren rast od 26,6%.

KORISNICI INTEGRISANIH USLUGA



u hilj.

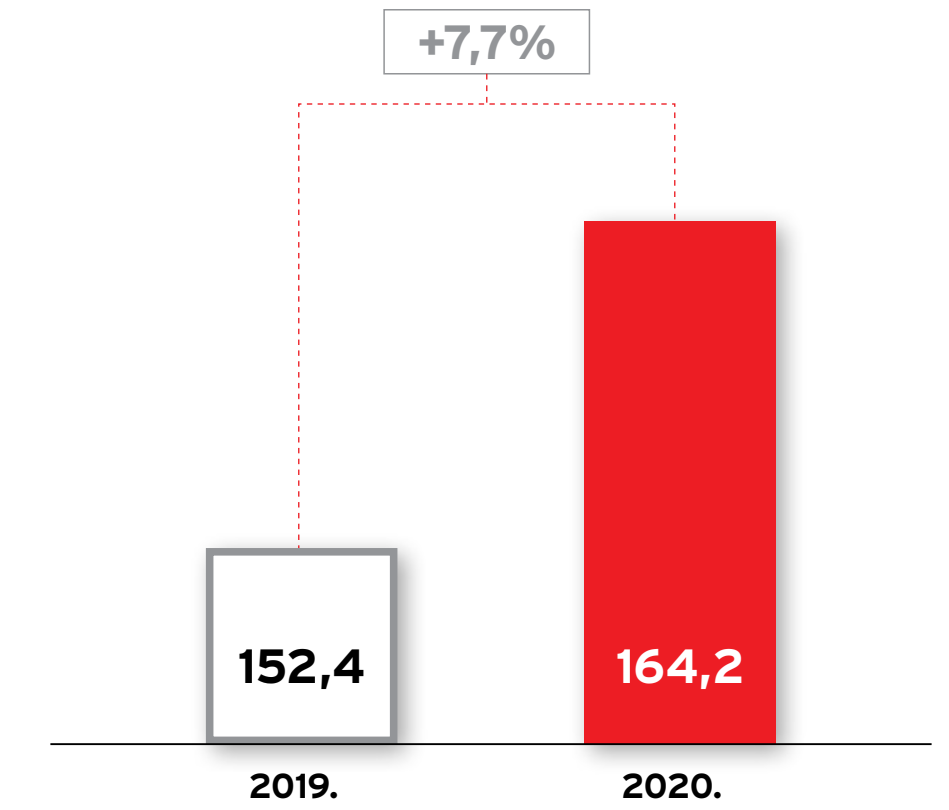
Treba istaći da se sve veći broj korisnika odlučuje za pakete bez usluga fiksne telefonije, tako da je porast broja korisnika paketa sa tri usluge u 2020. godine iznosio 3,4%. U planu je uvođenje paketa tri usluge koji će uključiti mobilnu telefoniju sa uslugama TV i internetom.

Ukupan broj NET korisnika na dan 31.12.2020. godine iznosi 164.198 korisnika i bilježi rast od 7,7% u odnosu na prethodnu godinu. Navedeni rast ostvaren je i u segmentu pojedinačne NET usluge, kao i u segmentu NET usluga u paketima. Uslugu pristupa internetu Mtel pruža putem ADSL, VDSL i GPON/FTTH tehnologije. U strukturi ukupnog broja NET korisnika, najznačajnije učešće imaju korisnici u okviru paketa integriranih usluga, koji čine 69,0% ukupne baze NET korisnika. Korisnici koji nisu u paketu učestvuju sa 31,0%.

U domenu internet usluga primjetno je da je situacija sa virusom korona uticala na povećanje svijesti, ali i potrebu korisnika za internet uslugama.

U 2020. godini nastavljene su aktivnosti na unapređenju pristupne infrastrukture, pogotovo kada je riječ o optičkoj infrastrukturi (GPON), čime se sve većem broju korisnika omogućava internet pristup sa izuzetno visokim brzinama, što je imperativ pogotovo u domenu poslovnih korisnika.

KORISNICI NET USLUGA



u hilj.

Satelitska televizija m:SAT u 2020. godini zauzela je značajno mjesto u ukupnom broju korisnika televizije Mtela. Akcije sa promotivnom ponudom m:SAT usluge, sa popustima na mjesečnu pretplatu i priključak, te angažovanje značajnih resursa direktne i indirektno prodaje omogućili su značajno povećanje broja korisnika ove usluge u 2020. godini za 171,6%.

INVESTICIONA ULAGANJA U 2020. GODINI

Ukupno realizovana investiciona ulaganja u 2020. godini iznose 113,6 miliona konvertibilnih maraka i obuhvataju nabavke u toku godine koje je Mtel izvršio u okviru nematerijalnih ulaganja i nekretnina i opreme. Pored navedenog, u skladu sa primjenom međunarodnih standarda finansijskog izvještavanja MSFI 15 i MSFI 16, u okviru investicionih ulaganja prikazana je kapitalizacija izvršenja ili dobijanja ugovora, TV prava, kao i priznavanje dugoročnih zakupa kao imovine sa pravom korišćenja.

Najznačajnija ulaganja tokom 2020. godine imala su za cilj da obezbijede uvođenje novih usluga, kao i pouzdanost pružanja usluga koje Mtel pruža korisnicima u svim segmentima telekomunikacionih usluga. U skladu s tim, najznačajnija ulaganja ostvarena su u segmentu izgradnje bežične i kablovske mreže, transportne mreže, komutacionih sistema i servisa te unapređenja i proširenja kapaciteta na polju funkcionalnosti IPTV platforme.

Tokom 2020. godine proces nadogradnje i modernizacije bežične pristupne mreže prvenstveno je bio usmjeren na proširenje i razvoj radio-pristupne LTE mreže četvrte generacije na postojećim lokacijama, kao i na izgradnju novih lokacija s ciljem ispunjenja zahtjeva Regulatorne agencije za komunikacije (RAK) i pružanja korisnicima kvalitetnije 4G usluge u pogledu pokrivenosti i kapaciteta. Pušteni su LTE (4G) servisi na ukupno 264 lokacija, a završena je migracija 3G baznih stanica na novi kontroler RNC10, urađena su dodatna proširenja u pogledu kapaciteta i pokrivenosti mobilne mreže, uvođeni su dodatni sektori baznih stanica i povećan je broj frekvencija na 3G/4G mreži u kapacitivno zahtjevnim oblastima. Puštene su u rad 43 makrobazne stanice, a ukupan broj baznih stanica na kraju 2020. godine je 1.575 i 127 pikoripitera.

Potrebe za većim kapacitetima u bežičnoj transportnoj mreži bile su uslovljene, ne samo zbog nove generacije

mobilne telefonije (LTE), nego i povećanim zahtjevima za internet saobraćajem u uslovima pandemije kovida 19. Uvođenjem MPLS tehnologije u bežičnu transportnu mrežu, povećan je broj lokacija u mreži koje se oslanjaju na sisteme sa ovom tehnologijom, čime su se otvorile nove mogućnosti za optimizaciju postojećih resursa.

U magistralnoj OTN/DWDM mreži završena je priprema za nastavak transformacije linkova na najnoviju iROADM tehnologiju kako bi se omogućila realizacija servisa nove generacije, efikasnijeg proširenja i upravljanja mrežom, kao i smanjenje vremena otklanjanja smetnji. Zbog velikog rasta zahtjeva za internet saobraćajem u uslovima pandemije kovida 19, izgrađen je novi internet uplink kapaciteta 100 Gb/s sa zaštitom, preko OTN/DWDM tehnologije.

U OTN/DWDM transportnoj mreži na lokalnom i regionalnom nivou tokom 2020. godine izgrađen je novi regionalni OTN/DWDM prsten, čime je omogućena zaštita uređaja transportne i pristupne mreže za više opštinskih mjesta. Izvršena je i reorganizacija postojeće OTN/DWDM mreže i pušteni su u rad novi linkovi kapaciteta 10 G i 1 G u skladu sa saobraćajnim potrebama bežične i kablovske pristupne mreže.

U 2020. godini nastavljena su ulaganja u pristupnu opremu MSAN/ISAM/DSLAM/OLT, koja se najvećim dijelom odnose na nabavku i ugradnju pristupne opreme u GPON tehnologiji, kao i u VDSL2 tehnologiji sa funkcijom vektoringa za korisnike koji imaju uslove za FTTH pristup. Investicije su prvenstveno bile usmjerene na izgradnju optičke pristupne mreže koristeći GPON tehnologiju pristupa i na migraciju korisnika na FTTH. Na kraju 2020. godine 40.000 korisnika je koristilo optičku pristupnu mrežu, a još toliko potencijalnih korisnika ima mogućnost za pristup. Takođe, nastavilo se sa decentralizacijom i rekonstrukcijom bakarnih pristupnih mreža sa ciljem skraćivanja pretplatničke petlje do maksimalno 700 m, izgradnjom pasivnih optičkih pristupnih mreža, kao i nabavkom terminalne opreme za poslovne i rezidencijalne korisnike (STB, IAD, ONT, DTH, LTE terminalna oprema, ISDN gateway i ostala terminalna oprema).

U segmentu komutacionih sistema mobilne telefonije tokom 2020. godine izvršena je redovna softverska nadogradnja za prenos govora (CS core) kako bi se obezbijedila pouzdanost funkcionisanja i nastavak unapređenja sistema sa instalacijom i integracijom novih MGW (Media Gateway) podsistema. U domenu komutacionih sistema za prenos podataka (PS Core) završeno je proširenje kapaciteta sistema da se podrži rast mobilnog internet saobraćaja u narednim godinama, kao i da bi se nesmetano omogućilo korišćenje LTE tehnologije i povećanog mobilnog internet saobraćaja u doba pandemije.

U jezgru fiksne komutacione mreže privedeni su kraju procesi IP transformacije, koji su u skladu sa modernizacijom fiksne pristupne mreže omogućili migraciju kompletnog telefonskog saobraćaja u fiksnoj mreži na IMS sisteme. Paralelno su izvršeni proširenje i modernizacija IMS sistema i aplikativnih servera. Time je obezbijedena pouzdanosti servisa uvođenjem georedundantnosti na svim interfejsima IMS sistema i aplikativnih servera, a dodatni efekat je napuštanje starih tehnologija upravljačko-komutacionih sistema.

U segmentu IoT tehnologija Mtel je izvršio značajan iskorak izgradnjom LoRaWAN mreže, čime se izdvojio kao jedini telekom operater/CSP u Bosni i Hercegovini

koji nudi tu vrstu pristupa i servisa baziranih na tom pristupu.

U okviru investicionih ulaganja u internet u toku 2020. godine u IPTV, CDN i HEADEND domenu izvršene su sve softverske nadogradnje kako bi se obezbijedila pouzdanost funkcionisanja kompletnog eko-sistema, kao i redovna proširenja integralnog sistema za distribuciju multimedijalnog sadržaja.

