

The logo for m:tel, consisting of the text 'm:tel' in white lowercase letters on a red rounded rectangular background.

Mtel a.d. Banja Luka  
Godišnji izvještaj  
2023.





# Godišnji izvještaj za poslovnu 2023. godinu

Adresa:

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

E-mail i web-sajt:

korisnicka.podrska@mtel.ba  
www.mtel.ba  
mtelblog.ba

Tel:

0800 50 000  
0800 50 300  
066 10 10 10

Mreže:

[www.facebook.com/mtelbih](https://www.facebook.com/mtelbih)  
[www.instagram.com/mtelbh](https://www.instagram.com/mtelbh)  
[www.youtube.com/mtelimateprijatelje](https://www.youtube.com/mtelimateprijatelje)  
[www.linkedin.com/company/mtelbih](https://www.linkedin.com/company/mtelbih)  
[www.tiktok.com/@mtelbh](https://www.tiktok.com/@mtelbh)



# Sadržaj

RIJEČ GENERALNOG DIREKTORA	3
1. MTEL, AD BANJA LUKA	5
2. KONSOLIDOVANI FINANSIJSKI IZVJEŠTAJI ZA 2023. GODINU	114
3. ZAVISNA DRUŠTVA	126
KONTAKTI	148



# Riječ generalnog direktora

Poštovani akcionari,

Najpre vam se želim zahvaliti na podršci koju smo imali od vas sve ovo vreme i zahvaljujući kojoj je i ova godina bila uspešna. Štaviše, 2023. godina je sigurno jedna od najuspešnijih u istoriji Mtela, uprkos realnim teškoćama sa kojima smo se susreli. Zahvaljujući poslovnim potezima koje smo povukli u prethodnoj godini, danas možemo da govorimo o kompaniji koja sve obaveze izmiruje u roku, što je retkost u čitavom regionu, a sasvim sigurno jedinstven slučaj u Republici Srpskoj.

Nadamo se da vam to govori o tome da smo donosili ispravne odluke, poput one koja je bila teška i za koju smo dobili vašu podršku, a to je da ne isplaćujemo stopostotni iznos dividende. Ta odluka nam omogućuje da ostavljamo sredstva za razvoj i izmirujemo obaveze u roku. Umesto toga, odlučili smo se za racionalniji pristup, tako da i akcionari imaju prinose po akcijama koji su dovoljno veliki i isplativi, a s druge strane da

kompanija jeste u prilici da njena vrednost redovno raste i da investicione cikluse obavlja bez dodatnih zaduživanja.

U prethodnoj godini doneli smo odluku da kupimo kompaniju Trion Tel, tako da se naša grupacija proširila. Konkretno, naše poslovanje u 2023. godini, u brojevima i rečima izgleda ovako - neto dobit smo uvećali četiri puta u odnosu na 2022. godinu! A, finansijskim rečnikom taj podatak govori sledeće: EBITDA u 2023. godini iznosi 510.709.890 KM, što EBITDA maržu dovodi na nivo od 67,26 odsto.

Kada govorimo o akcijama kompanije, zarada po akciji u 2023. godini iznosila je 0,68 KM i u odnosu na 2022. godinu četiri puta je veća. Rast ovog pokazatelja rezultat je visoko realizovane neto dobiti u 2023. godini koja je bila i veća od projektovane. U međuvremenu smo doneli i politiku dividende kako bismo svim akcionarima





obezbedili sigurnost uprkos tome što to nije bila naša poslovna i zakonska obaveza, mi smo to učinili zato što hoćemo da imamo odnos poverenja sa našim akcionarima. Iako nije uobičajeno, naročito ne u telekom industriji gde prosek isplate dividende iznosi od 20 do 30 odsto, mi smo se obavezali da ćemo isplaćivati najmanje 50 odsto, te smatramo da je sa naše strane taj procenat velika obaveza, a sa strane akcionara velika privilegija kada znaju da imaju takav siguran prinos.

Takođe, poslovna odluka menadžmenta je da novac ostaje u Republici Srpskoj, da kroz investiciona ulaganja i intenzivnu saradnju sa domaćim dobavljačima podižemo vrednost kompanije, a samim tim i vrednost pojedinačnih akcija.

U prvom trenutku tržište nije prepoznalo naš poslovni potez kao pogled u budućnost, ali se nismo brinuli zbog pada cene akcije znajući da će vremenom ta cena da se stabilizuje što se vremenom i desilo i ona je sada stabilna.

Korisnička baza Mtela je velika, posebno znajući koliko stanovnika ima na teritoriji Republike Srpske, što govori o tome da smo se ozbiljno proširili na teritoriju BiH. Ogromne investicije su sprovedene u cilju ulaganja u mrežu i kvalitet usluga, zahvaljujući čemu smo dobili sertifikat od dva međunarodna revizora za najbolju mrežu. To je važno ne samo s aspekta imidža kompanije, važno je i s aspekta širenja korisničke baze, jer kako bismo mogli da prihoduujemo i da se širimo, naša usluga mora da bude kvalitetna. Zbog toga i u ovoj godini moramo da radimo na velikim investicijama u mrežu, kao i da se pripremamo za 5G licencu koja nas očekuje. Sa prvim pilotom za 5G smo već krenuli, a koji je uspešno sproveden u Banjaluci, što je pokazalo da ćemo i taj posao uraditi valjano i kako treba, a nadamo se da će nam svakako on doneti i nove korisnike.

Još jedna velika investicija u ovoj godini bio je Siguran Net. Prvi smo obezbedili našim školama evropski softver koji će štititi decu i profesore od neprimerenih sadržaja, a pomogli smo i snošenjem troškova

uvođenja interneta u svim školama Republike Srpske.

O korporativnoj odgovornosti i investicijama u zajednicu u našem slučaju ne treba posebno govoriti, nadamo se da pratite sve ono što radimo. Za neke kompanije ovakve investicije predstavljaju samo trošak, a za nas je to vraćanje duga zajednici bez koje ne bismo postojali, kao i izgradnja imidža koji nam i donosi prestiž na tržištu i zahvaljujući čemu smo prepoznati kao odgovoran i po istraživanjima najbolji poslodavac i najbolja kompanija.

Nadamo se da ćete i u budućnosti imati poverenja u naše odluke, jer smo vam kao novi menadžment pokazali da je svaka naša odluka u prethodnom periodu bila racionalna, da je dovela do daljeg uspeha i rasta kompanije, a uostalom i do vrednosti i snage prihoda vaših akcija.



dr Jelena Trivan,  
generalna direktorka kompanije Mtel



# Mtel a.d. Banja Luka

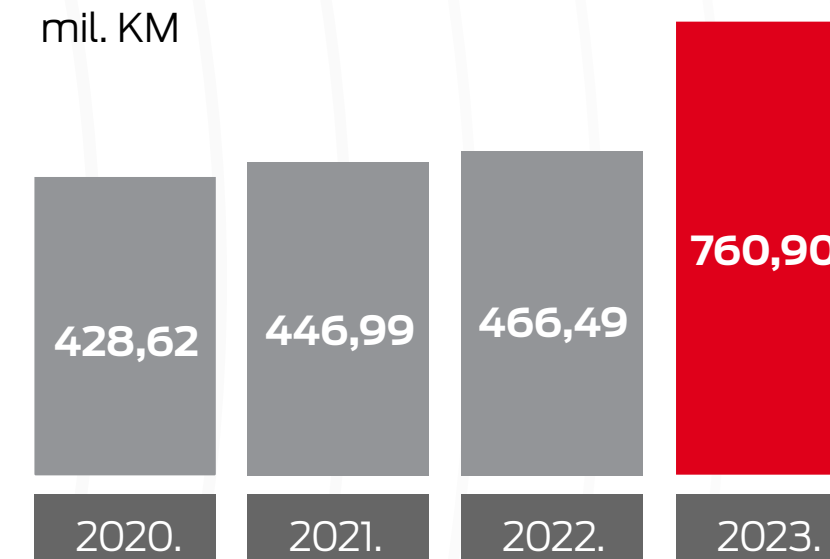
1.1. POKAZATELJI POSLOVANJA	6	1.9. FINANSIJSKI REZULTATI	93
1.2. KORPORATIVNI PROFIL	7	1.10. INFORMACIJE ZA INVESTITORE	104
1.3. MISIJA, VIZIJA I STRATEGIJA	18	1.11. UPRAVLJANJE RIZICIMA	106
1.4. OKRUŽENJE I REGULATORNI OKVIR	24	1.12. IZJAVA O PRIMJENI STANDARDA KORPORATIVNOG UPRAVLJANJA	113
1.5. DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE	35		
1.6. PORTFOLIO I KORISNICI USLUGA	68		
1.7. INVESTICIONA ULAGANJA	85		
1.8. ZAPOSLENI	91		



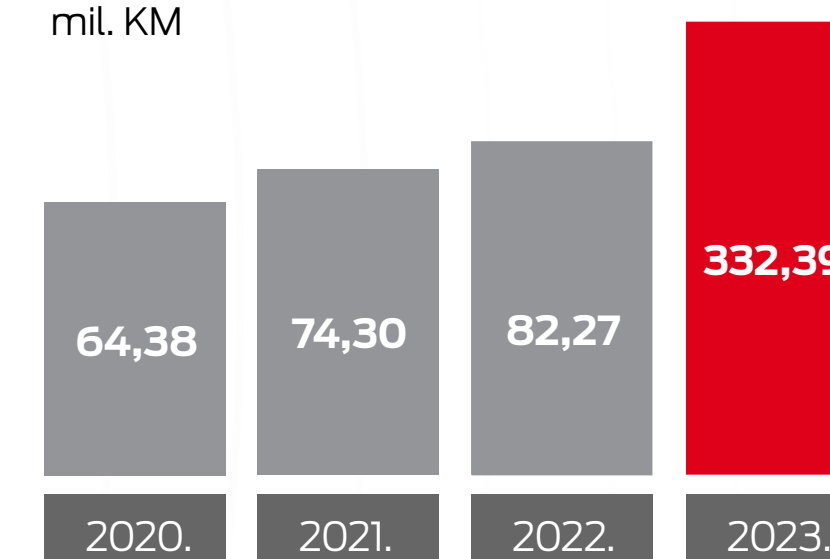
# 1.1. Pokazatelji poslovanja

	2022.	2023.	% promjene
Ukupan prihod (mil. KM)	466,49	760,90	63,1%
Ukupan rashod (mil. KM)	374,13	390,87	4,5%
EBITDA (mil. KM)	217,97	510,71	134,3%
EBITDA marža	46,89%	67,26%	
EBIT (mil. KM)	100,29	395,13	294,0%
EBIT marža	21,57%	52,03%	
Bruto dobitak (mil. KM)	92,35	370,03	300,7%
Neto dobitak (mil. KM)	82,27	332,39	304,0%
Poslovna aktiva/pasiva(mil. KM)	1.356,25	1.697,61	25,2%

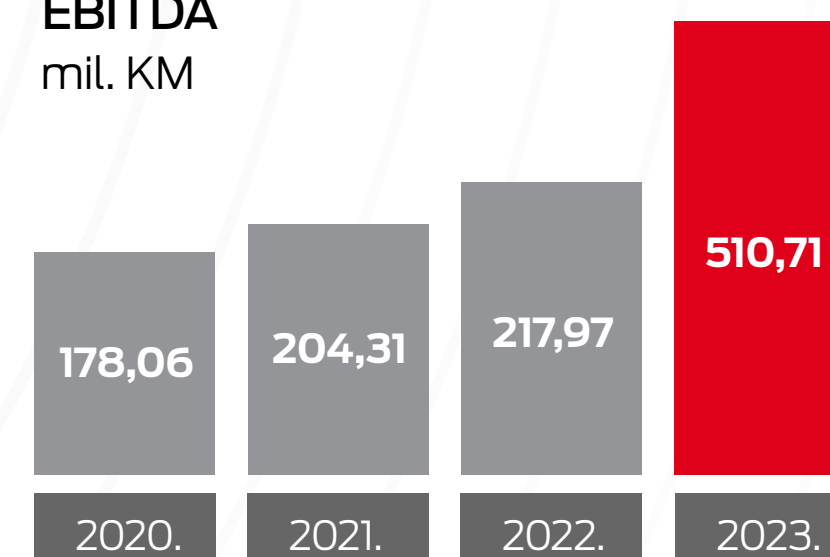
UKUPAN  
PRIHOD  
mil. KM



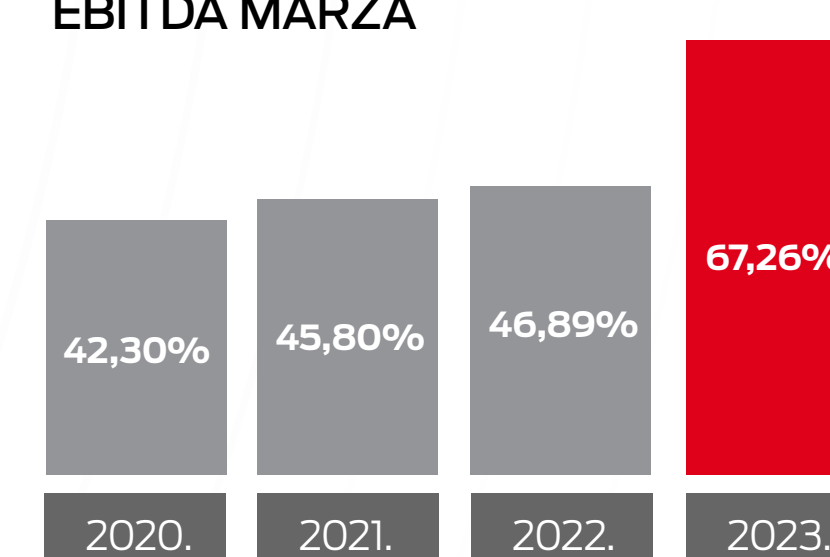
NETO  
DOBITAK  
mil. KM



EBITDA  
mil. KM



EBITDA  
MARŽA





# 1.2. Korporativni profil

1.2.1. OSNOVNI PODACI

1.2.2. STRUKTURA VLASNIŠTVA I UDJELI U VLASNIŠTVU

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

### SLUŽBENI WEB-SAJT

[www.mtel.ba](http://www.mtel.ba)

### PODRUČJE DJELOVANJA

Komunikacije, informacione tehnologije,  
integrisana poslovna rješenja

### OBLIK ORGANIZOVANJA

Akcionarsko društvo

## 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.

Pored osnovne djelatnosti, u cilju efikasnijeg i racionalnijeg poslovanja, kompanija obavlja i ostale registrovane djelatnosti.

## VLASNIŠTVO

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

## VRIJEDNOST OSNOVNOG KAPITALA

491.383.755 KM

## AKCIJE DRUŠTVA

- vrsta akcije, oznaka HOV: obične akcije, TLKM-R-A
- kotiranje HOV: Banjalučka berza
- broj akcija: 491.383.755
- nominalna vrijednost akcije: 1 KM



## 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 okviru kojeg su se obavljale poštanske, telegrafske 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 (privatizacioni-investicioni fondovi 10,5%, a fizička lica 9,5%),
- Preostalih 80% (državni kapital 65%, Fond penziono-invalidskog osiguranja 10% i Fond za restituciju 5%) privatizovano je po Posebnom privatizacionom programu Vlade Republike Srpske

#### 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.



## 1.2.2. Struktura vlasništva i udjeli u vlasništvu

Kupovinom 65,01% državnog kapitala 2007. godine, većinski vlasnik Mtela postaje Telekom Srbija, a.d. Beograd. Struktura vlasništva Mtela na dan 31.12.2023. godine je:

- Telekom Srbija, a.d. Beograd – 65,005%;
- Penzijski rezervni fond, a.d. Banja Luka – 8,340%;
- Fond za restituciju Republike Srpske, a.d. Banja Luka – 5,029%;
- DUIF Kristal invest a.d. – OAIF Future fond – 1,877%;
- Ostali akcionari – 19,749%.