Najveći dio investicija u informacione tehnologije bio je usmjeren na unapređenje komunikacije korisnika digitalnih kanala sa Mtelom, kao i na unapređenje korisničkog iskustva. Razvojem i integracijom zvaničnog sajta kompanije sa IT backend sistemima, korisnicima je omogućeno korišćenje velikog broja digitalnih servisa, od kupovine usluga i uređaja, aktivacija dodataka i tarifnih opcija, do plaćanja računa bez odlaska u poslovnicu. Urađeno je mnogo i u domenu razvoja omnichannel rješenja, koje omogućuje konzistentno korisničko iskustvo na svim kanalima komunikacije sa Mtelom.

Nabavljen je novi konvergentni sistem za medijaciju, čime je unaprijeđena operativna efikasnost, pojednostavljena arhitektura, olakšana i ubrzana razmjena podataka između internih OSS/BSS sistema.

Na provisioning sistemima implementirani su novi interfejsi prema mrežnim elementima (IPTV, IPTV hotel, GPON, PCRF) s ciljem nastavka konsolidacije provisioning funkcionalnosti, i sistem je spreman za rad u multi-account okruženju, čime su stvoreni uslovi za kvalitetno pružanje servisa eksternim provajderima servisa.

U domenu infrastrukture napravljen je značajan tehnološki iskorak projektom konsolidacije velikog broja baza podataka u hiperkonvergentno software-defined storage okruženje. U okviru sistema za centralizovani backup implementirano je novo softversko rješenje za backup virtualne infrastrukture. U toku 2020. godine puštena je u rad razvojna platforma na bazi Kubernetes orkestratora za kontejnerizaciju i modernizaciju aplikacija (Multicloud Container Development Platform), čime je započet proces refaktoringa monolitne u mikroservisnu arhitekturu. Kao i svake godine, realizovan je niz aktivnosti vezanih za implementaciju novih rješenja u domenu IT bezbjednosti.

FINANSIJSKI REZULTATI U 2020. GODINI



1.9.1.
Izveštaj o dobitku i
gubitku i ukupnom
rezultatu

1.9.2.
Izveštaj o
finansijskom
položaju

1.9.3.
Finansijski
pokazatelji
poslovanja

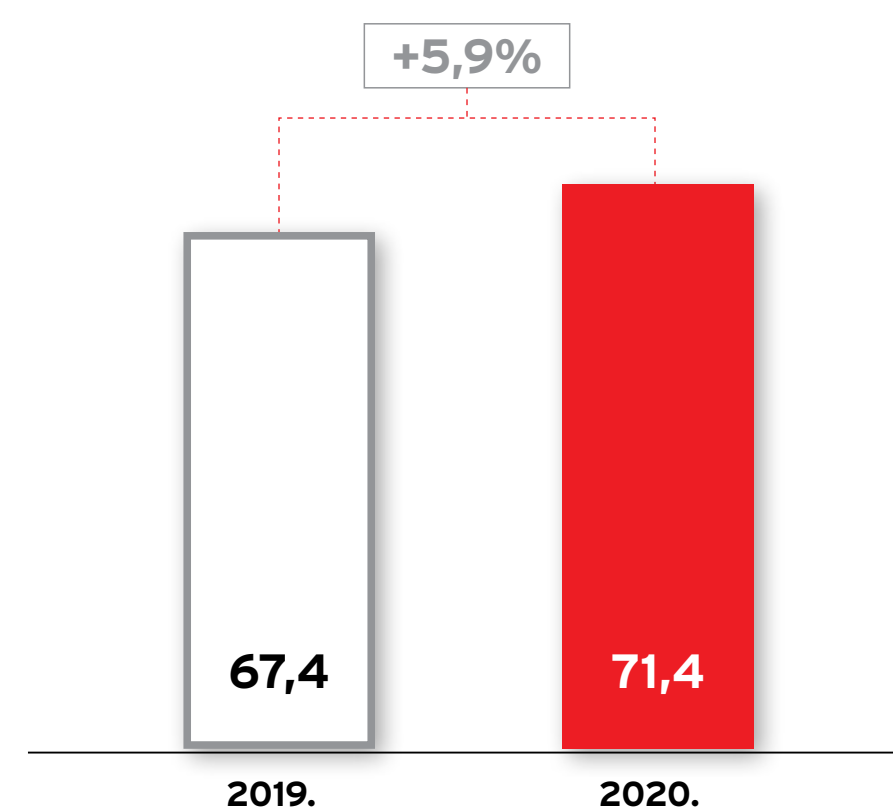


Izveštaj o dobitku i gubitku i ukupnom rezultatu

Poslovnu 2020. godinu Mtel je završio sa ostvarenom dobiti prije oporezivanja od 71,4 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na ostvareni rezultat u 2019. godini više za 4,0 miliona konvertibilnih maraka ili 5,9%.

U odnosu na prošlu godinu, dobit prije oporezivanja rezultat je prvenstveno niže realizovanih rashoda za 7,8 miliona konvertibilnih maraka ili 2,1%, ali i niže realizovanih prihoda za 3,8 miliona konvertibilnih maraka ili 0,9%.

DOBITAK PRIJE OPOREZIVANJA



mil. KM

IZVJEŠTAJ O DOBITKU I GUBITKU I UKUPNOM REZULTATU (u mil. KM)	2019.	2020.	2020. vs. 2019.
Prihodi od prodaje robe i usluga	414,27	414,18	-0,02%
Ostali poslovni prihodi	9,08	6,76	-25,6%
Poslovni rashodi	(357,13)	(346,47)	-3,0%
Finansijski prihodi	9,06	7,68	-15,3%
Obezvredjenje finansijskih sredstava	(1,55)	(2,87)	84,6%
Finansijski rashodi	(6,31)	(7,87)	24,8%
Dobitak prije oporezivanja	67,43	71,41	5,9%
Porez na dobit	(6,40)	(7,03)	9,8%
Neto dobitak	61,03	64,38	5,5%
Ukupni ostali rezultat, umanjen za poreze	0,001	(0,001)	
Ukupni rezultat za period	61,03	64,38	5,5%

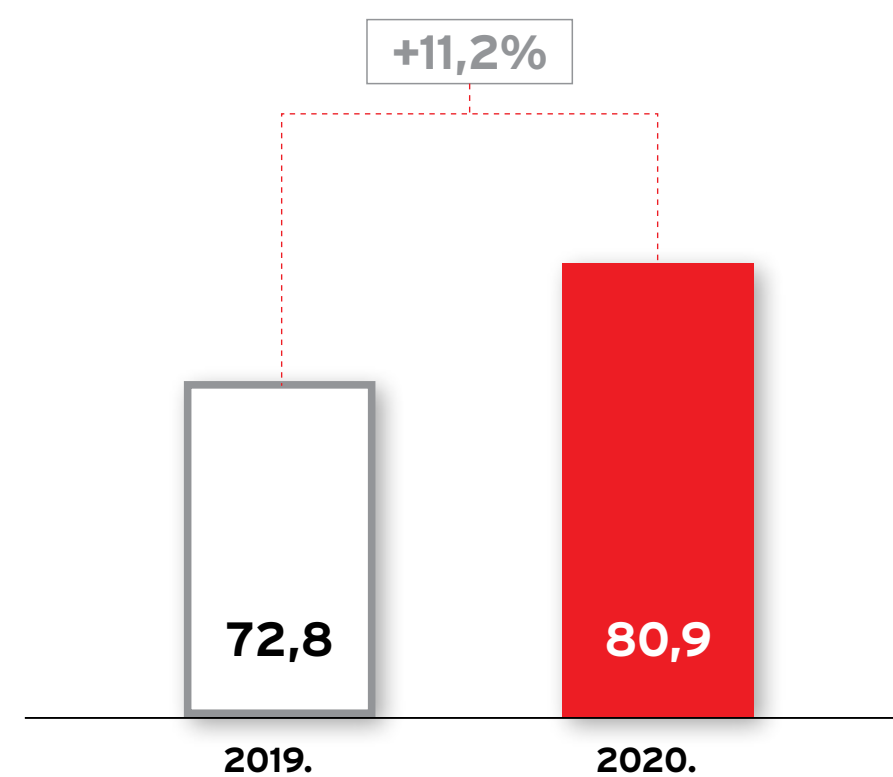
U 2020. godini ukupni prihodi iznose 428,6 miliona konvertibilnih maraka, što predstavlja pad od 0,9% u odnosu na 2019. godinu. Strukturu ukupnih prihoda čine prihodi od prodaje u zemlji, prihodi od međunarodnog obračuna te ostali i finansijski prihodi.

Posmatrajući ukupnu strukturu prihoda, najznačajnije učešće od 91,3% imaju prihodi od prodaje u zemlji, koji su u 2020. godini zabilježili povećanje od 1,7% u odnosu na 2019. godinu. Strukturu ovih prihoda čine prihodi od fiksne telefonije, mobilne telefonije, integrisanih usluga, interneta, vezanih usluga, prodaje robe te ICT i ostalih usluga.

Bez obzira na opšti trend pada prihoda, koji je primarno zabilježen usljed pandemije virusa korona, u strukturi prihoda od prodaje robe i usluga, najznačajnije povećanje zabilježeno je u okviru integrisanih usluga od 8,2 miliona konvertibilnih maraka i prihoda po osnovu ICT usluga od 5,6 miliona konvertibilnih maraka, koji je djelimično kompenzovao pad prihoda zabilježen u okviru fiksne i mobilne telefonije.