Na dan 31.12.2023. godine Mtel ima udjele u vlasništvu šest društava, i to:

### četiri zavisna društva sa 100% udjela u vlasništvu:

- Logosoft d.o.o. Sarajevo,
- Blicnet d.o.o. Banja Luka (\*supernova),
- FINANC d.o.o. Banja Luka,
- TRION TEL d.o.o. Banja Luka.

### dva pridružena društva sa manje od 50% udjela u vlasništvu:

- Društvo za telekomunikacije MTEL, d.o.o. Podgorica, sa 49% udjela u vlasništvu (51% Telekom Srbija, a.d. Beograd),
- MTEL Global, d.o.o. Beograd, sa 41% udjela u vlasništvu (59% Telekom Srbija, a.d. Beograd).

Mtel je osnovao novo privredno društvo Sky Towers Infrastructure d.o.o. sa sjedištem u Banjoj Luci. Dana 16. maja 2023. godine, na osnovu rješenja Okružnog privrednog suda u Banjoj Luci, privredno društvo Sky Towers Infrastructure d.o.o. Banja Luka upisano je u registar poslovnih subjekata ovog suda. Zavisno društvo Sky Towers Infrastructure d.o.o. Banja Luka je registrovano za obavljanje djelatnosti bežične telekomunikacije. U skladu sa strateškom odlukom kompanije, zaključen je ugovor o kupoprodaji i prenosu 100% udjela vlasništva u zavisnom društvu Sky Towers Infrastructure d.o.o. Banja Luka. Na osnovu navedenog, u registru poslovnih subjekata, dana 12. decembra 2023. godine izvršen je upis promjene vlasništva nad udjelom u društvu Sky Towers Infrastructure d.o.o. Banja Luka.

Ugovor o kupoprodaji TRION TEL d.o.o. Banja Luka zaključen je dana 17. jula 2023. godine. Dana 27. jula zaključen je Ugovor o prenosu 100% udjela vlasništva u Društvu koji predstavlja osnov za upis promjene udjela vlasništva u registar poslovnih subjekata društva TRION TEL d.o.o. Banja Luka, koji je izvršen dana 1. avgusta 2023. godine, a čime je Mtel a.d. Banja Luka postao vlasnik 100% udjela vlasništva u društvu TRION TEL d.o.o. Banja Luka.



# Udjeli u vlasništvu

**\*supernova**

**100%**  
udjela u vlasništvu

**LOGOSOFT**

**100%**  
udjela u vlasništvu

**IIIITEL**  
GLOBAL

**41%**  
udjela u vlasništvu

**Financ**

**100%**  
udjela u vlasništvu

**triontel**  
stay connected!

**100%**  
udjela u vlasništvu

**m:tel Crna Gora**

**49%**  
udjela u vlasništvu



## 1.2.3. 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,
- Odbor za reviziju,
- Interna revizija,
- Generalni direktor,
- Izvršni odbor.

### Skupština akcionara

Skupštinu akcionara čine svi akcionari.

### Upravni odbor

Upravni odbor obavlja funkciju u sastavu: predsjednik Vladimir Lučić i članovi Danijela Maletić, Dejan Carević, Slavko Mitrović, Draško Marković, Nenad Tomović i Branko Malović.

### Odbor za reviziju

Odbor za reviziju obavlja funkciju u sastavu: predsjednica Dragana Drakulić i članovi Radenko Kotur i Srđan Raković.

### Interna revizija

Interni revizor u Društvu je Saša Novaković.

### Generalni direktor

Generalni direktor kompanije je dr Jelena Trivan.

### Izvršni odbor

Izvršni odbor Mtela čine:

generalni direktor  
**dr Jelena Trivan**

i izvršni direktori:

Izvršni direktor za tehniku  
**Rastko Pavlović,**

Izvršni direktor za prodaju  
**Milosav Parezanović,**

Izvršni direktor za finansije  
**Dejan Jokić,** i

Izvršni direktor za korporativne poslove  
**Nikola Tacić.**

**Milan Aleksijević** obavljao je funkciju izvršnog direktora za tehniku do 11.03.2024. godine.



# Dr Jelena Trivan, generalni direktor

Dr Jelena Trivan rođena je 1973. godine. Diplomirala je i doktorirala na Filološkom fakultetu Univerziteta u Beogradu.

Do 2000. godine radila je kao profesorka književnosti u Prvoj kragujevačkoj gimnaziji. U periodu 2000–2006. godine bila je zamjenica ministra u Ministarstvu za ljudska i manjinska prava.

Za vrijeme mandata zamjenice ministra bila je šefica Pregovaračkog tima državne zajednice Srbija i Crna Gora za zaključivanje Sporazuma o nacionalnim manjinama sa susjednim zemljama i Sporazuma o readmisiji sa zemljama Evropske unije.

Bila je kopredsjednica međudržavnih komisija za zaštitu nacionalnih manjina sa Hrvatskom, Mađarskom i Rumunijom i šefica tima za izradu Zakona o nacionalnim manjinama i Zakona o nacionalnim savjetima nacionalnih manjina.

Od 2004. godine predstavljala je Srbiju u Komitetu za ljudska prava Savjeta Evrope. U tom periodu radila je monitoring stanja ljudskih prava u zemljama članicama Savjeta Evrope.

Dobitnica je nagrade „The Man of the Year“ za 2011. godinu.

U periodu 2007–2014. godine bila je narodna poslanica u Narodnoj skupštini Republike Srbije. Tokom tog perioda predsjedavala je Odborom za kulturu i informisanje. Bila je članica Odbora za evropske integracije i Interparlamentarne delegacije između Evropskog parlamenta i Narodne skupštine Republike Srbije.

U Narodnoj skupštini Republike Srbije bila je predsjednica Grupe prijateljstva sa Holandijom.

Bila je članica Programskog odbora RTS-a od 2013. godine.

U 2017. godini dobitnica je nagrade Privredne komore Srbije – menadžer godine, i godišnje nagrade Privredne komore Srbije i Privredne komore Beograda „Beogradski pobjednik za 2018. godinu“ za ostvarene rezultate u privredi.

Od 27. januara 2015. godine obavljala je funkciju direktora Javnog preduzeća Službeni glasnik.

Funkciju Predsjednika Upravnog odbora Filmskog centra Srbije obavljala je od 2018. godine.

Od 2022. godine aktivni je član Poslovnog savjetodavnog vijeća UNICEF-a BiH.

Upravni odbor kompanije izabrao je dr Jelenu Trivan za generalnog direktora Mtela, a.d. Banja Luka od 15.9.2021. godine.

Govori engleski jezik.





# Rastko Pavlović, izvršni direktor za tehniku

Rastko Pavlović je rođen 1973. godine u Kotor Varošu. Srednju elektrotehničku školu završio je u Banjaluci. Diplomirao je na Elektrotehničkom fakultetu Univerziteta u Banjaluci, na kojem je stekao i zvanje mastera elektrotehnike.

Radnu karijeru je započeo 2001. godine u kompaniji Mtel u Direkciji za mobilnu mrežu. Od 2007. godine obavljao je poslove šefa Službe za biling, potom funkciju rukovodioca IT sektora u Direkciji za mobilnu mrežu, a nakon toga poslove šefa Službe za poslovnu analitiku u Direkciji za tehniku.

Od 2017. do 2023. godine obavljao je funkciju rukovodioca Sektora za podršku kompanijskim procesima, a u avgustu 2023. godine imenovan je za direktora Funkcije informacionih tehnologija. Bio je rukovodilac strateških

projekata vezanih za uvođenje i unapređenje sistema za billing, provisioning, data warehouse, analitički CRM.

U periodu od 2015. do 2016. godine bio je IT projekt menadžer za uspostavljanje i puštanje u rad MVNO operatera m:tel Austria.

Tokom postdiplomskog studija objavio je više naučnih radova iz oblasti informacionih tehnologija i komunikacija (ITK) i dobio priznanje za kvalitet autorskog rada na INFOFEST-u u Budvi 2008. godine.

Govori engleski jezik.

Oženjen je i otac jednog djeteta.

Za izvršnog direktora za tehniku kompanije Mtel a.d. Banja Luka imenovan je 11.03.2024. godine.





# Milosav Parezanović, izvršni direktor za prodaju

Milosav Parezanović rođen je 1972. godine u Čačku.

Diplomu menadžera za ekonomski i industrijski menadžment stekao je na Fakultetu za poslovni i industrijski menadžment, Univerziteta Union – Nikola Tesla u Beogradu, a diplomu master menadžera za medije i odnose s javnošću na Fakultetu organizacionih nauka Univerziteta u Beogradu.

Do 2000. godine radio je na izvršnim poslovima marketinga i prodaje u nekoliko radio i TV stanica u Beogradu. Od 2000. do 2005. godine bio je zaposlen na izvršnim marketing poslovima kompanije RTV B92.

Godine 2005. počinje da radi u njemačkoj kompaniji Burda na marketing i advertajzing poslovima. Nakon što je kompaniju Burda kupila strana kompanija Gruner + Jahr, u novoformiranoj njemačko-holandsko-austrijskoj kompaniji Adria Media Group u Beogradu,

obavljao je funkciju direktora advertajzinga za nekoliko štampanih medija i pratećih digitalnih platformi. Kao Key Account u kompaniji AMG dugi niz godina bio je zadužen i za realizaciju medijskih kampanja nekoliko najvećih domaćih i stranih kompanija koje posluju u Srbiji i regionu, između ostalih i za kompaniju Telekom Srbija.

Radio je i na organizaciji velikog broja tim-bildinga, seminara, konferencija i poslovnih događaja u Srbiji i u inostranstvu. Od 2014. godine bio je na poziciji direktora Direkcije za advertajzing kompanija Adria Media Group i Kurir Info.

Za izvršnog direktora za marketing i prodaju kompanije Mtel a.d. Banja Luka imenovan je 18.10.2021. godine, a od 1.5.2023. godine obavlja funkciju izvršnog direktora za prodaju.

Govori engleski jezik.





# Dejan Jokić, izvršni direktor za finansije

Dejan Jokić rođen je 1969. godine. Diplomirao je 1997. na South Bank University, London BA Business Studies.

Karijeru je započeo u kompaniji Intereksport Beograd 1998. godine, a od 1999. do 2002. bio je menadžer sportskog marketinga u kompaniji Delta sport. Na poziciju rukovodioca projekta u Centru za aukcijsku privatizaciju dolazi 2002. godine, gdje se bavio organizovanjem i sprovođenjem javnih aukcija, pripremom i sprovođenjem privatizacije malih i srednjih preduzeća te komunikacijom i pregovorima sa državnim institucijama.

Godine 2004. inicira i započinje s aktivnostima za formiranje Centra za sprovođenje stečajnih postupaka u Agenciji za privatizaciju Republike Srbije, koji počinje s radom 2005. godine, kada je postavljen na mjesto direktora navedenog novoosnovanog centra i na toj dužnosti ostaje do 2013. godine.

U periodu od 2013. do 2014. godine obavljao je posao direktora Sektora naplate problematičnih plasmana u AIK banci. Suosnivač je firme za organizaciono i

finansijsko restrukturiranje Maxima consulting, 2014. godine, gdje se bavio poslovima izrade procjene vrijednosti te pružanja usluga povjeriocima i dužnicima u postupcima stečaja, finansijskog i organizacionog restrukturiranja.

Godine 2015. imenovan je za direktora Sektora za finansijsko-računovodstvene poslove u JP Službeni glasnik Republike Srbije, te na tom mjestu ostaje do imenovanja na mjesto izvršnog direktora za finansije kompanije Mtel a.d. Banja Luka.

Bio je glavni konsultant na USAID Brownfield Investment projektu, predsjednik ispitne komisije u Agenciji za licenciranje stečajnih upravnika, član Upravnog odbora u Agenciji za osiguranje i finansiranje izvoza. Od 2018. godine obavlja funkciju člana Nadzornog odbora JP Službeni glasnik, a od jula 2021. član je i Upravnog odbora Direktne banke Beograd.

Govori engleski, italijanski i ruski jezik.

Za izvršnog direktora za finansije kompanije Mtel a.d. Banja Luka imenovan je 20.9.2021. godine.





# Nikola Tacić, izvršni direktor za korporativne poslove

Nikola Tacić rođen je 1990. godine u Prokuplju. Diplomirao je na Pravnom fakultetu Univerziteta u Nišu, nakon čega je položio pravosudni ispit na Pravnom fakultetu Univerziteta u Beogradu te postao član Advokatske komore Srbije. Pored toga, na Akademiji za medijaciju i dijalog u Beogradu stekao je i status medijatora, a trenutno pohađa Master of Business Administration at CITY College, University of York.

Tokom studiranja stekao je praksu radeći kao pripravnik – saradnik u sudovima opšte nadležnosti višeg ranga u odnosu na osnovne sudove, kao i u renomiranim advokatskim kancelarijama u Beogradu.

U svojoj advokatskoj profesionalnoj karijeri specijalizovao se u oblasti rješavanja sporova

proisteklih iz građanskog, radnog, upravnog i privrednog prava, uključujući zastupanje klijenata pred sudskim i upravnim organima Republike Srbije i Republike Crne Gore, kao i u međunarodnim sporovima. Takođe, bavio se i pružanjem usluga klijentima iz oblasti korporativnog i ugovornog prava.

Prije imenovanja na mjesto izvršnog direktora za korporativne poslove kompanije Mtel, a.d. Banja Luka, 18.10.2021. godine, bio je partner zadužen za parnično odjeljenje u advokatskoj kancelariji u Beogradu.

Član je predsjedništva Udruženja pravnika Republike Srpske.

Govori engleski jezik.