PRIHODI OD PRODAJE ROBE I USLUGA
(u mil. KM)

	2019.	2020.	2020. vs. 2019.
Prihodi od prodaje u zemlji	384,78	391,36	1,7%
Prihod od međunarodnog obračuna	29,49	22,82	-22,6%
Ukupni prihodi od prodaje robe i usluga	414,27	414,18	-0,02%

**PRIHOD OD INTEGRISANIH
USLUGA**

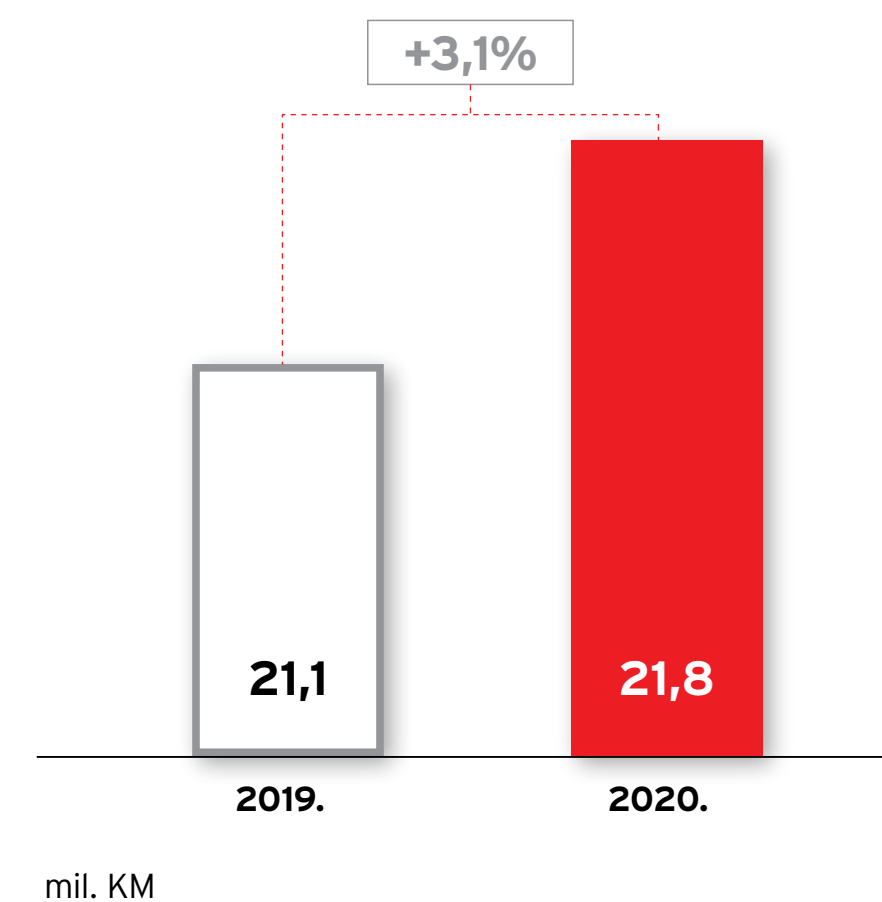
mil. KM

Najveći rast u 2020. godini zabilježen je u segmentu integrisanih usluga od 11,2%, što je rezultat povećanja broja korisnika za više od 7.500. Integrisane usluge su predmet konstantnog unapređenja, gdje se korisnicima nude razne pogodnosti, kako za nove, tako i za postojeće korisnike, uz najbogatiji TV sadržaj koji se nudi u okviru paketa.

U strukturi prihoda od integrisanih usluga najznačajnije učešće imaju prihodi po osnovu paketa tri usluge, nakon čega slijede prihodi po osnovu paketa dvije usluge.

Prihodi ICT usluga u 2020. godini iznose 12,0 miliona konvertibilnih maraka i bilježe rast od 5,6 miliona konvertibilnih maraka u odnosu na 2019. godinu. Paleta ICT usluga je predmet konstantnog širenja i dopunjavanja uslugama, koje su prepoznate kao veoma atraktivne od strane poslovnih korisnika, što je evidentno imajući u vidu stopu rasta u odnosu na 2019. godinu.

Prihodi od internet usluga u 2020. godini iznose 21,8 miliona konvertibilnih maraka i bilježe povećanje od 0,7 miliona konvertibilnih maraka u odnosu na 2019. godinu. Strukturu ovih prihoda čine prihodi od NET usluga, prihodi od direktnog pristupa internetu i ostali prihodi.

PRIHODI OD INTERNETA

mil. KM

Do rasta prihoda od interneta u 2020. godini u odnosu na 2019. godinu došlo je usljed povećanja prihoda od NET usluga, kao rezultat povećanja broja korisnika i uvođenja optičke infrastrukture koja omogućava internet pristup sa izuzetno visokim

brzinama, što u savremenim uslovima predstavlja imperativ, naročito u segmentu poslovnih korisnika.

Prihodi od vezanih usluga u 2020. godini realizovani su u iznosu od 38,9 miliona konvertibilnih maraka, što predstavlja učešće od 9,1% u ukupnim prihodima. Ove prihode čine prihodi od prodaje mobilnih i fiksnih aparata, LCD televizora i 3G/4G opreme. U odnosu na 2019. godinu, najznačajniji rast zabilježen je u okviru prihoda od prodaje LCD televizora i 3G/4G opreme, što je rezultat kvalitetne i raznovrsne ponude uređaja renomiranih proizvođača, koji zadovoljavaju potrebe i želje različitih profila korisnika.

Ukupan prihod u segmentu mobilne telefonije realizovan je u iznosu od 183,4 miliona konvertibilnih maraka, što je za 4,0% manje u odnosu na 2019. godinu. U ukupnom prihodu mobilne telefonije prihodi od pretplate bilježe rast za 4,2% u odnosu na 2019. godinu, prvenstveno usljed rasta broja postpaid korisnika od 4,3%. Prihode mobilne telefonije, pored prihoda od pretplate, čine i prihodi od saobraćaja, priključka, te ostali prihodi, od čega najznačajnije učešće imaju prihodi od saobraćaja od 55,7%.

Najveći uticaj na smanjenje prihoda od usluga mobilne telefonije u 2020. godini u odnosu na 2019. godinu imala je pandemija virusa korona, a pogotovo na segmente prihoda od rominga, koji su smanjeni za 50,4%, kao i na prihode od prepaid saobraćaja,

koji su smanjeni za 9,5%. Prihodi od rominga su niži usljed ograničenog kretanja i drastično manjeg broja putovanja u inostranstvo, dok je na prihode od prepaid saobraćaja uticao manji broj korisnika te ograničeno kretanje djece školskog uzrasta, ali i starijih lica, koji predstavljaju ključne korisnike prepaid usluge.

Stalne aktivnosti u postpaid domenu, koje uključuju veliki broj promotivnih akcija, izmjene ponuda, kao i značajne akvizicije postpaid korisnika i pored teške situacije sa globalnom pandemijom dovele su do toga da je prihod od postpaid usluga zabilježio blagi rast u odnosu na 2019. godinu od 0,3%. 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. Pored situacije sa pandemijom virusa korona, 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.

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 integrisane usluge, budući da te usluge korisnicima omogućavaju više sadržaja prilagođenog savremenim komunikacionim

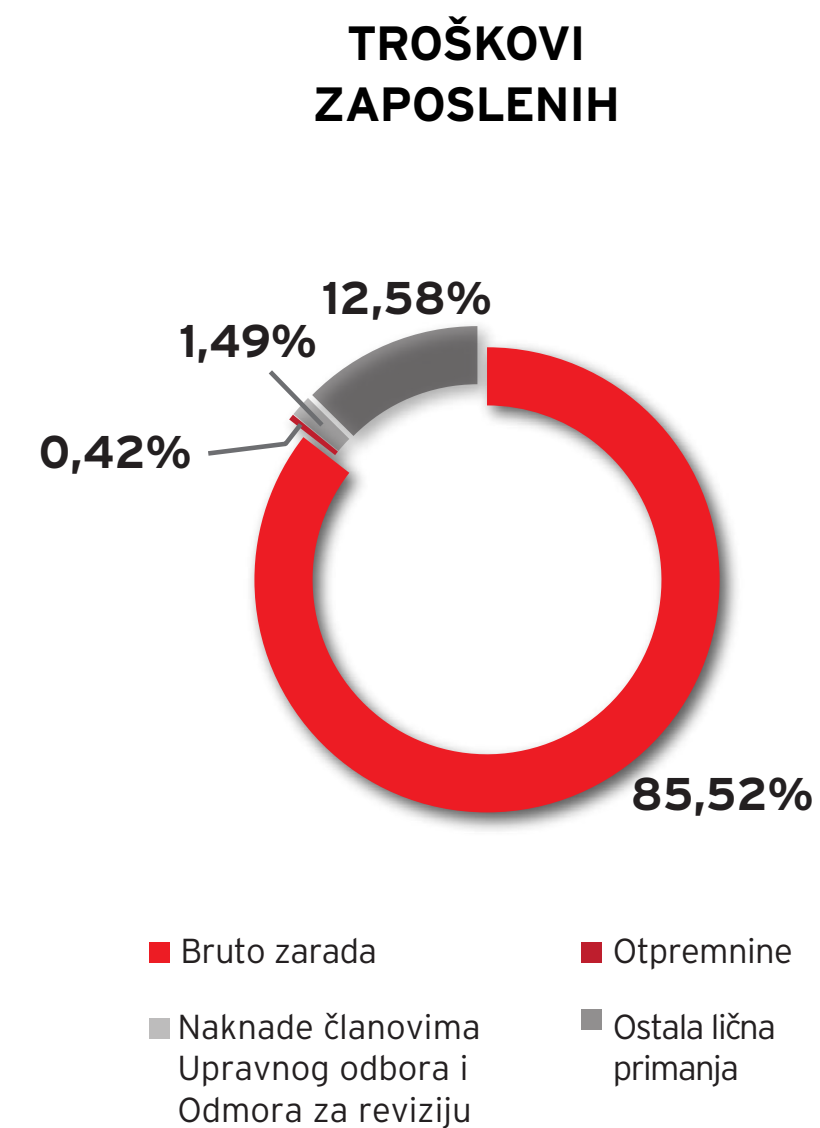
potrebama. U skladu sa navedenim, realizovani prihodi fiksne telefonije u 2020. godini iznose 52,2 miliona konvertibilnih maraka, što predstavlja pad od 1,5 miliona konvertibilnih maraka u odnosu na 2019. godinu.

Finansijski prihodi u 2020. godini realizovani su u iznosu od 7,7 miliona konvertibilnih maraka, što predstavlja smanjenje učešća finansijskih prihoda sa 2,1% u 2019. godini na 1,8% u 2020. godini usljed niže realizacije prihoda od dividende.

U 2020. godini ukupni rashodi iznose 357,2 miliona konvertibilnih maraka, što je za 2,1% niže u odnosu na 2019. godinu. Strukturu ukupnih rashoda čine troškovi materijala, robe i vezanih usluga, troškovi zaposlenih, amortizacije, proizvodnih usluga, ostali poslovni rashodi, obezvređenje finansijskih sredstava i finansijski rashodi.

Troškovi amortizacije u 2020. godini iznose 106,5 miliona konvertibilnih maraka, što je za 7,3% niže u odnosu na 2019. godinu.