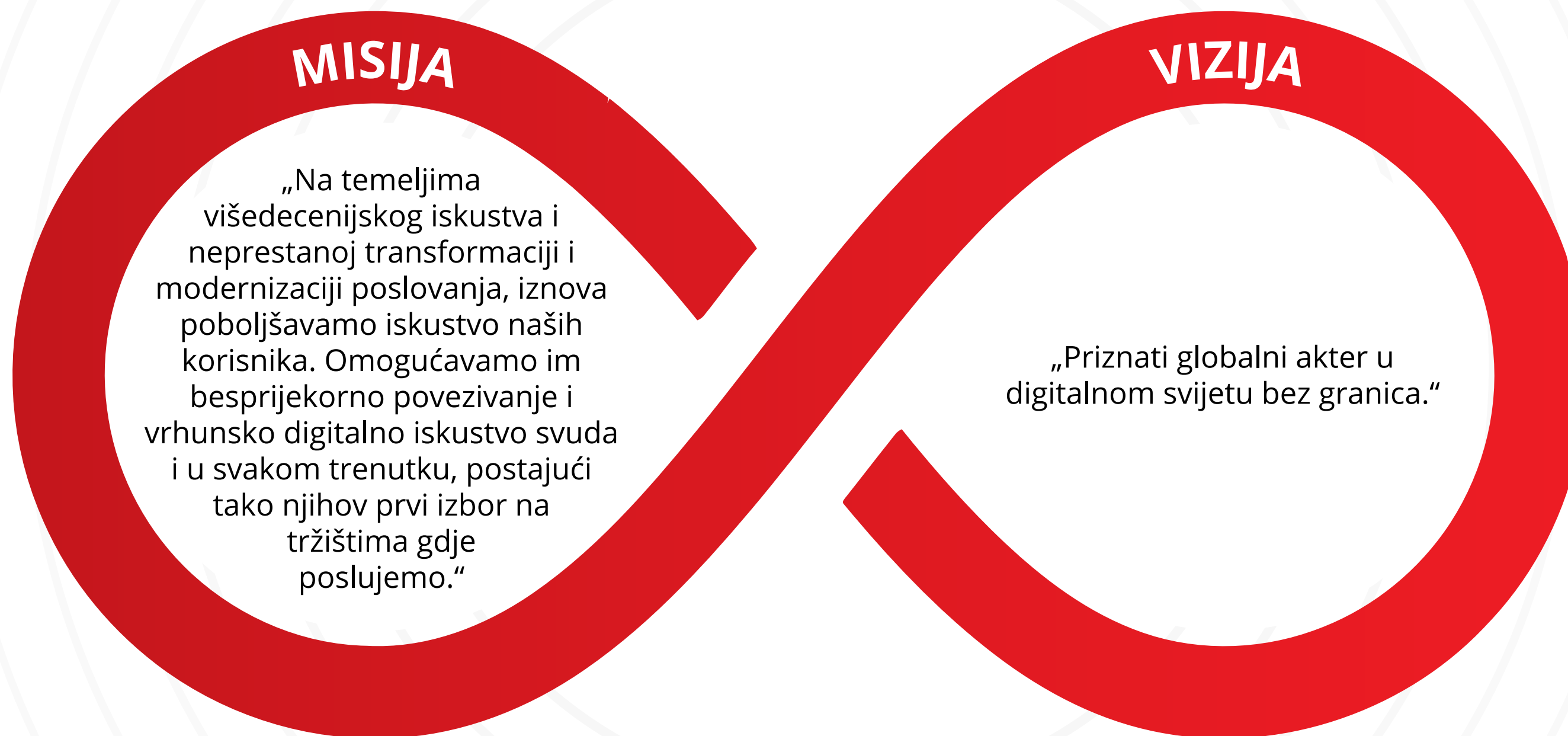




# 1.3. Misija, vizija i strategija

## MISIJA I VIZIJA

Strateškim poslovnim planom Mtel a.d. Banja Luka, za period 2022–2026. godine, definisane su misija i vizija Društva:



Kompanija Mtel posluje poštujući osnovne vrijednosti koje su izraz zajedničkih uvjerenja i u svakodnevnom poslovnom životu igraju izuzetno važnu ulogu.

Vodeći se korporativnim vrijednostima, osiguravamo povjerenje naših korisnika, poslovnih partnera, akcionara i društvene zajednice, jer je upravo povjerenje uslov kvalitetne saradnje, kao rezultat dugotrajne prakse ulaganja u poslovne odnose. Korporativne vrijednosti su osnova za razumijevanje zajedničkih obaveza i odgovornosti i rješavanje pravnih i moralnih dilema.



U kontekstu unapređenja korporativne kulture u kompaniji je prisutna opredijeljenost da posluje u skladu sa definisanim korporativnim vrijednostima, koje obuhvataju:

### Posvećenost korisnicima

Polazna tačka i konačni cilj poslovanja jeste zadovoljstvo korisnika. Stoga smo konstanto usmjereni na praćenje potreba svojih korisnika, ali i na njihovo razvijanje.

### Uigran tim

Kako bismo odgovorili svim tržišnim izazovima, te bili najbolji u onome čime se bavimo, važno je da budemo stručni i kompetentni.

### Odgovorno poslovanje

Vodeći se pozitivnim vrijednostima, poslujemo na način da sistematski i trajno gradimo tradiciju kvalitetnih odnosa prema društvu i sredini u kojoj djelujemo.

### Usmjerenost ka promjenama

Slijedeći svoju viziju, prilagođavamo se promjenama na tržištu, fleksibilni smo i spremni preuzeti inteligentni rizik i odgovornosti u cilju bržeg poslovanja.

### Konstantan rast i razvoj

Svoje prioritete i ciljeve prilagođavamo modernim trendovima i potrebama svojih korisnika, pri tome pažljivo birajući najbolje saradnike, najkvalitetnije proizvođače opreme i dobavljače.

### Ambasadori kompanije

Jasno se opredjeljujemo za razvijanje timskog duha, njegujući međusobne odnose i prijateljsku atmosferu u kojoj svaki zaposleni igra važnu ulogu i na kojeg se u svako vrijeme i na svakom mjestu može računati.

# STRATEŠKA KUĆA

DIGITALNA TRANSFORMACIJA ZA EFIKASNIJE, MODERNIJE,  
PROFITABILNIJE I ODRŽIVO POSLOVANJE

STRATEŠKI STUBOVI

RAST  
PRIHODA I  
VRIJEDNOSTI  
PO KORISNIKU  
(ARPU/ARPA)

KORISNIČKO  
ISKUSTVO

ODRŽIVO I  
EFIKASNO  
POSLOVANJE

ŠIRENJE  
TELKO I  
MEDIJSKOG  
POSLOVANJA

DIGITALNI  
EKOSISTEM  
KROZ  
INOVACIJE I  
PARTNERSTVA

STRATEŠKI TEMELJI

TEHNOLOŠKA I SERVISNA INFRASTRUKTURA

LJUDI I ORGANIZACIJA



## STRATEGIJA

Strateški plan Mtel, a.d. Banja Luka, za period 2022–2026. godine, definiše strateško opredjeljenje kompanije s ciljem daljeg unapređenja poslovnog rezultata i očuvanja pozicije lidera na tržištu telekomunikacija, kao i daljeg rasta i razvoja.

U okviru Strateškog plana Mtel, a.d. Banja Luka, za period 2022–2026. godine, identifikovane su strateške oblasti daljeg djelovanja i iste su objedinjene u formi segmenata Strateške kuće, koja predstavlja strateško usmjerenje za posmatrani vremenski okvir.

Strateška kuća definisana je u formi:

- **pet strateških stubova i**
- **dva strateška temelja.**

Za svaki od pet strateških stubova identifikovan je po jedan strateški cilj, kao cilj najvećeg nivoa.

## STRATEŠKI STUB: RAST PRIHODA I VRIJEDNOSTI PO KORISNIKU

### STRATEŠKI CILJ: Povećati prihode i vrijednost po korisniku

Mtel će u narednom periodu svoje aktivnosti usmjeriti na unapređenje stabilnosti korisničke baze te razvoj portfolija usluga. Navedeno se odnosi na dalji rast broja korisnika integrisanih i postpaid usluga, kao i broja korisnika mobilnog interneta te razvoj portfolija ICT i digitalnih usluga u saradnji sa matičnim društvom Telekom Srbija i zavisnim društvima.

U svrhu dostizanja strateškog cilja definisan je skup strateških inicijativa:

- Rast korisničke baze u segmentu multimedije i integrisanih usluga,
- Povećanje prihoda u segmentu multimedije i integrisanih usluga,
- Rast korisničke baze u segmentu mobilnog postpaid-a i mobilnog interneta,
- Povećanje prihoda u segmentu mobilnog postpaid-a i mobilnog interneta.

## STRATEŠKI STUB: KORISNIČKO ISKUSTVO

### STRATEŠKI CILJ: Superiorno korisničko iskustvo

U smislu savremene komunikacije između korisnika, kao i tehnološkog razvoja u oblasti digitalnih komunikacija, nameće se potreba za kontinuiranim unapređenjem digitalnih kanala komunikacije sa korisnicima, odnosno iniciranja dugoročnog procesa preusmjeravanja interakcije sa korisnicima sa tradicionalnih na onlajn kanale.

U svrhu dostizanja strateškog cilja definisana je strateška inicijativa:

- Unapređenje E2E CEM procesa.

### **STRATEŠKI STUB: ODRŽIVO I EFIKASNO POSLOVANJE**

#### **STRATEŠKI CILJ: Unaprijediti efikasnost i osigurati održivost poslovanja**

Mtel je opredijeljen za sistemski pristup upravljanju procesima, koji obuhvata kontinualno unapređenje i informatizaciju standardizovanih ključnih procesa, te se na taj način podiže efikasnost i jačaju sposobnosti održivog poslovanja.

U svrhu dostizanja strateškog cilja definisan je skup strateških inicijativa:

- Unapređenje upravljanja poslovnim procesima u svim oblastima putem informatizacije,
- Iskorištenje sinergetskih efekata u kontekstu centralizacije upravljanja TS grupom i racionalizacije troškova (znanje, procesi, sistemi, proizvodi, marketinške strategije, nabavke itd.),
- Neutralnost emisije štetnih gasova u atmosferu i korištenje zelene energije.

### **STRATEŠKI STUB: ŠIRENJE TELKO I MEDIJSKOG POSLOVANJA**

#### **STRATEŠKI CILJ: Proširiti poslovanje na novim i postojećim tržištima u segmentima telekomunikacija i multimedije**

Telekom Srbija je jasno uvidio značaj posjedovanja ekskluzivnog medijskog sadržaja. Kupljena su prava na ekskluzivne sportske sadržaje, ali je i proširen opseg poslovanja na proizvodnju i emitovanje sopstvenog sadržaja. Uloga Mtela, u kontekstu definisanog strateškog cilja, pored dalje akvizicije korisnika, jeste ujedno i promotivnog i posredničkog karaktera za područje BiH, a u korist sadržaja akviziranog i kreiranog od strane matičnog društva.

U svrhu dostizanja strateškog cilja definisan je skup strateških inicijativa:

- Rast broja korisnika sadržaja proizvedenog i akviziranog od strane matičnog društva,
- Podrška promociji sadržaja proizvedenog i akviziranog od strane matičnog društva,
- Rast korisničke baze kroz potencijalne akvizicije.

### **STRATEŠKI STUB: DIGITALNI EKOSISTEM KROZ INOVACIJE I PARTNERSTVA**

#### **STRATEŠKI CILJ: Razviti digitalni ekosistem kroz inovacije i partnerstva**

Kroz proces poslovanja Grupa jasno i u kontinuitetu iskazuje želje da doprinese razvoju lokalne IT zajednice i uhvati korak sa digitalnom transformacijom i savremenim ICT trendovima. U tom smislu, očekuje se da u narednim godinama dođe do ekspanzije ICT servisa koje bi Mtel nudio samostalno ili u partnerstvu sa matičnom kompanijom, kao i zavisnim društvima. Globalni rast IoT tržišta odražava se i na tržište BiH. Kompanija Mtel prepoznala je potencijal ovog tržišta i preduzela aktivnosti na uvođenju IoT rješenja baziranih na LoRa WAN tehnologijama.

U svrhu dostizanja strateškog cilja definisan je skup strateških inicijativa:

- Izgradnja digitalnih poslovnih ekosistema, ICT i IoT usluga,
- Finansijski ekosistemi i ekosistemi osiguranja,
- Digitalni korisnik/domaćinstvo.





Strateški ciljevi identifikovani su, takođe, za dva strateška temelja.

### **STRATEŠKI TEMELJ: TEHNOLOŠKA I SERVISNA INFRASTRUKTURA**

#### **STRATEŠKI CILJ: Dalji razvoj tehnološke i servisne infrastrukture**

U domenu širokopojasnog pristupa, nastavljena je izgradnja i širenje FTTx tehnologija koje rezidencijalnim i poslovnim korisnicima omogućavaju korištenje velikih brzina pristupa internetu i servisima koje pruža Mtel. Dalji razvoj širokopojasne infrastrukture predstavlja osnov za dalji razvoj postojećih usluga, ali i cijelog seta usluga baziranih na širokopojasnom pristupu. Pored širokopojasne infrastrukture, okosnica daljeg razvoja će biti izgradnja IoT infrastrukture kako bi se u segmentu Smart tehnologija zauzelo vodeće mjesto na tržištu. Kompanija je od jula i zvanično pustila VoLTE mrežu u komercijalnu upotrebu.

U svrhu dostizanja strateškog cilja definisan je skup strateških inicijativa:

- Tehnološko unapređenje private cloud infrastrukture,
- Podizanje nivoa zaštite korporativnih resursa,
- Razvoj 5G mreže i servisnih platformi kao podrška novim 5G poslovnim modelima,
- Razvoj TK/servisnih platformi,
- Razvoj TK infrastrukture.

### **STRATEŠKI TEMELJ: LJUDI I ORGANIZACIJA**

#### **STRATEŠKI CILJ: Dalje unapređenje posvećenosti, motivacije i kompetencija zaposlenih**

Grupa će, shodno dosadašnjoj praksi, nastaviti sa unapređenjem posvećenosti, motivacije i kompetencije zaposlenih, te unapređenjem nove organizacione kulture na principima saradnje zaposlenih, inovativnosti i uspostavljanju adekvatnog administrativnog okvira koji osigurava neometano i efikasno poslovanje. Kulturu konkurentnosti kompanije Mtel podržavaju tri segmenta kulture: saradnja zaposlenih, inovativnost na svakodnevnom nivou i adekvatan administrativni okvir koji osigurava neometano i efikasno poslovanje.

U svrhu dostizanja strateškog cilja definisan je skup strateških inicijativa:

- Izgradnja agilne i adaptabilne organizacije,
- Employer branding – kako privući i zadržati talente.

Identifikovan je i strateški cilj za gradivnu digitalnu/poslovnu transformaciju, kao sloj koji prožima sve strateške elemente.

### **STRATEŠKI TRANSFORMACIONI PROGRAM**

#### **STRATEŠKI CILJ: Dalje sprovođenje digitalne transformacije u svrhu unapređenja eksterno-internih performansi Društva**

Kao sloj koji prožima sve strateške elemente prepoznaje se digitalna transformacija, koja treba da omogući efikasnije, modernije, profitabilnije i održivo poslovanje kompanije. Mtel kompanija odlučna je da iskoristi digitalnu transformaciju za jednostavnije i efikasnije pružanje usluga, poboljšanje njihove distribucije te izgradnju boljeg radnog mjesta za zaposlene i boljeg cjelokupnog korisničkog iskustva.

U svrhu dostizanja strateškog cilja definisan je skup strateških inicijativa:

- Tehnološka transformacija i modernizacija IT sistema,
- Unapređenje digitalnih kanala u marketingu i prodaji.