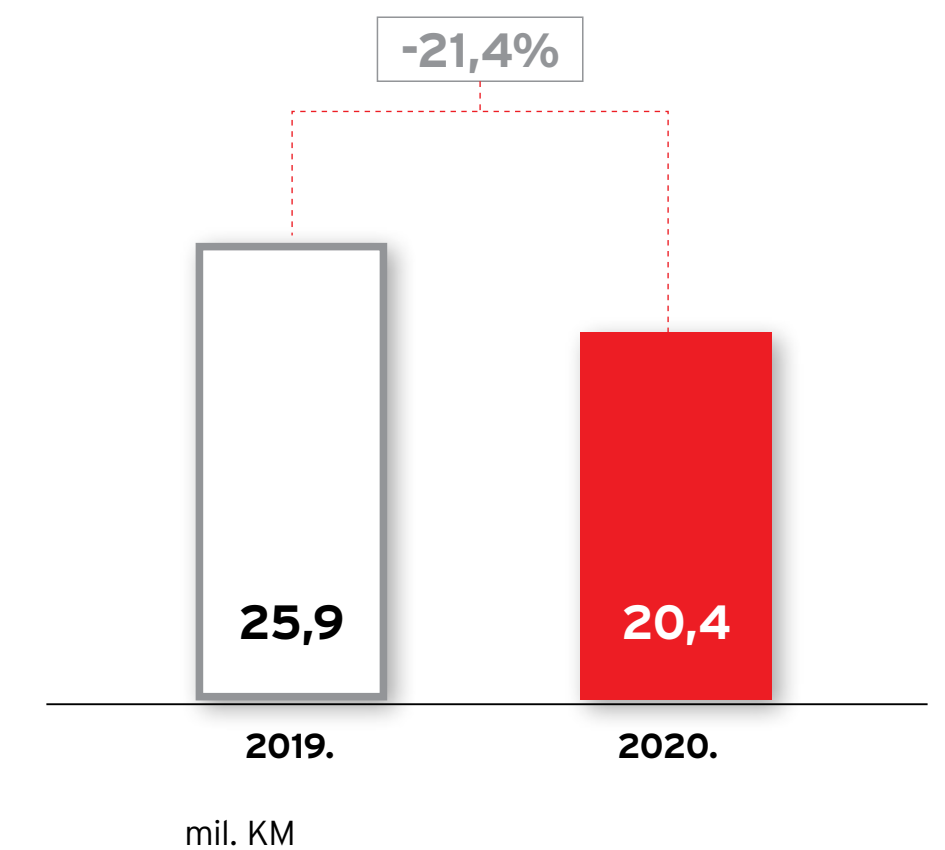
Troškovi materijala, robe i vezanih usluga u 2020. godini iznose 59,9 miliona konvertibilnih maraka, što je za 2,7% više u odnosu na 2019. godinu, kao rezultat rasta nabavne vrijednosti prodate robe. U strukturi navedenih troškova najveće učešće imaju troškovi materijala za vezane usluge od 80,9%, što se prvenstveno odnosi na troškove prodatih mobilnih telefona.



Troškovi zaposlenih u 2020. godini iznose 70,5 miliona konvertibilnih maraka i za 2,1% su niži u odnosu na prethodnu godinu, kao rezultat nižih troškova bruto zarada i ostalih ličnih primanja.

Ukupno ostvareni troškovi proizvodnih usluga iznose 82,5 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2019. godinu niže za 4,1%. U okviru navedenih troškova u nižem iznosu su realizovani troškovi međunarodnog obračuna za 21,4%.

TROŠKOVI MEĐUNARODNOG OBRAČUNA

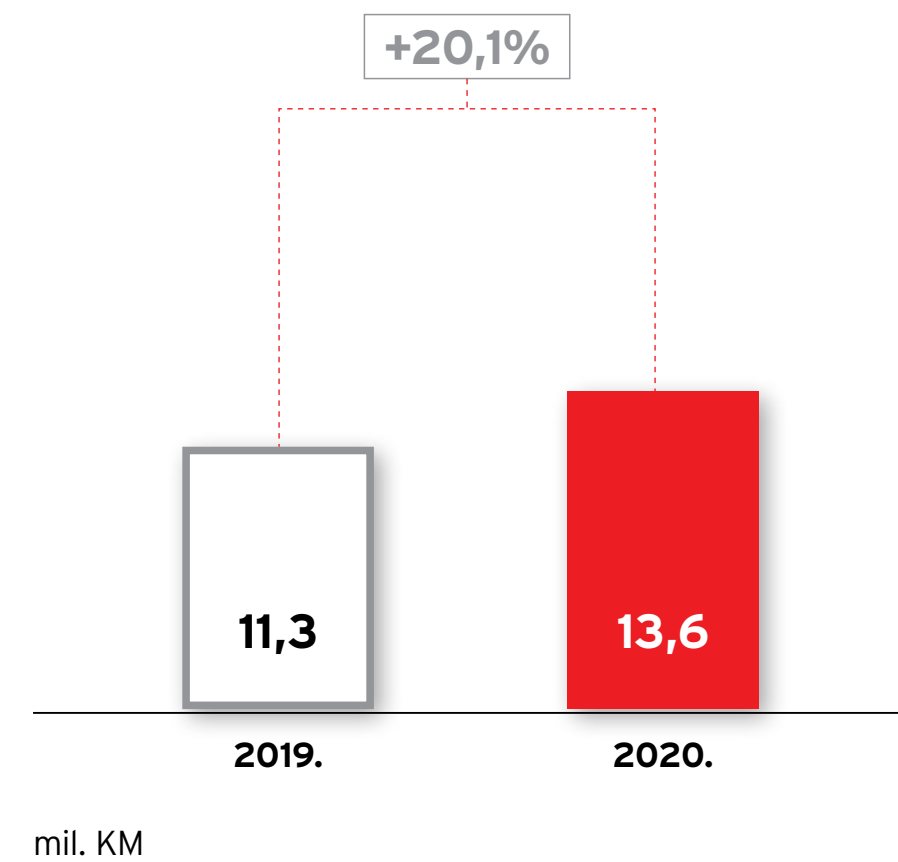


Troškovi međunarodnog obračuna u 2020. godini su niži za 21,4% usljed pada odlaznog međunarodnog saobraćaja, promjene cijene terminiranja u nekim zemljama EU, promjene u strukturi obima odlaznog međunarodnog saobraćaja koji terminira u mobilnu i fiksnu mrežu Telekoma Srbija, te usljed nižih troškova rominga kao rezultat vanrednog stanja izazvanog pandemijom virusa korona, jer su ograničena međunarodna putovanja.



U okviru troškova proizvodnih usluga u odnosu na 2019. godinu evidentan je rast troškova reklame i propagande za 6,3%, prvenstveno kao rezultat viših troškova sponzorstva, usljed jačanja imidža kompanije, gdje su kroz sportska sponzorstva podržane krovne institucije u BiH, kao i fudbalski savezi RS i FBiH.

NAKNADE ZA EMITOVANJE SADRŽAJA



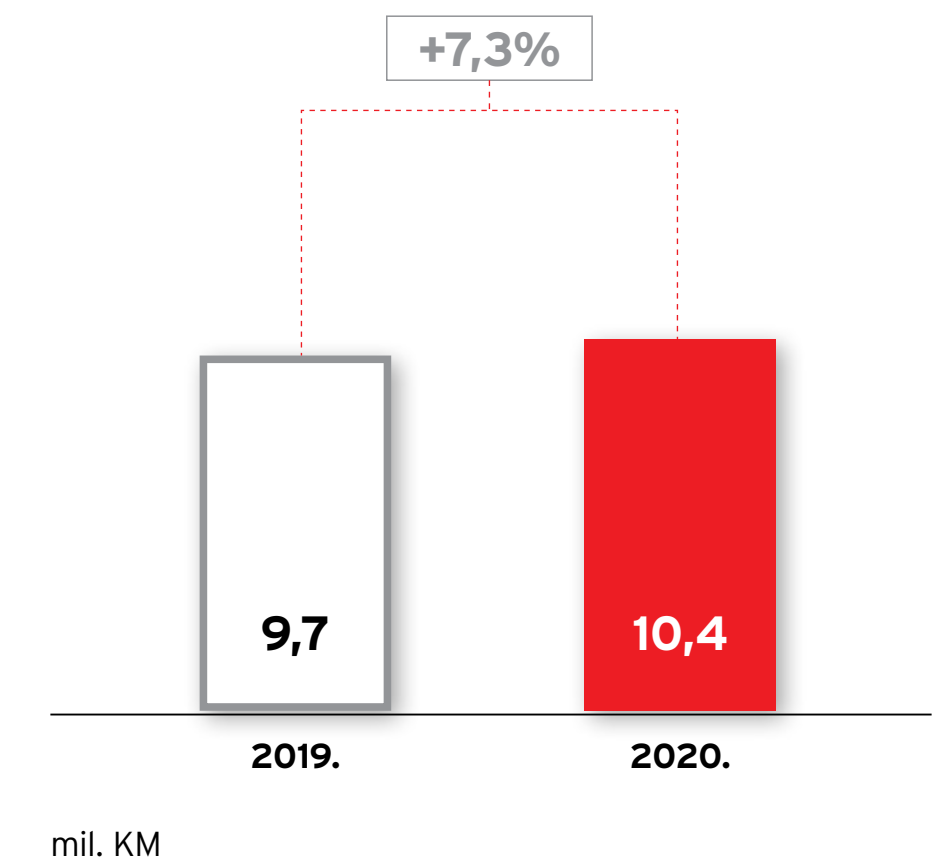
Takođe, u okviru troškova proizvodnih usluga rast bilježe i troškovi naknada za emitovanje sadržaja od 20,1%, kao rezultat većeg broja TV korisnika i uvođenja novih kanala u cilju većeg zadovoljstva korisnika, jer je u 2020. godini unaprijeđena ponuda IPTV usluga, kako u segmentu sadržaja koji se isporučuje krajnjim korisnicima, tako i u segmentu funkcionalnosti dostupnih korisnicima.

Ukupno ostvareni ostali poslovni rashodi iznose 27,2 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2019. godinu više za 4,6%. U okviru ostalih poslovnih rashoda u odnosu na 2019. godinu evidentan je rast troškova rezervisanja i naknada Regulatornoj agenciji za komunikacije.

Troškovi rezervisanja u 2020. godini iznose 2,2 MKM i bilježe rast od 278,3% u odnosu na 2019. godinu kao rezultat rezervisanja po osnovu Rješenja za plaćanje utvrđene poreske obaveze izdate od strane Poreske uprave Republike Srpske, po osnovu nepriznavanja rashoda koji su se odnosili na neotpisanu vrijednost imovine uništene u poplavama 2014. godine.

Naknade Regulatornoj agenciji za komunikacije u 2020. godini iznose 10,4 miliona konvertibilnih maraka i bilježe rast od 7,3% u odnosu na prethodnu godinu,

NAKNADE REGULATORNOJ AGENCIJI ZA KOMUNIKACIJE



kao rezultat uvođenja naknade za državni doprinos korišćenju radiofrekventnog spektra za LTE.

U aprilu 2019. godine dobijena je dozvola za korišćenje radiofrekventnog spektra za pružanje usluga putem mobilnih pristupnih sistema, a koja obuhvata LTE spektar i obezbjeđuje kontinuitet prava i obaveza proisteklih iz GSM i UMTS licenci.