# 1.4. Okruženje i regulatorni okvir

1.4.1. MAKROEKONOMSKO OKRUŽENJE

1.4.2. TRŽIŠTE TELEKOMUNIKACIJA U BOSNI I HERCEGOVINI

1.4.3. REGULATORNI OKVIR



# 1.4.1. Makroekonomsko okruženje

Prema analizama Svjetske banke (World Bank) objavljenim u januaru 2024. godine<sup>1</sup>, globalna ekonomska aktivnost nastavlja da slabi, usljed efekata stroge monetarne politike, restriktivnih finansijskih uslova i slabog globalnog rasta trgovine. Nakon naglog usporavanja 2022. i još jednog pada 2023. godine, rast globalne proizvodnje će nastaviti da pada i u 2024. godini, označavajući treću uzastopnu godinu usporavanja ekonomskih kretanja. Sukob na Bliskom istoku pojačao je geopolitičke rizike i povećao neizvjesnost za tržišta robe, sa potencijalnim negativnim efektima implikacije na globalni rast. Ovo dolazi dok svjetska ekonomija nastavlja da se nosi sa dugotrajnim efektima pandemije kovida 19, krize u Ukrajini, porasta inflacije i naknadno zatezanja globalnih monetarnih uslova.

Prognoze u Global Economic Prospects-u upućuju na to da će većina ekonomija, kako razvijenih tako i onih u razvoju, nastaviti sporiji rast u 2024. i 2025. godini.

Očekuje se usporavanje globalnog rasta već treću godinu zaredom do 2,4% prije dostizanja 2,7% u 2025. godini<sup>2</sup>. Ovo usporavanje odražava se na tržište rada, smanjenje štednih rezervi, opadanje potražnje za uslugama, zaostale efekte monetarnog pooštavanja i fiskalnu konsolidaciju.

MAKROEKONOMSKI POKAZATELJI BIH	2022.	2023.
Bruto domaći proizvod (u mil. KM)	45.618	36.329*
Realna stopa promjene BDP	2,6%	1,6%
Prosječna godišnja stopa inflacije	16,3%	6,1%
Stopa rasta industrijske proizvodnje	-1,2%	-8,0%
Prosječna neto zarada (u mil. KM)	1.156	1.297
Javni dug (u mil. KM)	13.019	12.749*
Devizne rezerve (u mil. KM)	15.900	15.330*
% promjene izvoza	34,1%	21,9%
% promjene uvoza	38,3%	20,7%
Pokrivenost uvoza izvozom	63,9%	60,1%

\*Q3 2023. godine.

Izvori podataka: Agencija za statistiku BiH (bhas.gov.ba), Centralna banka BiH (www.cbbh.ba) i Ministarstvo finansija i trezora BiH (mft.gov.ba)

Međunarodni monetarni fond (MMF) predviđa da će eksterna potražnja sve više podržavati ekonomsku aktivnost u BiH u 2024. godini. Sve u svemu, rast

BDP-a će se ubrzati u 2024. i 2025. godini, ali samo umjerenim tempom, jer se za 2024. godinu predviđa rast BDP-a u BiH od 3,0%. Inflacija je bila u opadajućem trendu u prvoj polovini 2023. godine, počevši od visokog nivoa od 14,1% u januaru i pala je na 4,1% u septembru. Za 2024. godinu predviđa se inflacija od 3,0%<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>World Bank Global Economic Prospect, January 2024,

<sup>2</sup>World Bank Global Economic Prospect, January 2024.

<sup>3</sup><https://www.imf.org/en/Countries/BIH#>

## 1.4.2. Tržište telekomunikacija u BiH

U području telekomunikacija, Regulatorna agencija za komunikacije (u daljem tekstu Agencija) nastavila je da sprovodi aktivnosti u cilju nastavka harmonizacije regulatornog okvira sa važećim evropskim regulatornim okvirom i najboljom praksom. Rad Agencije posebno je fokusiran na transpoziciju Evropskog kodeksa o elektronskim komunikacijama u novi Zakon o elektronskim komunikacijama, kao i usvajanje Politike i Strategije razvoja širokopojasnog pristupa za BiH. Kontinuirano se razmatraju podsticajne mjere za razvoj i korištenje usluga zasnovanih na internetu, sa posebnim fokusom na ranjive kategorije, kao što su osobe sa invaliditetom, manje obrazovane i starije osobe.<sup>4</sup>

Prema posljednjim dostupnim podacima, ukupna vrijednost tržišta telekomunikacija BiH u 2022. godini iznosi 1,292 milijarde KM. U bruto domaćem proizvodu Bosne i Hercegovine, prihodi od tržišta telekomunikacija u 2022. godini imali su udio od 2,7%,

što je niže za 0,4% u odnosu na 2021. godinu. Ostvareni prihod na tržištu telekomunikacija BiH u 2022. godini viši je u odnosu na 2021. godinu za 4,9%.<sup>5</sup>

Kada se posmatra udio svake od usluga u ukupnim prihodima na tržištu telekomunikacionih usluga u BiH u 2022. godini, najveći udio u ukupnom prihodu je ostvaren, kao i prethodnih godina, od pružanja usluge mobilne telefonije, u visini od oko 552,8 miliona KM, što

predstavlja 42,8% ukupnog prihoda. Prihod od mobilne telefonije zabilježio je rast od 5,5% u odnosu na prethodnu godinu. Prihod od usluga fiksne telefonije niži je u odnosu na prethodnu godinu za 0,9% i iznosi oko 316,1 miliona KM. Prihod od internet usluga iznosio je u 2022. godini oko 219,2 miliona KM, što je rast u odnosu na prethodnu godinu za 19,7%.<sup>6</sup>

PRIHOD OD TELEKOMUNIKACIONIH USLUGA (u mil. KM)	2021.	2022.	% promjene
<b>Ukupni prihodi</b>	<b>1.232</b>	<b>1.292</b>	<b>4,9%</b>
Prihodi mobilne telefonije	524	553	5,5%
Prihodi fiksne telefonije	319	316	-0,9%
Prihodi internet usluga	183	219	19,7%

Izvor 2021, 2022<sup>7</sup>.

<sup>4</sup> RAK WSIS Forum 2023

<sup>5</sup> Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2022, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba

<sup>6</sup> Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2022, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba

<sup>7</sup> Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2021, 2022. godinu



# Fiksna telefonija

U 2023. godini javnu telefonsku uslugu preko fiksne telekomunikacione mreže u BiH pružalo je 13 operatora, tri operatora sa dozvolom za javnog operatora fiksne telefonije (BH Telecom d.d. Sarajevo, Telekom Srpske a.d. Banja Luka i Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar), te 10 operatora sa dozvolom za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga.<sup>8</sup>

Trend smanjenja broja korisnika fiksne telefonije je najvidljiviji kod operatora sa značajnom tržišnom snagom, jer imaju najveće baze korisnika, a zamjena korištenja fiksnih usluga mobilnim traje već godinama. Pad broja korisnika fiksne telefonije ublažen je prelaskom korisnika na integrisane usluge koje se isporučuju korištenjem fiksne mreže.

Broj aktivnih fiksnih telefonskih linija dominantnih operatora na kraju 2023. godine iznosi 472.720<sup>9</sup>, što je manje za 6,4% u odnosu na prethodnu godinu.

Ukupan broj vlastitih pretplatnika novih operatora u 2023. godini iznosi 140.926<sup>10</sup>, što je manje za 3,0% u odnosu na 2022. godinu.

Usluga prenosivosti telefonskih brojeva, za korisnike fiksnih javnih telefonskih usluga, povećala je konkurentnost na tržištu fiksne telefonije. Ukupan broj prenesenih telefonskih brojeva u fiksnoj telefonskoj mreži u 2023. godini iznosi 108.665, što je rast na godišnjem nivou od 3,0%.<sup>11</sup>

Prema posljednjim dostupnim podacima iz 2022. godine, stopa penetracije usluga fiksne telefonije iznosi 18,4%.<sup>12</sup>



FIKSNA TELEFONIJA	2022.	2023.	% promjene
Broj aktivnih telefonskih linija dominantnih operatora	505.128	472.720	-6.4%
Broj vlastitih pretplatnika alternativnih operatora	145.333	140.926	-3,0%
Broj prenesenih fiksnih brojeva	105.516	108.665	3,0%

Izvor: Q4 2023.<sup>13</sup>

<sup>8</sup> Korisnici dozvole za javnog operatora fiksne telefonije & Korisnici dozvole za obavljanje djelatnosti davaoca fiksnih javnih telefonskih usluga

<sup>9</sup> Kvaralni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba

<sup>10</sup> Kvaralni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba

<sup>11</sup> Kvaralni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba

<sup>12</sup> Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2022, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba

<sup>13</sup> Kvaralni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba

# 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. Mostar, te četiri pružaoca usluga u mobilnim komunikacijama: Logosoft, d.o.o. Sarajevo, DASTO SEMTEL, d.o.o. Bijeljina, NOVOTEL, d.o.o. Sarajevo i Haloo, d.o.o. Sarajevo.

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

Broj korisnika usluga mobilne telefonije nastavio je da raste, i na kraju 2023. godine iznosi 3.874.277<sup>14</sup>, što je rast od 1,6% u odnosu na 2022. godinu.

Broj prepaid korisnika i dalje je višestruko veći u odnosu na broj postpaid korisnika u mobilnoj

telefoniji. Na kraju 2023. godine učešće prepaid korisnika u cjelokupnoj bazi mobilne telefonije iznosi 69,8%, dok postpaid korisnici učestvuju sa 30,2%. U okviru postpaid korisnika broj M2M korisnika iznosi 143.741<sup>15</sup>, što je rast od 5,7% u odnosu na 2022. godinu.

Učešće postpaid korisnika u BiH niže je od prosjeka u zemljama okruženja i EU.



MOBILNA TELEFONIJA	2022.	2023.	% promjene
Broj korisnika telefonskih usluga u mobilnoj telefoniji	3.811.931	3.874.277	1,6%
Broj prepaid korisnika	2.748.308	2.704.067	-1,6%
Broj postpaid korisnika	1.063.623	1.170.210	10,0%
Učešće prepaid korisnika	72,1%	69,8%	-3,2%
Učešće postpaid korisnika	27,9%	30,2%	8,3%
Broj prenesenih mobilnih brojeva	121.216	144.867	19,5%

Izvor Q4 2023.<sup>16</sup>

<sup>14</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba

<sup>15</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba

<sup>16</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba



Stopa penetracije usluga mobilne telefonije na kraju 2023. godine procjenjuje se na 112,82%<sup>17</sup>.

Smanjena popularnost SMS poruka posljedica je povećane upotrebe messenger aplikacija. Pad odlaznog saobraćaja posljedica je visokih cijena međunarodnih razgovora te upotrebe aplikacija za govorne pozive. TeleGeography procjenjuje da je sedam OTT komunikacionih aplikacija – Whatsapp, Facebook Messenger, WeChat (Weixin), QQ, Viber, Line i KakaoTalk – zajedno imalo oko šest milijardi korisnika mjesečno u septembru 2023. Ove procjene isključuju druge aplikacije, kao što su Apple FaceTime, Google Hangouts i Skype (od kojih posljednja dva imaju preko milijardu preuzimanja iz Google App Store-a).

Ukupna količina prenesenih podataka u Q4 2023. iznosi 48.852.183 GB, što čini stopu rasta od 29,8% u odnosu na isti kvartal 2022.<sup>18</sup>

Dugoročno gledano, rast saobraćaja podataka

podstaknut je rastom broja pretplata na pametne telefone i sve većim prosječnim obimom podataka po pretplati, podstaknutim prvenstveno većim pregledom video-sadržaja.

Implementacija usluge prenosivosti telefonskih brojeva u mobilnoj telefoniji počela je 2013. godine. Ukupan broj prenesenih telefonskih brojeva u mobilnoj mreži u 2023. godini iznosi 144.867<sup>19</sup>, što predstavlja rast na godišnjem nivou od 19,5%.

Procenat pokrivanja stanovništva GSM mobilnom mrežom na kraju 2022. godine iznosio je 100%, procenat pokrivanja stanovništva (UMTS) 3G mobilnom mrežom 97% (bez promjene u odnosu na 2021), dok je procent pokrivanja stanovništva (LTE) 4G mobilnom mrežom 94% (1,1% više u odnosu na 2021).<sup>20</sup>

<sup>17</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, [www.rak.ba](http://www.rak.ba)  
<sup>18</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, [www.rak.ba](http://www.rak.ba)  
<sup>19</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, [www.rak.ba](http://www.rak.ba)  
<sup>20</sup> Telekomunikacioni indikator BiH, podaci su preuzeti od operatora, koji je prijavio najveći procenat pokrivenosti GSM, UMTS, odnosno LTE mrežom, a u skladu sa definicijom Međunarodne unije za telekomunikacije (ITU).



# Internet usluga

Broj korisnika dozvole za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu na kraju 2023. godine je 63 operatora.<sup>21</sup> Tržište usluga pristupa internetu obilježilo je povećanje pristupnih brzina za sve korisnike te integracija telekomunikacionih i usluga iz domena ICT (cloud, data centri, sigurnost).

Sa stanovišta tehnologije pristupa internetu, dominira širokopojasni pristup putem xDSL tehnologije sa 50,2% učešća na tržištu širokopojasnog pristupa internetu putem fiksne mreže. Slijedi kablovski pristup sa 29,8% učešća na tržištu širokopojasnog pristupa internetu putem fiksne mreže, te FTTH pristup sa 12,6%. U 2023. godini nastavljen je trend rasta broja pretplatnika putem FTTH pristupa.

<sup>21</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba  
<sup>22</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba  
<sup>23</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba  
<sup>24</sup> Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2022, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba  
<sup>25</sup> Telekomunikacijski indikatori BiH, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba  
<sup>26</sup> Telekomunikacijski indikatori BiH, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba

BROJ PRETPLATNIKA PREMA VRSTAMA PRIKLJUČAKA ŠIROKOPOJASNOG PRISTUPA	2022.	2023.	% promjene
Broj pretplatnika putem xDSL priključka	452.820	455.381	0,6%
Broj pretplatnika putem kablovskog modema	271.023	270.869	-0,1%
Broj pretplatnika putem FWA priključka	63.069	65.331	3,6%
Broj pretplatnika putem FTTH priključka	90.990	114.251	25,6%
Broj pretplatnika putem ostalih tehnologija	2.325	2.119	-8,9%

Izvor Q4 2023.<sup>22</sup>

Stopa penetracije internet korisnika putem fiksni mreža na kraju 2023. godine iznosi 115,65%.<sup>23</sup> Penetracija priključaka usluge širokopojasnog pristupa internetu putem fiksni mreža, prema posljednjim dostupnim podacima iz 2022. godine, iznosila je 24,92%, odnosno 76,14%<sup>24</sup> u odnosu na broj domaćinstava. Prema posljednjim dostupnim podacima iz 2022. godine, zabilježen je rast broja pretplatnika mobilnog interneta i putem standardnog mobilnog širokopojasnog pristupa i putem namjenskog pristupa.