Izvještaj o finansijskom položaju

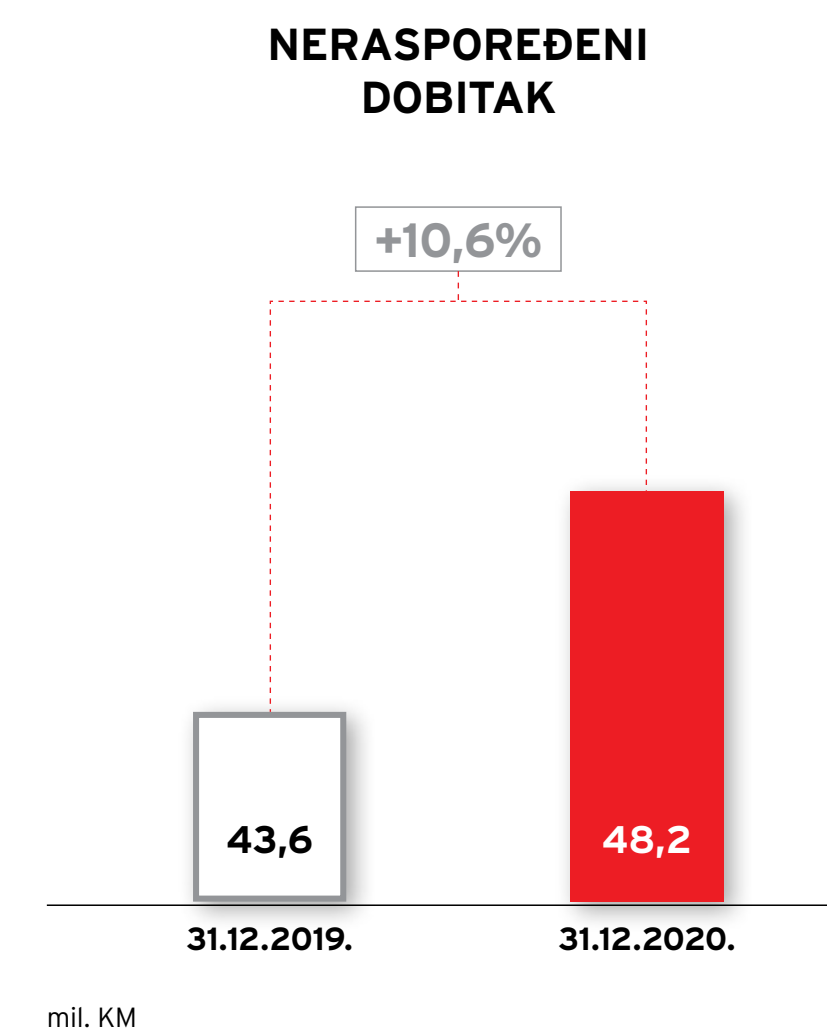
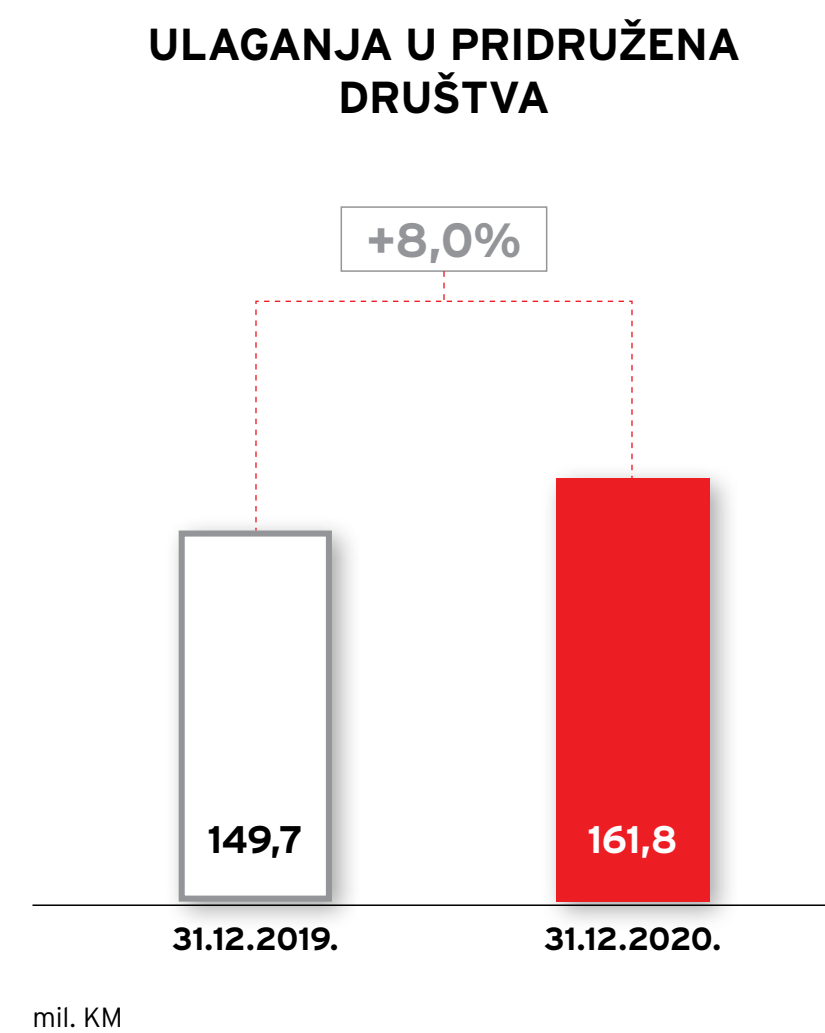
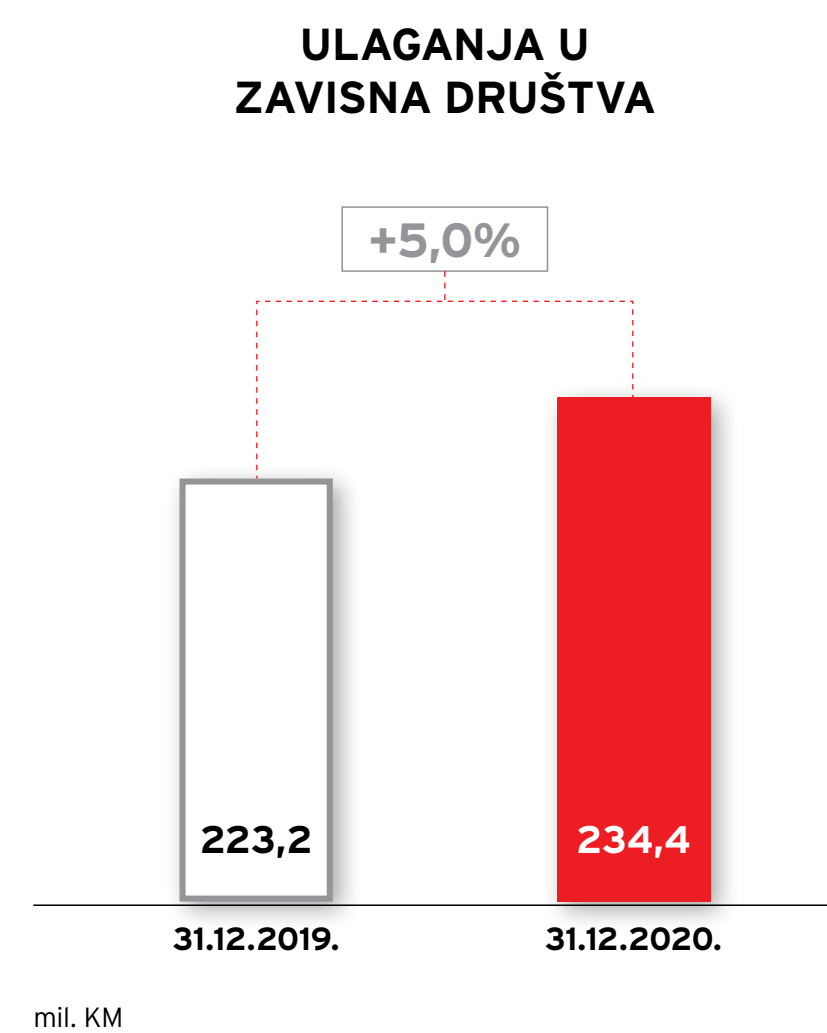
Vrijednost ukupne aktive, odnosno ukupne pasive Društva na dan 31.12.2020. godine iznosi 1.239,98 miliona konvertibilnih maraka i u odnosu na 31.12.2019. godine bilježi pad od 0,6% kao rezultat smanjenja gotovine na računima Društva u dijelu aktive, odnosno, smanjenja ostalih obaveza u dijelu pasive.

IZVJEŠTAJ O FINANSIJSKOM POLOŽAJU (u mil. KM)	31.12.2019.	31.12.2020.	31.12.2020. vs. 31.12.2019.
Stalna imovina	1.079,62	1.105,67	2,4%
Obrtna imovina	167,36	134,31	-19,7%
UKUPNA AKTIVA	1.246,98	1.239,98	-0,6%
Kapital	681,89	686,53	0,7%
Dugoročne obaveze i rezervisanja	315,90	307,35	-2,7%
Kratkoročne obaveze	249,18	246,10	-1,2%
UKUPNA PASIVA	1.246,98	1.239,98	-0,6%

Rezultat značajnih investicionih aktivnosti u 2020. godini, kao i u 2019. godini, jeste rast u dijelu učešća u kapitalu zavisnih i pridruženih društava za 6,2%, s ciljem uvećanja vrijednosti kompanije kroz realizovane akvizicije.

Tako je u 2020. godini na osnovu zaključenog Ugovora o kupoprodaji i prenosu 100% udjela vlasništva, Mtel postao vlasnik 100% udjela vlasništva u društvu Financ, d.o.o. Banja Luka. Takođe u 2020. godine Mtel je izvršio dokapitalizaciju pridruženog društva MTEL Global, d.o.o. Beograd.