Broj pretplatnika mobilnog interneta putem standardnog mobilnog širokopojasnog (broadband) pristupa iznosio je na kraju 2022. godine 2.081.977, dok je broj pretplatnika mobilnog interneta putem namjenskog širokopojasnog pristupa iznosio 16.413.<sup>25</sup>

MOBILNI INTERNET	2021.	2022.	% promjene
Broj pretplatnika mobilnog interneta putem standardnog mobilnog širokopojasnog pristupa	1.817.489	2.081.977	14,6%
Broj pretplatnika mobilnog interneta putem namjenskog mobilnog širokopojasnog pristupa	16.030	16.413	2,4%

Izvor Q4 2021, 2022<sup>26</sup>



# Multimedija

U skladu sa izdatim dozvolama za distribuciju audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija (Dozvola), a prema uslovima dozvole propisanim Pravilom 79/2016 o dozvolama za distribuciju audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija (Pravilo 79/2016), pravo distribucije AVM usluga i medijskih usluga radija ima 29 operatora.<sup>27</sup>

Ukupna penetracija distribucije audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija, odnosno pokrivenost u domaćinstvima BiH uslugama distribucije audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija, prema posljednjim podacima iz 2022. godine, iznosi 79,45%.<sup>28</sup>

Agencija je do sad izdala 12 saglasnosti za pružanje usluga video na zahtjev (Video on Demand – VoD), od kojih je šest operatora koji pružaju uslugu distribucije.<sup>29</sup>

Ukupan broj pretplatnika usluge distribucije medijskih sadržaja, na kraju 2023. godine iznosi 924.958, od čega broj IPTV pretplatnika iznosi 403.418, broj pretplatnika putem kablovske mreže iznosi 345.734, dok je broj pretplatnika putem DTH na kraju 2023. godine veći i iznosi 175.806 korisnika.<sup>30</sup>

Prema posljednjim objavljenim podacima za 2023. godinu, Mtel grupa učestvuje sa 31,0%.

MULTIMEDIJA	2022.	2023.	% promjene
IPTV	392.682	403.418	2,7%
KDS (kablovsko distributivni sistem)	350.621	345.734	-1,4%
DTH	174.931	175.806	0,5%

Izvor Q4 2023.<sup>32</sup>

<sup>27</sup> Korisnici dozvole za distribuciju audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija, [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

<sup>28</sup> Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2022, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

<sup>29</sup> Registar pružalaca audio-vizuelnih medijskih usluga na zahtjev

<sup>30</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

<sup>31</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija, Q1 2023 i Q4 2023, [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

<sup>32</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija, Q1 2023 i Q4 2023, [www.rak.ba](http://www.rak.ba)



## 1.4.3. Regulatorni okvir

Regulisanje telekomunikacija u Bosni i Hercegovini u nadležnosti je Regulatorne agencije za komunikacije, 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 u Bosni i Hercegovini liberalizovano je početkom 2006. godine, a krajem 2023. godine na ovom tržištu djeluju:

- tri 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;
- 4 registrovana pružaoca mobilnih telefonskih usluga;
- 10 korisnika dozvole za pružanje fiksni javnih telefonskih usluga;
- 71 korisnika dozvole za obavljanje djelatnosti operatora javnih elektronskih komunikacijskih mreža;
- 63 korisnika dozvole za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu.





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

- Dozvola za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu od 15.3.2013. godine,
- Dozvola za distribuciju audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija od 9.2.2017. godine,
- Dozvola za javnog operatora fiksne telefonije od 30.5.2017. godine,
- Dozvola za korištenje radiofrekvencijskog spektra za pružanje usluga putem mobilnih pristupnih sistema od 8.4.2019. 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 2023. godine su:

- U januaru 2023. godine Agencija je objavila godišnji izvještaj o kvalitetu usluge pristupa internetu za 2022. godinu. Na osnovu rezultata mjerenja korisnika pristupa internetu u Bosni i Hercegovini, putem RAK NetTest sistema mjerenja brzine i kvaliteta pristupa internetu, Agencija je kreirala Godišnji izvještaj o kvalitetu usluge pristupa internetu za 2022. godinu. Podaci korišteni za izradu izvještaja generisani su iz RAK NetTest sistema mjerenja na osnovu svih mjerenja korisnika u 2022. godini. Izvještaj obuhvata

rezultate mjerenja brzine i kvaliteta usluge pristupa internetu u fiksnim, mobilnim i WLAN mrežama.

- U junu 2023. godine Agencija je objavila Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2022. godinu. Pregledom su obuhvaćene osnovne karakteristike tržišta telekomunikacija, telekomunikacijski indikatori u fiksnoj telefoniji, telekomunikacijski indikatori u mobilnoj telefoniji, davaoci internet usluga, paketi usluga i indeks digitalne ekonomije i društva.
- U decembru 2023. godine Vijeće Agencije usvojilo je Odluku o visini stope i vrijednosti boda za obračun godišnje naknade za dozvole. Odlukom je utvrđena:
  - Visina stope za obračun godišnje naknade za dozvolu za obavljanje djelatnosti telekomunikacija u BiH za 2024. godinu u iznosu od 0,75 % od ukupnog prihoda korisnika dozvole u fiskalnoj 2023. godini, ostvarenog po osnovu obavljanja djelatnosti telekomunikacija –

mobilne telekomunikacione mreže, javne fiksne telekomunikacione mreže, pristup internetu, distribucija audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija te usluga upravljanja multipleksom.

- Visina stope obračuna godišnje naknade za dozvole u emitovanju u BiH za 2024. godinu u iznosu od 0,65 % od ukupnog prihoda korisnika dozvole u fiskalnoj 2023. godini, ostvarenog po osnovu obavljanja djelatnosti pružanja audio-vizuelnih medijskih usluga i pružanja medijskih usluga radija.
- Novčana vrijednost boda za 2024. godinu u iznosu od 0,50 KM za obračun naknade za dozvolu u telekomunikacijama u BiH za upotrebu brojeva i/ili kodova.
- U decembru 2023. godine Agencija je objavila Javne konsultacije u trajanju od 60 dana na Nacrt pravila o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima.

Pravilom o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima određuju se osnovni principi pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga, obaveze operatora javnih elektronskih komunikacijskih usluga u pogledu odnosa s krajnjim korisnicima, standardi kvaliteta elektronskih komunikacijskih usluga, kao i vrsta i sadržaj podataka koje će objaviti Agencija.

- U decembru 2023. godine Agencija je objavila Javne konsultacije u trajanju od 60 dana na Nacrt pravila – plan namjene i korištenja radiofrekvencijskog spektra u BiH. Ovim pravilom propisuju se namjena i korištenje radiofrekvencijskog spektra u BiH.





# 1.5. Društveno odgovorno poslovanje

1.5.1. NAGRADE I PRIZNANJA

1.5.2. ZAJEDNICA

1.5.3. HUMANOST

1.5.4. OBRAZOVANJE

1.5.5. KULTURA

1.5.6. MUZIKA

1.5.7. SPORT

1.5.8. EKOLOGIJA

1.5.9. ZAPOSLENI

Kompanija Mtel i ovu godinu završava kao jedna od društveno najodgovornijih kompanija, kako u BiH, tako i u regiji. Tome svjedoče i rekordna ulaganja u zajednicu kojima je podržala talentovane članove društva, unaprijedila obrazovne procese, investirala u razvoj telekomunikacione mreže i cjelokupne zemlje, ali i pomogla onima kojima pomoć najviše treba, ugroženim članovima društva.

Mtel je kompanija koja u društveno odgovornom smislu, ali i aspektu poslovne etike, ima reputaciju kompanije koja najviše vraća zajednici, kako kroz poreze, dividende, tako i kroz različite oblike davanja u smislu donacija i sponzorstava.



## 1.5.1. Nagrade i priznanja

Kao i svih prethodnih decenija, i u ovoj godini Mtel je podržavao humane projekte, obrazovne ustanove i aktivnosti u promociji znanja, ustanove kulture i manifestacije koje su od značaja za zajednicu, kao i sportske događaje i klubove. Brojne nagrade i priznanja dobijeni tokom 2023. godine odgovor su zajednice u kojoj kompanija posluje i pokazuju da Mtel ima reputaciju visoko društveno odgovorne kompanije sa dobrom korporativnom praksom.





**Nagrada za najbolju društveno odgovornu kompaniju u regionu.**

Digital 2023, Srbija

**Priznanje za doprinos razvoju korporativne društvene odgovornosti za 2022. godinu.**

Privredna komora Republike Srpske, 2023.

**Sertifikat za najbolju mobilnu mrežu u BiH**

NET CHECK GmbH, 2023.

**Plaketa za doprinos razvoju i podršku sportu.**

Glas Srpske, 2023.

**Zahvalnica za pruženu podršku u realizaciji preventivnih aktivnosti u oblasti bezbjednosti saobraćaja.**

Ministarstvo saobraćaja i veza Republike Srpske i Agencija za bezbjednost saobraćaja Republike Srpske, 2023.

**Zahvalnica za neprocjenjivo partnerstvo i saradnju na projektu "Pouzdanost 2023/24"**

LRC BIS

**Zahvalnica za izuzetan doprinos u humanitarnim i dobrotvornim akcijama i ispoljenu solidarnost i druga djela humanitarnog značaja za opštinu Vukosavlje.**

Opština Vukosavlje, 2023.

**Zahvalnica za pokazanu društvenu odgovornost i učešće u projektu Grada Prijedora "Dječija igrališta za srećno djetinjstvo".**

Grad Prijedor, 2023.

## 1.5.2. Zajednica

### Ako me voliš, ostavi telefon dok voziš!

„Ako me voliš, ostavi telefon dok voziš“ tradicionalna je kampanja kompanije Mtel, koja je nastavljena i 2023. godine. Njen cilj je da se skrene pažnja javnosti na potrebu odgovornog korištenja mobilnih telefona tokom vožnje, a realizuje se u saradnji sa Ministarstvom saobraćaja i veza RS, Agencijom za bezbjednost saobraćaja RS, Auto-moto savezom RS te brojnim medijskim kućama koje su prepoznale značaj ove akcije.

U 2023. godini, kampanja je počela kada i nova školska godina, u septembru, kako bi se vozači podsjetili na opasnosti i potrebu za odgovornim ponašanjem za volanom, jer nijedan poziv ili poruka nisu važniji od bezbjednosti nas i naših najmilijih, a naročito djece.





## Čepom do osmijeha

U saradnji sa Udruženjem roditelja djece s autizmom „Duga“ iz Gradiške, pokrenut je interni projekat prikupljanja plastičnih čepova s ciljem pomoći i unapređenja života djece s autizmom, ali i njihovih porodica. U osam poslovnih zgrada kompanije Mtel postavljene su kutije za prikupljanje čepova.

Prihod od prikupljenih čepova biće korišten za finansiranje različitih potreba i aktivnosti Udruženja, a pored humanih vrijednosti, ova akcija ima i ekološki aspekt, budući da se time podiže i svijest o zaštiti životne sredine, recikliranju plastike i očuvanju prirode.

Tokom decembra, Mtel je otkupio 75 bojanke za djecu od ovog udruženja, kako bi i na taj način podržao njegov rad.

## Dječija igrališta

Donacija dječijeg igrališta u Prijedoru je još jedna u nizu koje je Mtel realizovao s ciljem podrške zajednici i najmlađima, a za izgradnju konkretno ovog igrališta izdvojeno je više od 80.000 KM. Kao i u drugim gradovima kojima je Mtel darovao dječija igrališta, sve igračke koje se nalaze na prilagođenoj sigurnosnoj podlozi atestirane su u skladu sa evropskim standardima i bezbjedne su za igru.

Kompanija Mtel donirala je sredstva za uređenje igrališta JU Dječiji vrtić „Lopare“ u Loparama, koje je svečano otvoreno 7. septembra. Pored ostalih društveno odgovornih aktivnosti, kompanija Mtel do sada je realizovala izgradnju i uređenje brojnih dječijih igrališta širom BiH. Svečano otvaranje igrališta bilo je razlog posjete generalne direktorke kompanije Mtel Jelene Trivan i njenih saradnika ovom podmajevičkom gradu.

## Aplikacija KAPP

Na inicijativu dobrovoljnih davalaca krvi i Zavoda za transfuzijsku medicinu Republike Srpske, Mtel, kao društveno odgovorna kompanija, i agencija Aquarius osmislili su i realizovali izradu mobilne aplikacije KAPP, jedinstvene baze i izvora tačnih informacija koje se tiču doniranja i trenutnih zaliha krvi, kao i hitnih slučajeva kojima je neophodna ova dragocjena tečnost.

KAPP je aplikacija koja ima za cilj da davaoci krvi koji se registruju i instaliraju aplikaciju na svojim mobilnim telefonima što brže i što lakše stignu do informacija Zavoda za transfuzijsku medicinu RS, o njihovim redovnim aktivnostima, ali i o vanrednim situacijama i o vanrednim potrebama.

## S Tamarom u akciji

Tokom proteklih godinu dana Mtel je pružio podršku posebnoj sezoni emisije „U radnoj akciji s Tamarom“, koja je snimana na području Republike Srpske. Skupa sa Tamarom i njenom vrijednom ekipom, Mtel je dodatno uljepšao novi početak za 14 socijalno ugroženih porodica koje su dobile nove, renovirane domove.

Inicijator ideje da Tamarina ekipa dođe u Republiku Srpsku bio je naš veliki glumac Nebojša Glogovac. Zato je ova sezona „Radne akcije“ jedinstvena i posvećena upravo njemu.

Kako je i sama pokrenula akciju pomoći svima kojima je ona neophodna kroz veliku akciju „Niste sami, imate prijatelje“, kompanija Mtel ponosno je stala i uz ovaj humani projekat.

## Aktiv dobrovoljnih davalaca krvi

Aktiv dobrovoljnih davalaca krvi kompanije Mtel osnovan je još 1997. godine i broji preko 100 aktivnih članova zaposlenih u ovoj kompaniji, koji redovno daruju dragocjenu tečnost. Dobrovoljni davaoci krvi uživaju podršku kompanije u svojoj humanoj misiji, a u 2023. godini organizovali su i dvodnevnu posjetu Beogradu za 50 zaposlenih, redovnih davalaca krvi.





## 1.5.3. Humanost

### UNICEF: Značaj društveno odgovornog poslovanja za djecu i dječija prava

Jelena Trivan, generalna direktorka kompanije Mtel, jedna je od članica Poslovnog savjetodavnog vijeća UNICEF-a od 2022. godine. Tokom 2023. godine predstavljen je rad UNICEF-a na digitalnoj transformaciji u obrazovanju te GIGA inicijativa za povezivanje svih škola u svijetu na internet.

Cilj ovog vijeća, te pokrenutih inicijativa u saradnji sa predstavnicima uspješnih kompanija pozvanih u članstvo zbog pokazane društvene odgovornosti, jeste podsticanje značaja društveno odgovornog poslovanja u čijem središtu su djeca i dječija prava.

Poslovno savjetodavno vijeće UNICEF-a djeluje kao poslovna platforma s ciljem podizanja svijesti o pravima djece, razmjene znanja i odgovornih poslovnih praksi u najboljem interesu svakog djeteta. Ključne oblasti uticaja i djelovanja Vijeća su bezbjednost i zaštita djece u onlajn i oflajn okruženju, mentalno zdravlje te razvoj vještina za nesmetan prelazak iz obrazovanja u radno okruženje.

unicef 

---

za svako dijete

## Niste sami, imate prijatelje

„Niste sami, imate prijatelje“ je akcija humanog karaktera koju je kompanija Mtel započela još u decembru 2021. godine, a koja je obilježila cijelu 2022. i nastavila da traje i u 2023. godini.

### Pomoć za bihaćko-petrovački kraj

Eparhiji bihaćko-petrovačkoj, sa sjedištem u Bosanskom Petrovcu, odnosno manastiru Rmanj u Martin Brodu, donirana su sredstva za potrebe dovršetka obnove i izgradnje manastira te proslave jubileja 580 godina njegovog postojanja. Za povratnike koji žive u okolnim selima obezbijedeno je 50 paketa hrane i proizvoda za higijenu.

### Spomen-kompleks

Mtel je obezbijedio dio sredstava za završetak radova na spomen-kompleksu posvećenom majkama, a u okviru manastirskog kompleksa Osovica.





### Donacije u službi humanosti

Da kompanija Mtel nesebično pruža pomoć svima kojima je potrebno, dokaz su donacije svim kategorijama stanovnika, odnosno starosnim grupama. S tim u vezi, između ostalog, Domu za starija lica iz Prijedora donirana je računarska oprema koja je potrebna za obavljanje svakodnevnih aktivnosti u Domu. Takođe, Udruženju „A i R“ iz Sarajeva, koje vodi Dnevni centar za osobe sa demencijom i koji predstavlja program postdijagnostičke podrške ovim osobama, kompanija Mtel realizovala je donacije potrebne tražene opreme.

Takođe, predstavnici kompanije Mtel su, 6. aprila ove godine, posjetili i Specijalnu bolnicu za hroničnu psihijatriju u Modriči kako bi ovoj ustanovi uručili donaciju u vidu novog televizora, za koju iz ustanove navode da bi pacijentima pomogla da bolnicu prilagode ugodaju porodične zajednice.

Kako bi olakšali boravak pacijentima oboljelim od malignih bolesti za vrijeme primanja onkološke terapije u trebinjskoj bolnici, predstavnici kompanije Mtel u okviru humanitarne akcije „Niste sami, imate prijatelje“ donirali su tri televizora ovoj ustanovi. Ovo nije prvi put da kompanija Mtel pomaže ovoj zdravstvenoj ustanovi, kojoj je i u prošlosti donirala vrijednu opremu kako bi se obezbijedili što bolji uslovi za pacijente ove bolnice, ali i za zdravstvene radnike koji u njoj rade.

Mtel je u 2023. godini donirao televizore za pacijente i osoblje Specijalne bolnice za psihijatriju Sokolac, čime je nastavljena praksa podrške ovoj ustanovi, koja je započela novčanom donacijom u prethodnoj godini.

U nizu donacija za one kojima je pomoć neophodna, kompanija Mtel obezbijedila je dio sredstava za organizaciju Trećeg međunarodnog druženja djece sa posebnim potrebama i njihovih roditelja pod nazivom „Svi smo mi dio vas“.



Ovo druženje organizuje Udruženje za pomoć mentalno nedovoljno razvijenim licima Gradiška, a ove godine održano je 22. i 23. aprila.

Kako bi pomogao djeci i mladima sa poteškoćama u razvoju iz Kosovske Mitrovice, Mtel je donirao sredstva za ugradnju lifta i opremanje Dnevnog centra „Podrži me – 9. januar“ u ovom gradu. Ovaj projekat započet je još 2019. godine, a ovo će biti prvi objekat ovakve vrste za djecu i mlade na Kosovu i Metohiji.

Mtel je u 2023. godini donirao sredstva za pomoć nastradalima u zemljotresu koji je pogodio Siriju i Tursku.

Mjesnoj organizaciji Crvenog krsta MZ Borik iz Banje Luke, kompanija Mtel obezbijedila je pakete prehrambenih artikala i lične higijene za siromašne i teže bolesne stanovnike ove mjesne zajednice.

Centar za socijalni rad Vukosavlje, povodom Međunarodnog dana porodice, koji se obilježava 15. maja, pokrenuo je akciju prikupljanja paketa pomoći za najugroženije porodice ove opštine. Mtel je i ovoga puta donirao dodatne pakete pomoći socijalno ugroženoj kategoriji stanovništva ove opštine.

Kompanija Mtel, kao članica AmCham-a BiH učestvovala je i u humanitarnoj akciji u kojoj je Odjeljenju dječije hematoonkologije Univerzitetskog kliničkog centra Republike Srpske donirana medicinska oprema koja će ljekarima omogućiti da pravovremeno i adekvatno intervenišu u procesu medicinskog zbrinjavanja djece koja boluju od karcinoma. Pokretač humanitarne akcije je AmCham BiH, a u akciji je učestvovalo više od 35 kompanija iz BiH, kao i brojne kompanije sa sjedištem u Banjoj Luci.

Kompanija Mtel donirala je automobil za potrebe ambulanata u mjestima Piskavica, Verići i Potkozarje koje zajedno imaju oko 4.000 korisnika. Donirano vozilo predstavlja veliku pomoć za stanovnike ovog kraja, ali i za Dom zdravlja, kojem bi se umnogome olakšala briga o pacijentima.

Kompanija Mtel uručila je donaciju Eparhiji zahumsko-hercegovačkoj i primorskoj, a za potrebe narodne kuhinje koja djeluje u okviru ove eparhije. Molba ove eparhije odnosila se na donaciju jednog dostavnog vozila za potrebe njihove javne kuhinje, te je kompanija realizovala navedenu donaciju. Primopredaja vozila i uručenje ključeva upriličeni su ispred Vladičinog doma u Mostaru.



## S ljubavlju hrabrim srcima

Učešćem u donatorskoj večeri, odnosno novčanom donacijom za ove potrebe i ustupanjem humanitarnog broja za namjene akcije, kompanija Mtel je još jednom, kao što je to činila i godinama unazad, potvrdila važnost odgovornog poslovanja i korporativne filantropije. Sredstva prikupljena u ovogodišnjoj humanoj akciji biće namijenjena za uspostavljanje registra dobrovoljnih davalaca matičnih ćelija i osnivanje laboratorije za HLA tipizaciju tkiva pri Zavodu za transfuzijsku medicinu Republike Srpske.

Donacije i novac prikupljen putem Mtelovog humanitarnog broja krajem 2022. godine u akciji „S ljubavlju hrabrim srcima“ iskorišteni su za kupovinom i uručenje inkubatora i opreme za zbrinjavanje novorođenčadi u 2023. godini. Ovu važnu opremu dobile su bolnice u Banjoj Luci,

Doboju, Prijedoru, Bijeljini, Foči, Gradišci, Zvorniku, Trebinju, Nevesinju, Istočnom Sarajevu, kao i bolnici u Gračanici na Kosovu i Metohiji i Livnu u Federaciji BiH.

## Fondacija „Srpska kuća“

„Srpska kuća“ je humani projekat koji za cilj ima da porodicama pruži konkretnu pomoć da riješe egzistencijalna pitanja, a u smislu izgradnje kuća za višečlane porodice. Kompanija Mtel podržala je ovaj projekat i snimanje serijala „Srpska kuća“, kako bi i na ovaj način pomogla humanom cilju.

## Plavi telefon

Dugi niz godina „Plavi telefon“, usluga koju je pokrenulo Udruženje „Nova generacija“ iz Banje Luke, i Mtel rade zajedno kako bi svoj djeci s područja BiH omogućili siguran prostor da razgovaraju o problemima koji ih muče.

Djeca i mladi se „Plavom telefonu“ obraćaju putem telefona, kao i putem četa i mejla koji se nalazi na sajtu plavitelefon.ba.

Usluga je dostupna svakim radnim danom od 9 do 22 časa.

Zahvaljujući saradnji sa kompanijom Mtel, svi razgovori su besplatni, bez obzira na to iz koje mreže osoba poziva. „Plavi telefon“ je i savjetodavna linija koja omogućava da svako dijete i mlada osoba dobiju psihološku pomoć i podršku koju zaslužuju ili da anonimno prijave nasilje kojem su izloženi.

### Udruženje „Iskra“

U 2023. godini Mtel je ponovo podržao rad Udruženja roditelja djece oboljele od malignih bolesti „Iskra“, ovoga puta na način da su im obezbijeđeni mobilni internet i fiksna telefonska linija.

### Nikoljdanski paketići

Tradiciju darivanja nikoljdanskih paketića Mtel je nastavio i ove godine. Mališane Doma za djecu i omladinu bez roditeljskog staranja „Rada Vranješević“ u Banjoj Luci, Predškolske ustanove „Sveta Evgenija, carica Milica“ u Trebinju, kao i štíćenike sigurne kuće u Banjoj Luci, za Nikoljdan su obradovali paketići koje je donirala kompanija Mtel. Predstavnici kompanije Mtel obišli su navedene ustanove donijevši paketiće za mališane, kako bi i na taj način nastavili dugogodišnju tradiciju darivanja.

### Podrška ronilačkom klubu „Sana“ Prijedor

Ronilačkom klubu „Sana“ iz Prijedora, koji je najstariji ronilački klub u BiH i nosilac brojnih sportskih, kulturnih i turističkih aktivnosti prijedorske regije, kompanija Mtel poklonila je GO Pro kameru. Ova oprema omogućíće podvodno snimanje terena i olakšati aktivnosti prijedorskim roniocima, ali i obezbijediti kvalitetne podvodne snimke eksplozivnih i drugih opasnih naprava koje ovaj klub u saradnji sa deminerima uklanja.

### Fudbalom do hljeba

„Mozaik prijateljstva“, humanitarno udruženje građana iz Banje Luke, i ove godine organizovao je humanitarni turnir pod nazivom „Fudbalom do hljeba“. Riječ je o turniru u malom fudbalu koji je održan u SD „Borik“ u februaru, a u kome su učestvovala mnoge sportske ekipe velikog srca.

Cilj održavanja turnira je pomoć javnoj kuhinji „Obrok ljubavi“, kao i razvijanje svijesti o zajedništvu i zdravom sportskom duhu. Na poziv ovog udruženja, kompanija Mtel donirala je sredstva za kupovinu 200 prehrambenih paketa koji su podijeljeni korisnicima ove javne kuhinje.

### Humanitarni turnir Borik

„Mi igramo, oni pobjeđuju“, naziv je humanitarnog turnira veterana u fudbalu, koji je održan 2. septembra u Sportskoj dvorani „Borik“ u Banjoj Luci. Sav prihod od prodatih ulaznica i aukcijskih dresova uplaćen je Udruženju roditelja djece oboljele od malignih oboljenja „Iskra“. Kompanija Mtel podržala je ovaj humani događaj, na kojem su učestvovala veteranske ekipe Borca, Crvene zvezde, Partizana, Sarajeva i Rijeke, reprezentacija Slovenije te Ol-star tim i selekcija Prijatelja turnira.



## 1.5.4. Obrazovanje

### m:stipendisti 13. generacije

Stipendije za 11 studenata elektrotehnike, novim m:stipendistima uručila je Jelena Trivan, generalna direktorka kompanije Mtel, na svečanosti upriličenoj u februaru 2023. godine, na Elektrotehničkom fakultetu u Banjoj Luci.

Pravo da na konkurs za stipendije apliciraju imali su studenti elektrotehničkih fakulteta u Banjoj Luci i Istočnom Sarajevu, Fakulteta elektrotehnike u Tuzli te Prirodno-matematičkog fakulteta u Banjoj Luci. Ove godine m:stipendisti su studenti Elektrotehničkog fakulteta Banja Luka, njih četvoro, te sedam studenata Elektrotehničkog fakulteta u Istočnom Sarajevu. Ovi studenti će do kraja prvog ciklusa studija od Mtela dobijati mjesečni iznos od po 300 KM, odnosno 400 KM za studente smjera telekomunikacija. Pored toga, stipendisti imaju mogućnost da u kompaniji provedu mjesec dana na stručnoj praksi te priliku za zaposlenje po završetku studija.

U 2023. godini otvoren je i novi konkurs za m:stipendiste 14. generacije.

### Mtel App takmičenje

Nakon uspješno održanog državnog App takmičenja u izradi aplikacija za mobilne uređaje šestog ciklusa, najboljih pet timova imalo je priliku da učestvuje i na Regionalnom app izazovu u organizaciji Telekom Srbija grupe. To su timovi: JU Mješovite srednje elektrotehničke škole Tuzla s aplikacijom Enliven, Tehničke škole Gradiška – Digitalni farmer, Srednjoškolskog centra Bratunac – InfoSOS, Srednjoškolskog centra „Jovan Cvijić“ Modriča – Praktikum, te Gimnazije Banja Luka – SmartUpShop.

Među najboljim aplikacijama ovogodišnjeg Regionalnog app izazova izdvojila se aplikacija Digitalni farmer srednjoškolca iz Tehničke škole Gradiška Kenana Mahmutagića, koji je osvojio prvo mjesto na ovom takmičenju održanom u martu 2023. godine.

U oktobru 2023. godine, otvoren je i novi ciklus Mtel App takmičenja pod motom „Lansiraj svoju ideju!“, te je za sve zainteresovane učenike i mentore organizovano i zanimljivo onlajn predavanje, te panel-diskusija sa prošlogodišnjim pobjednikom.



## Siguran net u školama

Kompanija Mtel je, u saradnji sa Ministarstvom prosvjete i kulture RS, školama u Republici Srpskoj omogućila besplatno korištenje i testiranje usluge Siguran NET, platforme koja ima za cilj bezbjedno korištenje interneta. Početkom decembra 2023. godine, u 37 osnovnih i srednjih škola aktivirana je usluga Siguran NET, koja podrazumijeva onemogućavanje pristupa sadržajima koji se smatraju neprimjerenim, kao i zaštitu od malicioznih napada.

Siguran NET pomaže i filtriranju neprikladnog sadržaja, čime štiti djecu od neželjenih materijala ili onlajn aktivnosti koje nisu prikladne za njihov uzrast. Korištenjem platformi i usluga za siguran internet sprečava se mogućnost krađe identiteta, jer korisnici dobijaju upozorenja za bilo koju potencijalnu prijetnju i neregularnost, omogućava se efikasna odbrana od zlonamjernih programa i virusa koji mogu ugroziti sigurnost podataka te sprečava neovlašten pristup računarima i mobilnim uređajima, čime se osigurava privatnost svakog korisnika. Ova usluga pomaže u identifikaciji i blokiranju pokušaja „phishing“-a, odnosno pokušaja prevare u smislu krađe osjetljivih informacija poput lozinki i finansijskih podataka.





## Računari za ETF Istočno Sarajevo

Elektrotehničkom fakultetu u Istočnom Sarajevu Mtel je donirao 10 računara koji će pomoći studentima i nastavnom osoblju ove visokoškolske ustanove u nesmetanom odvijanju naučno-nastavnog procesa. Ova donacija nastavak je višedecenijske saradnje sa ovom obrazovnom ustanovom, koja je uslijedila odmah nakon otvaranja savremene učionice, za čiju se rekonstrukciju pobrinula kompanija Mtel.

## Adaptacija učionice na PMF-u Banja Luka

Mtel je poklonio još jednu moderno opremljenu učionica, i to studentima Prirodno-matematičkog fakulteta u Banjoj Luci. Uloživši značajna sredstva u svojoj misiji podrške obrazovnim institucijama, Mtel je omogućio studentima ovog fakulteta još bolji i kvalitetniji rad i učenje u adaptiranoj učionici, prilagođenoj svim mogućnostima učenja u modernom dobu.

## Praksa studenata PMF-a u Mtelu

Grupa studenata završnih godina Prirodno-matematičkog fakulteta u Banjoj Luci, tokom 2023. godine, imala je priliku da provede dvije sedmice na praksi u kompaniji Mtel. Ovoga puta, format ovog programa nije bio koncipiran kao klasična praksa, nego kao svojevrsna škola u kojoj su studenti imali priliku da steknu i primijene nova, konkretna znanja. Teme koje su obrađivane veoma su atraktivne na tržištu rada, što je dodatna vrijednost ove prakse za studente.