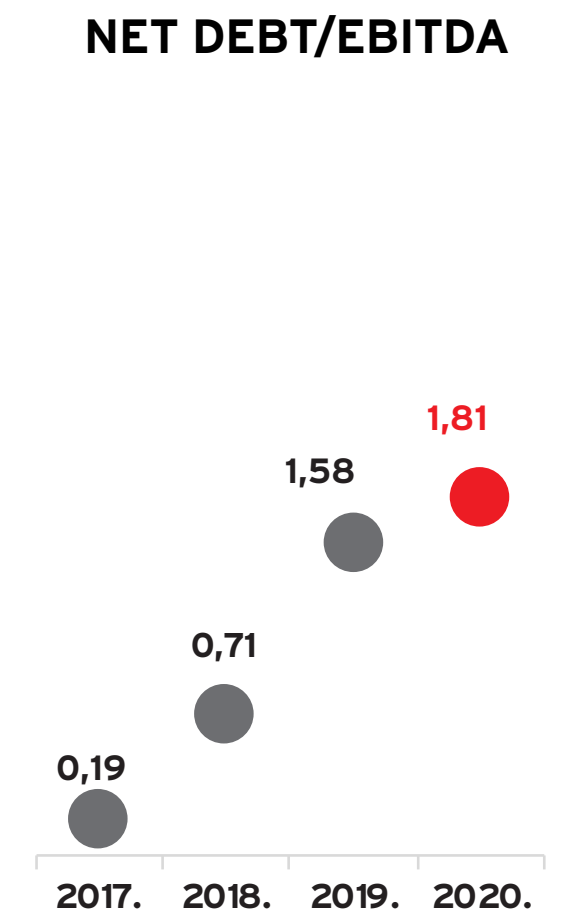
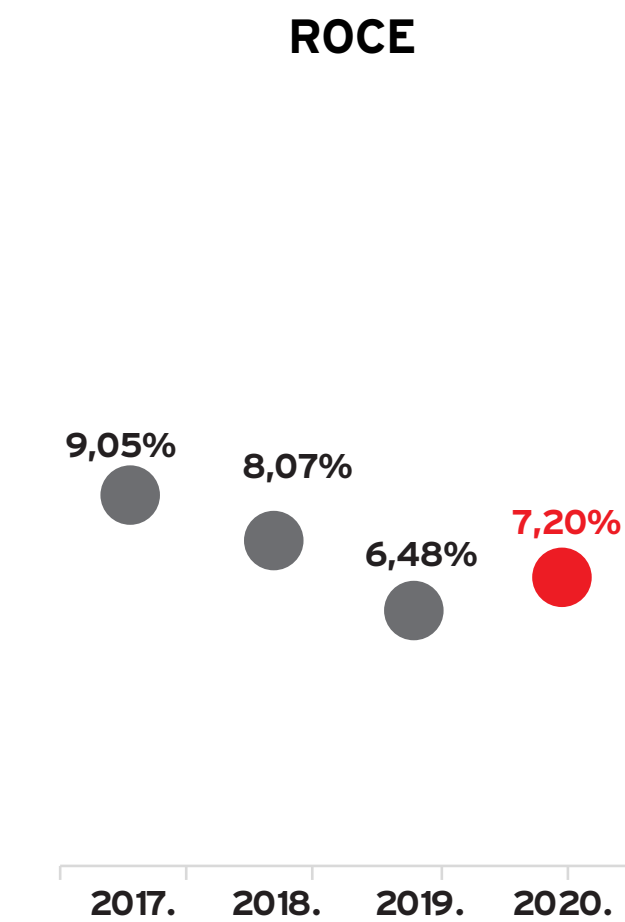
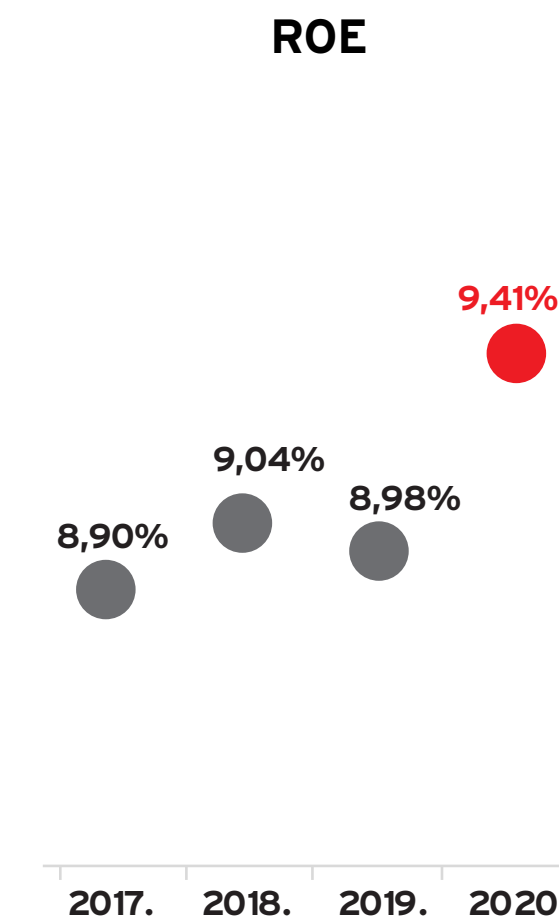
U 2020. godini neraspoređena dobit iznosi 48,2 miliona konvertibilnih maraka i bilježi rast od 10,6%, što predstavlja veću osnovu za isplatu redovne dividende akcionarima u 2021. godini.



Finansijski pokazatelji poslovanja

Finansijski pokazatelji poslovanja prikazani su sljedećom tabelom:

FINANSIJSKI POKAZATELJI	2017.	2018.	2019.	2020.
Stopa prinosa na kapital-ROE	8,90%	9,04%	8,98%	9,41%
Stopa prinosa na imovinu-ROA	7,07%	6,73%	5,51%	5,18%
Povrat na angažovani kapital-ROCE	9,05%	8,07%	6,48%	7,20%
Racio ukupnog dugovanja prema kapitalu	4,59%	17,44%	42,75%	46,84%
Net Debt/EBITDA	0,19	0,71	1,58	1,81



INFORMACIJE ZA INVESTITORE

Na Banjalučkoj berzi u 2020. godini ostvaren je ukupan promet u iznosu od 734,0 miliona konvertibilnih maraka, što u odnosu na 2019. godinu predstavlja rast prometa od 55,5%. Redovan promet iznosio je 120,3 miliona konvertibilnih maraka i bilježi rast od 39,3% u odnosu na redovan promet prethodne godine. Redovan promet akcijama, kao i redovan promet fondovima, pada u odnosu na prošlu godinu, i to za 17,8% i 34,7% respektivno, dok je redovan promet obveznicama porastao za 24,7%.

Na porast ukupnog prometa najveći uticaj imale su javne ponude obveznica i trezorskih zapisa Republike Srpske u vrijednosti od 545,2 miliona KM. Obveznice i trezorski zapisi na primarnom i sekundarnom tržištu činili su 84,6% ukupnog prometa.

Na tržištu akcija u 2020. godini najviše se trgovalo akcijama Mtela. Ukupno ostvaren promet akcijama Mtela u 2020. godini iznosi 12,3 miliona konvertibilnih maraka sa 1.440 transakcija, što je u odnosu na prethodnu godinu više za 27,4%, kada je broj transakcija iznosio 1.130.

Posljednjeg dana trgovanja cijena akcija Mtela iznosi 0,99 KM i u odnosu na prošlu godinu bilježi povećanje od 4,2%.

Tržišna kapitalizacija na dan 31. decembar 2020. godine iznosi 486,5 miliona konvertibilnih maraka, što predstavlja rast od 4,2% u odnosu na tržišnu kapitalizaciju prethodne godine.

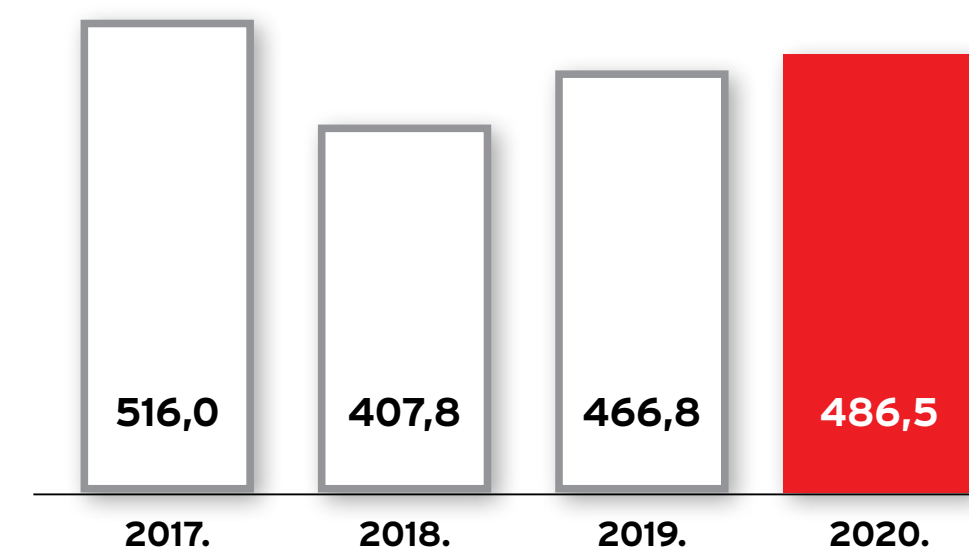
U 2020. godini Mtel je, prema odlukama Skupštine akcionara, odredio neraspoređenu dobit iz 2019. godine i polugodišnju neto dobit iz 2020. godine za isplatu u obliku dividende. U toku 2020. godine održane su dvije sjednice Skupštine akcionara.

Na prvoj sjednici Skupštine akcionara, održanoj 25. juna 2020. godine, donesena je Odluka o isplati dividendi iz dobiti 2019. godine u iznosu od 43,57 miliona konvertibilnih maraka i da se dividenda raspoređuje srazmjerno na sve akcije Društva po principu svakoj akciji isti nominalni iznos od 0,0886 konvertibilnih maraka.

Druga sjednica Skupštine akcionara Mtela održana je 4. decembra 2020. godine, kada je donesena Odluka o isplati privremene dividende iz dobiti ostvarene u prvoj polovini 2020. godine u iznosu od 16,16 miliona konvertibilnih maraka. Privremena dividenda raspoređuje se srazmjerno na sve akcije Društva, po principu za svaku akciju isti nominalni iznos od 0,033 konvertibilne marke.

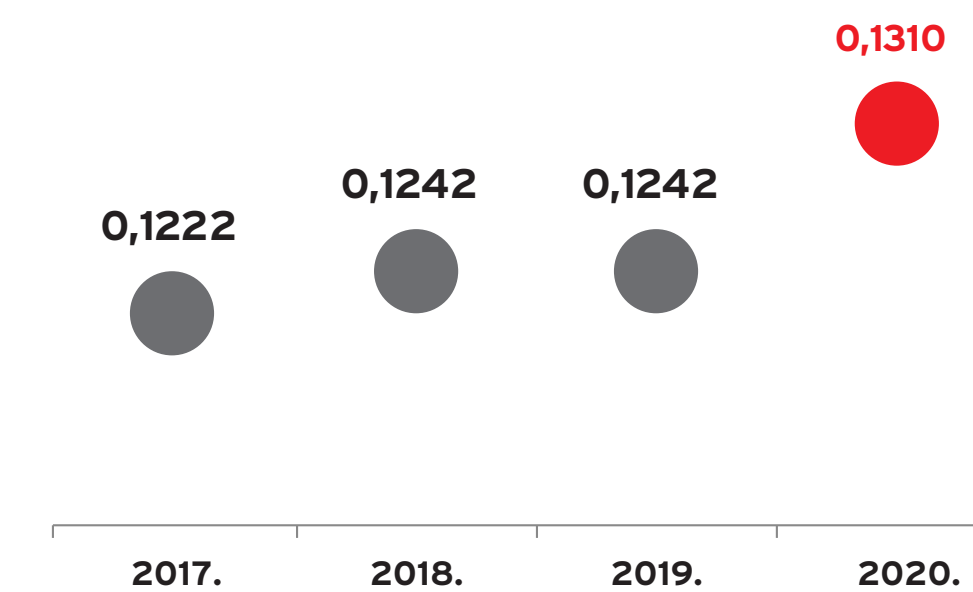
INFORMACIJE ZA INVESTITORE, TLKM-R-A	2017.	2018.	2019.	2020.
Kretanje cijena				
Najniža cijena (KM)	1,03	0,77	0,80	0,87
Najviša cijena (KM)	1,25	1,06	0,95	1,15
Promet akcija				
Broj transakcija	1.000	853	1.130	1.440
Ukupan promet	5.3331.799	3.379.475	7.910.257	12.316.129
Tržišna kapitalizacija	515.952.943	407.848.517	466.814.567	486.469.917
Glavni pokazatelji TLKM-R-A				
Zarada po akciji-EPS	0,1222	0,1242	0,1242	0,1310
Prinos na investirani kapital-ROIC	9,54%	8,74%	7,60%	7,84%

TRŽIŠNA KAPITALIZACIJA



mil. KM

EPS



UPRAVLJANJE RIZICIMA



1.11.1.
Finansijski
instrumenti

1.11.2.
ISO standardi

Finansijski instrumenti

Upravljanje rizicima definisano je računovodstvenim politikama i usmjereno je na minimiziranje potencijalnih negativnih uticaja na finansijsko stanje i poslovanje Mtela u situaciji nepredvidivosti finansijskih tržišta. Mtel u 2020. 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, prihodi 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. 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 2020. godine, najveći dio obaveza po kreditima bio je sa varijabilnom kamatnom stopom, koja je vezana za EURIBOR. Obaveze po kreditima sa promjenjivim kamatnim stopama najvećim dijelom su u stranoj valuti (EUR).

- Rizik od promjene cijena kapitala - tokom izvještajnog perioda 2020. 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 dospijeca. Mtel ne koristi finansijske derivate.





S ciljem upravljanja rizikom likvidnosti, Mtel je usvojio finansijske politike kojima je definisana disperzija u nivoima odlučivanja prilikom nabavke određenih dobara/usluga. Ova disperzija obezbijeđena 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 (kolateralna) u slučajevima gdje je to moguće, a s ciljem 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. Obezbijeđenje 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 umanjeње plata za adekvatan iznos rata, dok zaposleni koji napuštaju Mtel ugovorom regulišu način isplate preostalog dijela kredita u trenutku odlaska iz Mtela.

Upravljanje rizikom kapitala

Cilj upravljanja kapitalom je zadržavanje sposobnosti da se nastavi sa poslovanjem u neograničenom periodu u predvidivoj budućnosti, kako bi se očuvala optimalna struktura kapitala, sa ciljem da se smanje troškovi kapitala, a akcionarima obezbijedi dividenda.

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

ISO standardi

Uvođenjem integrisanih sistema menadžmenta (IMS) konstantno se planiraju aktivnosti za unapređenje, implementiraju odgovarajuće mjere i provjeravaju njihovi efekti na poslovanje kompanije. Na ovaj način poboljšava se kvalitet usluga, neutrališu bezbjednosne prijetnje i smanjuju bezbjednosni rizici.

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. Početkom 2020. godine izvršen je sertifikacioni audit Društva, za sve poslovne procese, po osnovu oba implementirana standarda. Rezultat je produženje važenja sertifikata na period od tri godine.

Politikom IMS-a utvrđuju se sljedeći principi:

- ispunjenje zahtjeva korisnika za proizvodom i uslugom visokog nivoa kvaliteta, s ciljem 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, s ciljem 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 kvalitetom

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-a (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 kroz povećanje efikasnosti i efektivnosti.

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 s ciljem stvaranja dugoročne ekonomske vrijednosti za svoje akcionare.

Cilj Društva je da se stalnom primjenom propisanih standarda, kao i pouzdanim i odgovornim rukovođenjem i nadziranjem poslovnih i upravljačkih funkcija Društva unaprijedi konkurentna 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 razrađene 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>.

KONSOLIDOVANI FINANSIJSKI REZULTATI GRUPE U 2020. GODINI

Konsolidovani izvještaj o dobitku i gubitku i ukupnom rezultatu

Konsolidovana dobit prije oporezivanja u poslovnoj 2020. godini iznosi 63,6 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na ostvareni rezultat u 2019. godini niže za 23,0 miliona konvertibilnih maraka ili 26,5%.

KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ O DOBITKU I GUBITKU I UKUPNOM REZULTATU (u mil. KM)	2019.	2020.	2020. vs. 2019.
Prihodi od prodaje robe i usluga	471,30	486,44	3,2%
Ostali poslovni prihodi	38,60	9,36	-75,7%
Poslovni rashodi	(420,43)	(421,80)	0,3%
Finansijski prihodi	1,12	1,37	22,5%
Obezbvredjenje finansijskih sredstava	(1,89)	(3,72)	97,4%
Finansijski rashodi	(7,04)	(8,20)	16,5%
Učešće u rezultatu pridruženih društava	4,90	0,14	-97,2%
Dobitak prije oporezivanja	86,57	63,59	-26,5%
Porez na dobit	(6,31)	(7,03)	11,4%
Neto dobitak	80,27	56,56	-29,5%
Ukupni ostali rezultat, umanjten za poreze	0,001	(0,001)	
Ukupni rezultat za period	80,27	56,56	-29,5%

Konsolidovani izvještaj o finansijskom položaju

Vrijednost ukupne aktive, odnosno ukupne pasive na dan 31.12.2020. godine iznosi 1.293,64 miliona konvertibilnih maraka i u odnosu na 31.12.2019. godine bilježi pad od 1,7% .

KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ O FINANSIJSKOM POLOŽAJU (u mil. KM)	31.12.2019.	31.12.2020.	31.12.2020. vs. 31.12.2019.
Stalna imovina	1.134,97	1.153,48	1,6%
Obrtna imovina	181,21	140,16	-22,7%
UKUPNA AKTIVA	1.316,19	1.293,64	-1,7%
Kapital	686,09	682,90	-0,5%
Dugoročne obaveze i rezervisanja	344,97	335,13	-2,9%
Kratkoročne obaveze	285,13	275,60	-3,3%
UKUPNA PASIVA	1.316,19	1.293,64	-1,7%

ZAVISNA DRUŠTVA

3.1.

Logosoft, d.o.o.
Sarajevo

3.2.

Blicnet, d.o.o.
Banja Luka

3.3.

Telrad Net, d.o.o.
Bijeljina

3.4.

Elta-Kabel, d.o.o.
Doboj

3.5.

Financ, d.o.o.
Banja Luka

Logosoft, d.o.o. Sarajevo

LOGOSOFT

Puno poslovno ime: Logosoft, d.o.o. Sarajevo

Godina osnivanja: 1995. godine

Sjedište: Grbavička 4, Novo Sarajevo

Oblik organizovanja: Društvo sa ograničenom odgovornošću

Logosoft, d.o.o. Sarajevo osnovano je 1995. godine kao privredno društvo za informatički inženjering. 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.

Godine 2017. kompanija Logosoft otvara kćerku kompaniju u Beogradu - MTS sistemi i integracije, koja se bavi razvojem i održavanjem informacionih sistema od dizajna, implementacije i nadzora ICT infrastrukture do uvođenja poslovnih rješenja, korišćenjem proizvoda vodećih korporacija, kao što su Microsoft, CISCO i HPE.

Glavna obilježja poslovanja u 2020. godini

Godina 2020. obilježena je uticajem pandemije kovida 19, kao i očuvanjem svih ključnih poslovnih procesa s ciljem održanja kontinuiteta poslovanja.

Dodatno, obilježena je stabilnim poslovanjem na lokalnom tržištu i ekspanzijom poslovanja na regionalno, kao i evropsko tržište. Partnerstvo sa globalnim cloud vendorima Microsoft-om i CISCO-om te direktne veze s najvećim svjetskim Tier 1 IP transit natprovajderima, Logosoftu je omogućio planiranje i rad na zajedničkoj implementaciji cloud baziranih servisa te visok nivo dostupnosti i pouzdanosti. Logosoft je proširio svoj portfolio partnera sa Yubico, Fortinet i Jabra proizvođačima.

Tokom 2020. godine u portfolio usluga uvedene su nove i jedinstvene usluge na tržištu BiH i to Robocaller - automatizirano pozivanje i anketiranje putem brojeva fiksne telefonije, te Direct Routing za Microsoft Teams - usluga koja omogućava integraciju fiksne telefonije u Microsoft Teams i vršenje telefoniranja putem Teamsa.

Kontinuirano je rađeno na poboljšanju korisničkog iskustva u pogledu IPTV usluga i shodno tome je uvedena strategija distribucije što većeg broja kanala u HD rezoluciji. Nastavljen je trend prodaje usluga korišćenja kolokacijskih i cloud servisa iz Logosoft Data centra, pri čemu su najčešći korisnici ovih servisa iz javnog sektora.

Godinu 2020. obilježili su projekti implementacije sigurnosnih rješenja u bankarskom sektoru sa posebnim akcentom na cloud bazirane servise poput Microsoft ATA, Windows Defender ATP, Yubico MFA/passwordless rješenja i Microsoft AIP-a, gdje je Logosoft izabran za partnera u konsolidaciji sigurnosne politike. Takođe, u bankarskom sektoru, realizovani su DDoS protection servisi.

Logosoft je u 2020. godini zadržao dva međunarodno priznata sertifikata, koji potvrđuju usklađenost sa zahtjevima međunarodnih standarda ISO i to ISO/IEC 27001: 2013 za sistem upravljanja bezbjednošću informacija i ISO/IEC 20000-1: 2011 za IT sistem upravljanja uslugama. Takođe, tokom 2020. godine uveden je još jedan ISO sertifikat i to ISO 9001: 2015 za sistem upravljanja kvalitetom i intenzivno se radilo na pripremama za uvođenje ISO 22301: 2019 za sistem upravljanja kontinuitetom poslovanja.

Društveno odgovorno poslovanje Logosofta u 2020. godini ogleda se u doprinosu razvoju i promociji kulture, sporta, umjetnosti i obrazovanja u Bosni i Hercegovini. U skladu s tim, realizovane su sljedeće aktivnosti:

- Učešće u USAID-ovom WHAM projektu jačanja radne snage i pristupa tržištu, a projekat je imao za rezultat obuku 113 osoba, od kojih je 37 pronašlo posao u IT kompanijama u BiH, a šest u Logosoftu;

- Podrška institucijama kulture (Sarajevskoj filharmoniji, Kamernom teatru 55 i Pozorištu mladih), kao i sportskim aktivnostima u Bosni i Hercegovini kroz promociju reprezentativnog sporta;
- Kao svoju podršku partnerima i klijentima u borbi protiv virusa korona, kompanija je omogućila besplatni probni period korišćenja Microsoft 365 paketa te unutar njega i aplikacije Microsoft Teams za nove i postojeće klijente. Za edukacijske ustanove kompanija je obezbijedila trajne besplatne Microsoft 365 licence te uputstva;
- Organizovana je besplatnu onlajn radionica za roditelje, pod nazivom „Kako zaštititi djecu na internetu?“, koja je govorila o načinima zaštite djece na internetu, aktuelnim vrstama onlajn prijetnji i izazovima internet zajednice u Bosni i Hercegovini, a tokom godine je podržana i manifestacija „Dan sigurnijeg interneta“ organizacije EMMAUS;
- Nastavljena je saradnja sa Udruženjem matematičara Kantona Sarajevo kroz podršku programu Škole matematike za rad sa nadarenim učenicima i Škole programiranja, čime je Logosoft direktno podržao proces edukacije djece i mladih.
- Podrška brojnim udruženjima u želji da se društveno odgovornim poslovanjem pruži pomoć najosjetljivijim kategorijama društva, kroz saradnju sa različitim udruženjima.