## Besplatna radionica o važnosti zaštite od sajber napada

Kompanija Mtel i članica njene grupacije Logosoft iz Sarajeva, intenzivno rade na razvijanju svijesti o važnosti edukacije na temu zaštite od sajber napada, a jedan od načina je i organizovanjem besplatnih radionica.

U 2023. godini, organizovana je besplatna radionica u kojoj su učestvovali studenti Elektrotehničkog fakulteta u Istočnom Sarajevu, a tema radionice bila je „Kako odbraniti IT infrastrukturu od sajber napada“.

## Donacije za osnovne škole

Tokom 2023. godine, kompanija Mtel donirala je računarsku opremu i kancelarijski namještaj osnovnim školama „Desanka Maksimović“ Prijedor i „Branko Ćopić“ Prnjavor.

Takođe, za potrebe Osnovne škole „Vuk Stefanović Karadžić“ u Kozarskoj Dubici, Mtel je obezbijedio smart televizor, a Osnovnoj školi „Jovan Cvijić“ iz Banje Luke doniran je kancelarijski namještaj – ormari, stolovi i stolice – koji je ovoj školi bio neophodan za redovno odvijanje nastave.

Osnovnoj školi „Stanko Rakita“ u Vrbanji Mtel je donirao televizor za potrebe rada produženog boravka, što predstavlja nastavak saradnje sa ovom obrazovnom ustanovom.

Osnovnoj školi „Sveti Ćirilo i Metodije“ u Piskavici kompanija Mtel je tokom 2023. godine poklonila novi televizor. Kako je riječ o područnoj školi koja broji devet razreda sa više od 200 učenika, te kako od ove godine ima i produženi boravak, televizor je namijenjen upravo djeci koja će koristiti produženi boravak.

Osnovnoj školi „Drvar“ Mtel je instalirao Wi-Fi mrežu i obezbijedio uslugu izgradnje LAN mreže za potrebe ove škole.





## Dragi gosti u posjeti Mtelu

Grupa učenika četvrtog i petog razreda Osnovne škole „Nikola Tesla“ iz Banje Luke izrazila je želju da posjetom Mtelu na simboličan način obilježe Svjetski dan telekomunikacija i informacionog društva, koji se obilježava 17. maja. Posjeta je i realizovana, a predstavnici Mtela iz različitih sektora pripremili su prezentaciju usluga i servisa kompanije, prilagođenu uzrastu školaraca, s akcentom na bezbjedno korištenje interneta kod djece i omladine.

## Dan sigurnijeg interneta

Dan sigurnijeg interneta je međunarodni dan koji se, na inicijativu Evropske komisije i Centra za sigurni internet, globalno obilježava već 20 godina, a promovišu ga brojni akteri iz oblasti obrazovanja, zaštite djece, medija, politike i telekomunikacija.

„Zajedno za bolji internet“ – bio je slogan Dana sigurnijeg interneta 2023. godine, koji je obilježen 7. februara, kroz već tradicionalno takmičenje za učenike osnovnih i srednjih škola Bosne i Hercegovine na temu sigurnosti na internetu. Kompanija Mtel je i ovoga puta podržavala obilježavanje ovog dana u Bosni i Hercegovini.

## Partneri Nagrade za inovativne nastavnike i nastavnice u BiH

U 2023. godini, Mtel i Logosoft bili su partneri dodjele Nagrade za inovativne nastavnike i nastavnice u BiH, održane u Mostaru, čime su dokazali da su odgovorne kompanije koje obrazovanje shvataju kao jedno od najvrednijih profesija i poziva. Kao novina uvedena upravo 2023. godine, dodijeljene su dvije specijalne nagrade publike u svih pet kategorija, a koje su obezbijedile kompanije Mtel i Logosoft.

## 1.5.5. Kultura

### Zadužbina srca - neka nas knjiga spaja

S ciljem očuvanja maternjeg jezika, kulture, običaja i tradicije, kompanija Mtel, u saradnji sa Udruženjem građana „Humanitas“ pokrenula je akciju prikupljanja knjiga koje su, ovoga puta, namijenjene ljudima koji žive u Melburnu, u Australiji, a koji su porijeklom s prostora bivše Jugoslavije. Ova akcija vođena je idejom o spajanju ljudi knjigama, ali i da pokaže da nismo izgubili vezu s našim ljudima koji žive daleko i da je ne želimo izgubiti. Kutije za prikupljanje knjiga bile su postavljene u svih 55 poslovnica Mtela širom BiH!

### Dječiji sajmovi u Banjoj Luci i Istočnom Sarajevu

Maj su obilježili dječiji sajmovi u dva grada – Banjoj Luci i Istočnom Sarajevu. Kompanija Mtel bila je ponovo ponosni prijatelj ovih manifestacija.

Dječiji sajam i ove godine donio je raznovrsne sadržaje za djecu i cijelu porodicu te je okupio brojne izlagače i posjetioce.

U Mtel kutku, kao i prethodnih godina, za mališane je ova kompanija obezbijedila sjajan zabavni sadržaj i pregršt poklona. Zahvaljujući upravo društveno odgovornim kompanijama, kakva je kompanija Mtel, ulaz za sve posjetioce i ove godine bio je besplatan.





## Prijateljstvo koje traje 25 godina

Prijateljstvo Mtela i Narodnog pozorišta Republike Srpske jedno je od najstarijih u smislu tradicionalne podrške koju ova kompanija pruža ustanovama kulture. Mtel je bio sponzor i ove pozorišne sezone te 25. Teatar festa „Petar Kočić“, koji je u 2023. godini održan pod sloganom „Između snoviđenja i realnosti“, sa pet predstava u takmičarskom programu. Svečano je otvoren koncertom Gudačkog orkestra Narodnog pozorišta RS, a u takmičarskom dijelu festivala predstavljen je bogat repertoar predstava pozorišta iz Beograda, Niša, Podgorice te Sarajeva. Ovogodišnjom najuspješnijom predstavom proglašena je „Uspavanka za Aleksiju Rajčić“, u produkciji Narodnog pozorišta u Beogradu i fondacije „Novi Sad – prestonica kulture“, a domaćin ove predstave bila je kompanija Mtel.

Tokom godine 2023. Mtel je pomogao i održavanje predstave „Urnebesna tragedija“, u režiji Jagoša Markovića u Narodnom pozorištu RS.





## Zaplet

Kao tradicionalni prijatelj, Mtel je i ove godine podržao održavanje Međunarodnog festivala glumca „Zaplet Open“. Petnaesti festival otvoren je premijernim izvođenjem predstave „Kroz život sa Veljom“, a u okviru festivala prikazan je i dokumentarni film o Slavku Štimcu pod nazivom „Samotnjak“. Banjalučka publika i ove godine imala je priliku da uživa u sedmodnevnom festivalu „Zaplet Open“, koji je na daske Gradskog pozorišta „Jazavac“ donio pet takmičarskih predstava, a titulu najbolje ponijela je predstava „Naš razred“, Narodnog pozorišta u Beogradu, u režiji Tatjane Mandić Rigonat.

## PAF

Ovogodišnji Pozorišni akademski festival održan je u Narodnom pozorištu Republike Srpske, u organizaciji Akademije umjetnosti Univerziteta u Banjoj Luci i Centra za vizuelnu umjetnost.

PAF je ovoga puta ugostio više od stotinu učesnika, sa šest različitih akademija i fakulteta dramskih i srodnih umjetnosti iz regiona. Ove godine publika je mogla da pogleda predstave fakulteta dramskih umjetnosti iz Beograda i Cetinja, Akademije umjetnosti Banja Luka, Fakulteta savremenih umjetnosti Beograd, te akademija umjetnosti iz Beograda i Novog Sada.

Festival je imao i svoj prateći program u vidu predavanja, kao i predstavu u čast nagrađenih posljednjeg dana njegovog održavanja. Mtel je bio sponzor i ovog pozorišnog festivala.

## Šantićeve večeri poezije

Kompanija Mtel i ove godine podržala je jednu od najstarijih književnih manifestacija na ovim prostorima „Šantićeve večeri poezije“, koje se održavaju još od daleke 1920. godine u Mostaru u čast pjesnika Alekse Šantića. Tokom šest dana, koliko su trajale „Šantićeve večeri poezije“, održani su brojni književni događaji, upriličeni u Galeriji kraljice Katarine, Vladičanskom dvoru i muzeju manastira Žitomislić u Mostaru, te Kulturnom centru „Nebojša Glogovac“ u Nevesinju. Šantićeve večeri poezije održavaju se u organizaciji Srpskog prosvjetnog i kulturnog društva „Prosvjeta“ – Gradski odbor Mostar i Srpskog pjevačkog i kulturno-umjetničkog društva „Gusle“, a kompanija Mtel bila je ponosni generalni sponzor manifestacije.



## Festival srpskog folklor

Ansambl narodnih igara i pjesama „Veselin Masleša“ organizovao je osmi Festival srpskog folklor, koji je ove godine posvećen jubileju – 75 godina postojanja i rada Ansambla, a održan je 1. jula 2023. godine u Sportskoj dvorani „Borik“ u Banjoj Luci. Mtel je podržao i ovo izdanje Festivala srpskog folklor.

## Đurđevdanski festival

Mtel je i u 2023. godini podržao „Đurđevdanski festival“, učestvujući tako u održavanju ovog, 29. međunarodnog festivala dječije pjesme, na kojem je nastupila 21 mala-velika đurđevdanska zvjezdica sa 18 autorskih kompozicija, premijerno izvedenih u direktnom prenosu na program RTRS.

Za ovih 29 godina održavanja festivala, napisano je više od 500 kompozicija te je na njemu nastupilo više od 550 mališana.

## Djeca pjevaju Semberiji

U Bijeljini je u novembru 2023. godine održan još jedan dječiji muzički spektakl, koji je za 20 godina trajanja okupio više od 3.500 učesnika. Tradicionalni Festival dječije pjesme „Djeca pjevaju Semberiji“ i takmičenje iz oblasti likovnog i literarnog stvaralaštva „Čarolija boja, pisane riječi i malih instrumenata“ i ove godine su okupili učenike osnovnih škola sa područja Bijeljine, Ugljevika i Lopara. Organizator ovog festivala je Dječiji kulturni centar Bijeljina, u saradnji sa Upravom Grada Bijeljina, uz prijateljsku podršku kompanije Mtel.

## Kutak dječije radosti 2023

Sarajevski festival za djecu „Kutak dječije radosti 2023“ održan je 23. i 24. septembra u dvorani „Skenderija“ u Sarajevu. U festivalskom dijelu programa učestvovali su mališani iz sarajevskih predškolskih ustanova, plesnih i muzičkih škola, horova te osnovnih škola. Kompanija Mtel podržala je i ovu društveno odgovornu manifestaciju koja promovise porodične vrijednosti i zdravo odrastanje.

## 1.5.6. Muzika

### Demofest

U 2023. godini održan je 12. „Demofest“, jedinstveni, najveći festival demo bendova u jugoistočnoj Evropi. Mtel je i ovoga puta bio generalni sponzor „Demofesta“, koji je održan tradicionalno na tvrđavi Kastel u Banjoj Luci. Prvo mjesto i produkciju studijskog albuma osvojio je demo bend „Eho Radar“ iz Prijedora, drugoplasirani je bio bend „LoM“ iz Koprivnice, a treće mjesto podijelili su bendovi „Škofja Loka“ i „Razvigor“. Nagradu „Plavi bas“ dobio je basista splitske grupe „Neki reperi“ Ivan Tadin.

### Banja Luka Fest

U četiri spektakularne noći tokom jula 2023. godine, na pozornici banjalučke tvrđave Kastel, pod otvorenim nebom održan je treći „Banja Luka Fest“, a publika je uživala u savršenim notama i posebnom ugođaju ovog nezaboravnog festivala.

Kompanija Mtel podržala je održavanje i ovog izdanja „Banja Luka Festa“.





## Jazz festival Trebinje

Drugi „Trebinje džez festival“, koji organizuje Kulturni centar Trebinje, održan je od 24. do 28. avgusta 2023. godine. Ljubitelji dobrog džez-a imali su priliku da uživaju u odličnoj muzici pet bendova iz pet država. I ove godine kompanija Mtel podržala je ovaj festival.

## Garden fest

U Prijedoru je i ove godine održan „Nektar Garden Fest“, na dobro poznatoj lokaciji – Ljetna bašta. Uživljanje u ljetnoj avanturi „Garden Festa“, savršenom mjestu za dobre svirke, odlične zabave i izlazak u prirodu, već tradicionalno je podržala kompanija Mtel.

## OK Fest

Deveto izdanje muzičkog festivala „OK Fest“ i ove godine bilo je mjesto prepuno raznovrsnih sadržaja, pozitivne energije i zabave na jednoj od najljepših

festivalskih lokacija u regiji – Nacionalnom parku Sutjeska. Mtel je i ovoga puta bio prijatelj festivala.

## Freshwave

Na pet festivalskih bina, sa gotovo 100 izvođača, na banjalučkoj tvrđavi Kastel održan je 11. „Freshwave“ festival, čiji je sponzor i ovoga puta bila kompanija Mtel.

## Zenica Summer Fest

Mtel je ove godine bio prijatelj Međunarodne kulturno-zabavne manifestacije „Zenica Summer Fest“, koja je održana u avgustu i koja je donijela vrhunski program, najbogatiji i najsadržajniiji do sada. Spisak muzičkih izvođača ove godine zaista je bogat i dugačak, a na programu su bili i sjajni sadržaji za najmlađe – „Šetnica osmijeha“, „Puzijada beba“ i „Dan dječije radosti“, odnosno muzički sadržaji za djecu. Prvi put, na jednom mjestu, realizovan je i zajednički program pod nazivom „Dan tradicije BiH“, koju izvode tri nacionalna društva – „Prosvjeta“, „Preporod“ i „Napredak“.

## Beerka festival

Istočno Sarajevo je prva dva dana septembra bilo domaćin brojnim proizvođačima kraft piva u okviru pokrenute ekološko-društveno-muzičke manifestacije koja se održava prvi put, a pod imenom „Beerka“. Mtel je podržao ovaj festival, gdje su se okupila regionalno poznata muzička imena i bendovi.

## Zvorničko ljeto

Uz prijateljsku podršku kompanije Mtel, u avgustu je u Zvorniku održana 22. tradicionalna manifestacija „Zvorničko ljeto“. Posjetioeci ovogodišnjeg „Zvorničkog ljeta“ imali su priliku da uživaju u muzičkim koncertima, ali i u bogatom dnevnom programu poput „Drinske regate“, slikarske kolonije, ljetnog bazara, šahovskog turnira i drugih kulturnih, sportskih i zabavnih sadržaja.

## Stefan Milenković

Kompanija Mtel podržala je koncert Stefana Milenkovića u Narodnom pozorištu u Sarajevu.