Blicnet, d.o.o. Banja Luka



Puno poslovno ime: Blicnet, d.o.o. Banja Luka

Godina osnivanja: 1992. godine

Sjedište: Majke Jugovića br. 25, Banja Luka

Oblik organizovanja: Društvo sa ograničenom odgovornošću

Blicnet, d.o.o. Banja Luka osnovano je 1992. godine pod imenom Aneks, d.o.o. Banja Luka, od kada je prošlo kroz veliki broj organizacionih promjena, promjene vlasničke strukture, dopune osnovne djelatnosti, kao i pripajanja drugih privrednih subjekata. Društvo je organizovano kao društvo sa ograničenom odgovornošću za telekomunikacije i predstavlja licenciranog operatora fiksne telefonije, mobilne telefonije, internet servis provajdera (ISP), mrežnog operatora, pružaoca kablovskog TV servisa i sistemskih integracija. Društvo zauzima značajnu poziciju na tržištu Bosne i Hercegovine i prepoznatljivo je po pružanju novih usluga visokog kvaliteta.

U portfoliju usluga, koje se razlikuju u zavisnosti od toga da li se pružaju rezidencijalnim ili poslovnim korisnicima, Blicnet nudi usluge digitalne televizije, interneta i fiksne telefonije putem kablovske, optičke i wireless infrastrukture, koje se mogu koristiti samostalno ili integrisane u pakete.

Bitno je istaći trend rasta i razvoja ICT segmenta, koji je počeo od akvizicije Blicneta i vremenom se proširio u smislu prepoznavanja Blicneta kao kompanije koja je sposobna u tehničkom i prodajnom smislu da isporuči ICT i integratorske alatke i rješenja. Dizajniranje, razvoj i implementacija ICT/SI usluga blisko je povezano sa matičnim društvom Mtel, gdje se krajnjem korisniku nudi kompletno rješenje.

Glavna obilježja poslovanja u 2020. godini

U 2020. godini u dijelu servisa i usluga bitno je istaći sljedeće:

- U februaru 2020. godine urađen je veliki redizajn postojećih usluga/tarifa, kako za postojeće, tako i za nove korisnike, koji je, pored uključivanja dodatnih benefita u postojeće pakete usluga, podrazumijevao i promjene naziva paketa usluga, uvođenje novih usluga/paketa u ponudu, ali i promjenu cijene mjesečne pretplate za uslugu televizije.

- Urađeno je proširenje i modernizacija wireless platforme s ciljem poboljšanja kvaliteta usluge interneta na području Federacije BiH, što je omogućilo pružanje wireless internet usluge sa većim pristupnim brzinama (od 5 Mbps do 15 Mbps, zavisno od paketa), a što je dovelo do smanjenja odliva korisnika internet usluge na području FBiH.
- Sprovedeno je unapređenje funkcionalnosti DTV sistema i usluge implementacijom novog LCN sistema, gdje je u toku 2020. godine došlo do gašenja starog digitalnog sistema na području svih gradova koje pokriva Blicnet. Benefiti se ogledaju, ne samo u korisničkom iskustvu, nego i u kvalitetu signala i stabilnosti sistema.
- Zbog situacije uzrokovane pojavom virusa korona kreirana je onlajn android platforma za interakciju sa korisnicima rezidentalnih usluga (paketa za fizička lica).
- Portfolio usluga proširen je na implementaciju rješenja korporativne telefonije i call center-a kompanije 3CX.
- Portfolio usluga poslovnim korisnicima proširen je u dijelu systemske integracije, takozvani BlicnetSI model, pod čijim okriljem se nalazi cjelokupan ICT segment, koji se manifestuje najviše u dijelu izrade kompletnih IT rješenja.

U 2020. godini završen je projekat digitalizacije korisnika analogne televizije LCN (Logical Channel Numbering), koji je omogućio proširenje kapaciteta uvođenjem novih nosilaca, veću skalabilnost sistema i mogućnost dodavanja kanala, unifikacija frekventne i programske šeme po svim gradovima, pouzdanost mreže i lakše održavanje.

Poslovanje Blicneta orijentisano je na društveno odgovorno poslovanje. U skladu s tim, u 2020. godini obnovljen je fond igračaka u Roditeljskoj kući u Banjaluci povodom Svjetskog dana djece oboljele od malignih bolesti, koji se obilježava svakog 15. februara. Društvo se pridružilo akciji obezbjeđivanja bržeg interneta za zdravstvene ustanove u Republici Srpskoj zbog pandemije. Obezbijeđen je internet link kao podrška održavanju naučnog skupa sa međunarodnim učešćem pod nazivom „Društvo i politika“, kao i pružanje podrške u vidu internet linka sa potrebnom opremom fudbalskim klubovima „Rekreativo“ i „Omladinac“. U 2020. godini deset zaposlenih Blicneta dobrovoljno je dalo krvi.

Telrad Net, d.o.o. Bijeljina



Puno poslovno ime: Telrad Net, d.o.o. Bijeljina

Godina osnivanja: 2010. godine

Sjedište: Hase broj 1, Bijeljina

Oblik organizovanja: Društvo sa ograničenom odgovornošću

Telrad Net, d.o.o. Bijeljina osnovano je 2010. godine, kada se Društvo izdvojilo 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.

Glavna obilježja poslovanja u 2020. godini

Godinu 2020. obilježili su projekat digitalizacije korisnika, na osnovu čega je obezbijeđen trostruko veći broj kanala nego u analognom paketu, kao i projekat prelaska na docsis 3.0 tehnologiju, čime je omogućeno povećanje brzine interneta korisnicima. U skladu s tim, u toku 2020. godine digitalizovano je preko 90% korisnika.

Tokom 2020. godine brojnim akcijama za reugovaranje postojećih korisnika, kao i digitalizacijom korisnika, izvršen je veliki broj reugovaranja postojećih korisnika, kao i objedinjavanje više samostalnih usluga u pakete. Najizraženiji rast je u segmentu integrisanih usluga u paketima u kojima se nudi kablovska televizija i fiksna telefonija.

Kroz provođenje akcija, pružanje podrške brojnim manifestacijama i eminentnim institucijama, Telrad Net je u 2020. godini odgovorno postupao prema svojim korisnicima i lokalnoj zajednici. Usljed novonastale situacije izazvane virusom korona, donirana su sredstva za kupovinu respiratora u JZU bolnica „Sveti vračevi“ u Bijeljini i data je podrška Društvu dobrovoljnih davalaca krvi „Zdravlje“.

Pokrenuta je akcija za očuvanje životne sredine i smanjenje upotrebe papira kroz promociju elektronske dostave računa, gdje su korisnici motivisani dodatnim kanalima i ubrzanjem interneta za 10/1 Mbps.

Kao kompanija koja podržava svaki vid sporta i podizanja ekološke svijesti, kroz sponzorstva u 2020. godini podržani su: Odbojkaški klub „Libero“, UG „Zmajevac“, PED „Majevica“, festival „Dani komedije“, „Profest“ festival, Sajam zapošljavanja, „BH Beer Fest“ u Bijeljini, itd.

Kao doprinos stručnom usavršavanju mladih, potpisan je sporazum sa lokalnim univerzitetima o obavljanju stručne studentske prakse.

Elta-Kabel, d.o.o. Doboj

Puno poslovno ime: Elta-Kabel, d.o.o. Doboj

Godina osnivanja: 2001. godine

Sjedište: Dobojske brigade bb, Doboj

Oblik organizovanja: Društvo sa ograničenom odgovornošću

Elta-Kabel, d.o.o. Doboj osnovano je 2001. godine pod nazivom Elta-Kabel, d.o.o. Šekovići, kao preduzeće za prenos zvuka, slike i ostalih informacija. Od 2002. godine nastavlja poslovati pod istom djelatnošću, ali pod nazivom Elta-Kabel, d.o.o. Doboj.

Osnovna djelatnost 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.

Glavna obilježja poslovanja u 2020. godini

Osnovno obilježje poslovanja u 2020. godini je digitalizacija korisnika televizijskih usluga. Proces digitalizacije omogućava korisnicima veću, bolju i kvalitetniju programsku šemu, a Elta-Kabelu mogućnost paketiranja televizijskih usluga i kreiranje lepeze ponuda za poslovne i privatne korisnike.

Zahvaljujući kontinuiranim aktivnostima na digitalizaciji korisnika, od novembra 2020. godine kreirani su TV paketi, odnosno omogućen je portfolio TV usluga kreiran prema segmentaciji korisnika, i proširen je portfolio TV kanala.

Bitno je napomenuti da je kompanija Elta-Kabel u novonastalim uslovima izazvanim pandemijom virusa korona, svojim korisnicima pružala maksimalni kvalitet internet usluge, koji je bio neophodan, kako za poslovne, tako i za privatne korisnike.

Financ, d.o.o. Banja Luka



Puno poslovno ime: Financ, d.o.o. Banja Luka

Godina osnivanja: 2002. godine

Sjedište: Dunavska 1c, Banja Luka

Oblik organizovanja: Društvo sa ograničenom odgovornošću

Financ, d.o.o. Banja Luka osnovano je 2002. godine sa sjedištem u Banjaluci. Od osnivanja, Društvo je bilo u vlasništvu privatnih lica i prošlo je kroz promjene i dopune osnovne djelatnosti. U februaru 2020. godine, Mtel, a.d. Banja Luka postaje 100% vlasnik društva Financ d.o.o.

Osnovna djelatnost Društva je posredovanje u prodaji elektronskih dopuna i prepaid brojeva, skreć vaučera, kao i posredovanje u zaključivanju korisničkih ugovora sa potencijalnim korisnicima iz portfolija usluga Mtel grupe. Osim toga, Društvo se bavi i pružanjem procesing usluga i ima višegodišnje iskustvo u obavljanju posredničke prodaje telekomunikacionih usluga.



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

Financ, d.o.o. Banja Luka

Dunavska 1c
78 000 Banja Luka
Tel: +387 (51) 334 555
Fax: +387 (51) 334 552
www.financ.ba