## Jasmin Levi u Sarajevu

Jasmin Levi, zvijezda world music scene, 10. novembra nastupila je prvi put u Sarajevu, u velikoj sali Bosanskog kulturnog centra. Kroz svoj umjetnički izraz, Jasmin Levi ne samo da promoviše bogatstvo različitosti, već se zalaže i za humanitarni rad. Ona je ambasador organizacije „Djeca mira“, a ove godine nastupala je u Istanbulu, Bodrumu, Beogradu, Bukureštu, Varšavi, Londonu... Koncert u Sarajevu jedan je od najvećih internacionalnih događaja u Bosni i Hercegovini, koji je bio više od muzičkog događaja. Ovaj koncert bio je poziv na razmišljanje i inspiraciju, da svako od nas može biti most koji povezuje, a ne zid koji razdvaja. Sponzor ovog jedinstvenog kulturnog događaja bila je kompanija Mtel.

## Kolja i Grobovlasnici

Na Kastelu u Banjoj Luci, 19. avgusta, uz pratnju svog benda „Grobovlasnici“, Nikola Kolja Pejaković održao je prvi samostalni koncert u svom rodnom gradu. Kompanija Mtel je prijatelj dobrog zvuka, prijatelj publike i umjetnosti, zato je podržala i ovaj muzički događaj za sve ljubitelje bluza.

## Dejan Petrović i „Big band“

U Banjoj Luci je u septembru održan veliki koncert Dejana Petrovića i „Big band“-a, za sve stanovnike ovog grada, a kompanija Mtel poklonila je ovaj muzički spektakl povodom Dana srpskog jedinstva, slobode i nacionalne zastave.

## Novi Fosili

Banja Luka i tvrđava Kastel bili su domaćini koncerta „Novih fosila“, koji je održan 1. septembra. Nakon više

od 50 godina postojanja, ovaj bend i dalje osvaja srca publike svih generacija. Kompanija Mtel podržala je i ovaj koncert.

## Aca Lukas

Za ljubitelje muzike i hitova Ace Lukasa, širom BiH organizovani su koncerti koje je podržala i kompanija Mtel. U pet bh. gradova tokom ovog ljeta, on je održao solističke koncerte koji su bili zapamćeni po odličnoj posjećenosti i dobroj atmosferi.



## 1.5.7. Sport

Kompanija Mtel sponsor je Nogometnog/Fudbalskog saveza i reprezentacije BiH, Nogometnog saveza Federacije BiH, Fudbalskog saveza RS, Rukometnog saveza RS, Košarkaškog saveza RS, Teniskog saveza RS, a dugogodišnji je sponsor više od dvadeset fudbalskih, odbojkaških, rukometnih, košarkaških, teniskih, plivačkih, kajakaških, ronilačkih, stonoteniskih klubova...

U 2023. godini Mtel je bio sponsor Fudbalskog kluba Borac iz Banje Luke, Fudbalskog kluba Sloboda, Rukometnog kluba Borac Mtel, Košarkaškog kluba Igokea, Košarkaškog kluba Leotar, Ženskog rukometnog kluba Borac, Ženskog odbojkaškog kluba Borac, Odbojkaškog kluba Borac, Odbojkaškog kluba Radnik Bijeljina, Ženskog odbojkaškog kluba Radnik Bijeljina, Odbojkaškog kluba invalida Banja Luka, Borac Tenis d.o.o., Teniskog kluba Banja Luka, Stonoteniskog kluba Borac.

U godinama iza nas, uz ime Mtel vežu se i uspjesi mladog tenisera Marka Maksimovića, kao i prvaka Evrope u džudu Nemanje Majdova. Ova kompanija tradicionalni je sponsor mnogobrojnih i najvećih sportskih manifestacija, čija podrška u velikom broju slučajeva znači i sam opstanak klubova ili manifestacija.





## Sportski teren u Banjoj Luci

U banjalučkom naselju Kočićev vijenac, Grad Banja Luka, uz prijateljsku podršku kompanije Mtel, koja je za ovu namjenu izdvojila 50.000 KM, obnovio je sportski teren, čime je ovo naselje dobilo moderni teren po svjetskim standardima. Dugogodišnje prijateljstvo Mtela s Gradom Banja Luka rezultira upravo realizacijom ovakvih i sličnih projekata.

## ATP čelendžer

U 2023. godini održan je još jedan ATP čelendžer na teniskim terenima Nacionalnog teniskog centra uz podršku kompanije Mtel. Osvajač ovogodišnjeg turnira je mladi hrvatski teniser Dino Prižmić, kojem je ovo prvi osvojeni čelendžer u karijeri.

## Teniski turnir u Banjoj Luci

U avgustu, na terenima Teniskog kluba Borac u Banjoj Luci, održan je turnir Inkoprom kup za juniore i juniorke. Ovaj, 6. po redu turnir okupio je ove godine 50 učesnika, djece do 12 godina iz 12 zemalja. Kompanija Mtel podržala je i ovaj sportski događaj koji promovise zdrav život i sportski duh i druženje.

## Banja Luka Ladies Open 2023

Profesionalni regionalni turnir za teniserke iz serije fjučersa „Banja Luka Ladies Open 2023“ održan je u junu na terenima Teniskog kluba Banja Luka. Turnir je okupio teniserke iz cijelog svijeta kojima je bio dobra prilika da se kroz ovo takmičenje probiju na svjetske rang-liste.

Kao tradicionalni prijatelj ovog turnira, kompanija Mtel nastavlja sa podrškom i afirmacijom teniskog sporta u Banjoj Luci i cijelom regionu.

## Džudo kamp

U Istočnom Novom Sarajevu održan je drugi džudo kamp svjetskog prvaka Nemanje Majdova, koji je okupio više od 700 džudista iz 20 zemalja. Polaznici su imali privilegiju da uče od najboljih u ovom plemenitom sportu. Mtel je podržao održavanje ovog kampa.



## Run&More Weekend

Banja Luka je krajem maja 2023. ponovo bila domaćin šestog „Run&More Weekend“-a. I ovoga puta Mtel je podržao ovaj festival sporta, muzike i zabave, koji je okupio veliki broj učesnika iz zemlje, regiona i cijelog svijeta. U trkama su učestvovali i predstavnici kompanije Mtel, njih 38. Centralni događaj i nosilac identiteta ove manifestacije je „Mtel RMC Banja Luka polumaraton“, koji izaziva najviše pažnje zbog učesnika trke iz cijelog regiona. Kompanija Mtel je generalni sponzor ove značajne trke, dajući tako doprinos razvoju i afirmaciji sportske kulture i povezivanju ljudi različitih podneblja.

## Fudbal u škole

Završni turnir premijernog izdanja akcije „Fudbal u škole“, u organizaciji Fudbalskog saveza Republike Srpske, održan je u Banjoj Luci u Sportskoj dvorani

„Kampus“ Banjalučkog univerziteta. Učestvovali su učenici četvrtog, petog i šestog razreda, a takmičenje je bilo održano pod motom „Zdravo dijete, zdrava škola“ u obje konkurencije. Najboljim ekipama dodijeljeni su pobjednički pehari i medalje. Projekat „Fudbal u škole“ podržala je kompanija Mtel, generalni sponzor Fudbalskog saveza Republike Srpske, koja je za ekipe učesnice obezbijedila prigodne pakete, a dvije škole s Kosova i Metohije dobile su posebne poklone za uspomenu na učešće u ovom takmičenju.

## Sportske igre mladih u Bosni i Hercegovini

U Novom Travniku su u junu svečano otvorene 13. Sportske igre mladih u Bosni i Hercegovini, te je ovom prilikom organizovan i Dan sporta za 1.500 najmlađih osnovaca iz ovog grada. Sportske igre

mladih organizovane su u 46 gradova BiH, a učesnici su se takmičili u 10 sportskih disciplina.

Veliko finale održano je u Sarajevu.

Nakon državnog, finale Igar mladih održano je u Splitu. Revijalni All-star day okupio je brojne fudbalske legende i sportske zvijezde koji su zajedno sa djecom učestvovali u promociji sporta i sportskih vrijednosti. Plazma Sportske igre mladih već 27 godina djeci i mladima pružaju priliku da se takmiče u 10 sportskih disciplina, a ovoga puta ispunili su im i san da igraju fudbal sa svojim idolima.

Kompanija Mtel ponosni je prijatelj najljepše sportske priče za mlade.



## Ulična košarka 3x3

U organizaciji Kluba „3x3 Basket Banja Luka“, u Banjoj Luci je i u 2023. godini održano takmičenje u uličnoj košarci. Riječ je o takmičenjima u okviru Lige 3x3 Republike Srpske i Pro Tour BiH 2023 – Otvorenom prvenstvu Republike Srpske i Bosne i Hercegovine. Već tradicionalno Mtel je podržao organizaciju ovog izuzetno posjećenog sportskog događaja.

U revijalnom dijelu nastupili su šticienci Dječijeg doma „Rada Vranješević“. Mtel je upriličio dodjelu prigodnih poklona mladim košarkašima Doma, uputivši tako poruku da ostajemo prijatelji u izgradnji pozitivnih vrijednosti i ostvarenju sportskih dostignuća kompletne zajednice.

## Jahorina ultra trejl

Deveto takmičenje „Jahorina ultra trejl“ održano je u julu 2023, a u njemu je učestvovalo oko 400 takmičara.

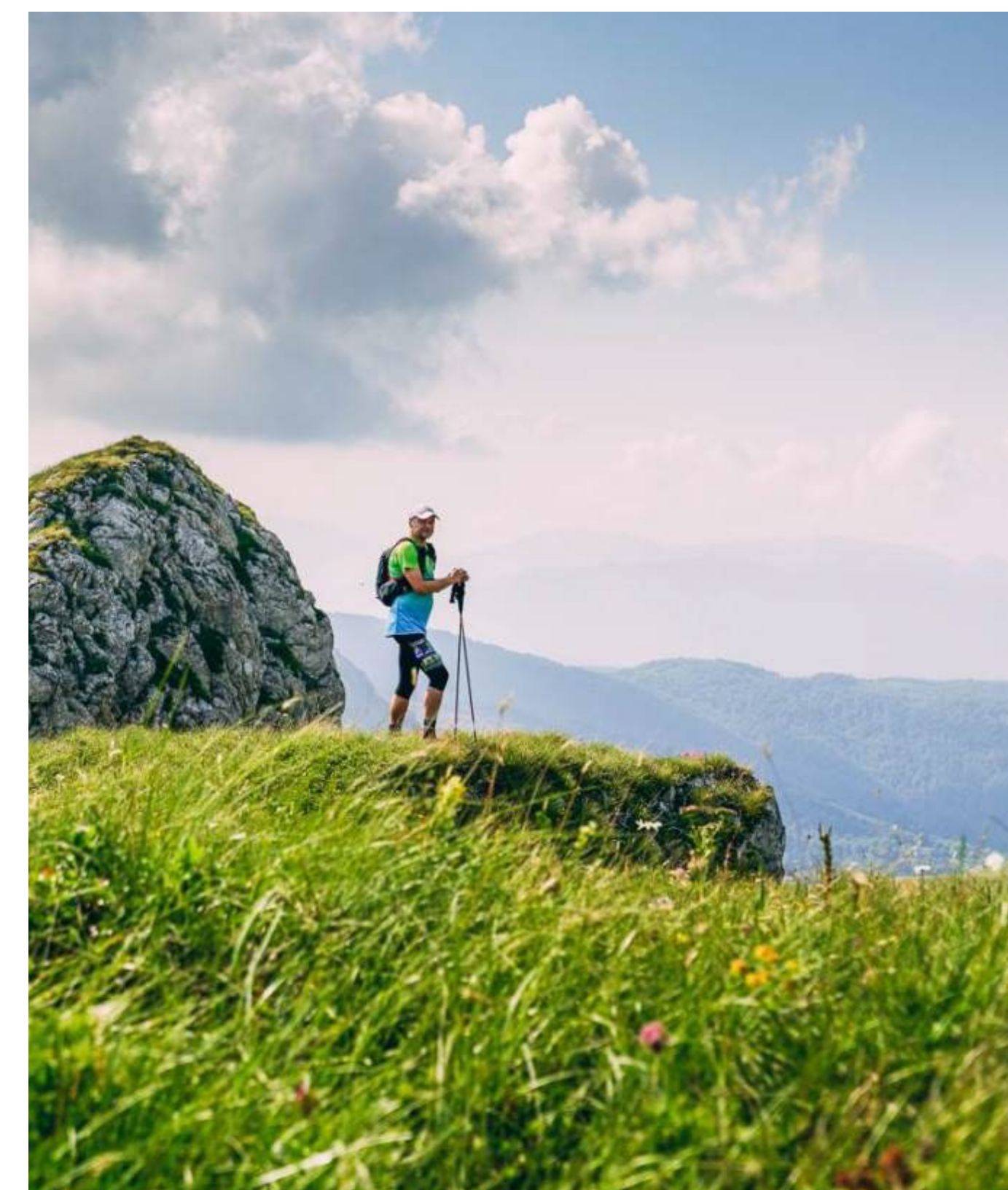
Kompanija Mtel i ovoga puta podržala je ovo takmičenje, a trkači su mogli da se oprobaju u četiri trke – mini trka od 10 kilometara, midi trka od 31 kilometar, maks trka od 70 kilometara i ultra trka duga 140 kilometara. Na najdužoj distanci bilo je ukupno osam finišera.

## Šahovski turnir

Treći međunarodni šahovski festival „Trofej Banjaluke 2023“ okupio je 26. i 27. avgusta više od 300 učesnika mlađih od 16 godina. Riječ je o jednom od najvećih turnira regionalnog nivoa, čiji cilj je popularizacija šaha kao vrhunskog intelektualnog sporta, zatim promocija Banje Luke, ali i druženje mladih iz zemlje i regiona. Mtel je podržao organizaciju ovog turnira.

## Masters trka na Jahorini

Masters trka održana je 30. septembra 2023. godine, a prelazi najviše i najzahtjevnije planine Bosne i Hercegovine. Dužinom od čak 150 kilometara i kumulativnom visinskom razlikom od preko 7.700 metara, Masters trka predstavlja jednu od najizazovnijih trejl trka na području Jugoistočne Evrope. Mtel je podržao sportsku manifestaciju koja je najveća u Bosni i Hercegovini u ovom formatu, afirmišući tako dobro druženje, lijepe uspomene i prave vrijednosti.





## 1.5.8. Ekologija

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

Kompanija Mtel nastavila je i u 2023. godini sa posvećenošću zaštititi životne sredine i ljudi, te s naročitom pažnjom vodila računa o radu baznih stanica i elektromagnetnom polju, koje sa njih emituje antenski sistem. S tim u vezi, Mtel je sarađivao sa svim republičkim i državnim organima zaduženim za praćenje i izvršavanje obaveza na planu zaštite životne sredine i ljudi, a najviše sa Ministarstvom zdravlja i socijalne zaštite RS, Republičkom upravom za inspekcijske poslove RS (Zdravstveno-sanitarna inspekcija), Regulatornom agencijom za komunikacije BiH, kao i institucijama i firmama koje imaju Rješenje o ispunjenosti uslova za ispitivanje nivoa nejonizujućih zračenja u životnoj sredini, koje izdaje Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite RS (Institut za javno zdravstvo RS, Institut za zaštitu i ekologiju, Koming-Pro).

U toku 2023. godine izvršena je izrada 320 izvještaja sistematskog ispitivanja nivoa nejonizujućeg zračenja električnog polja sa baznih stanica mobilne telefonije i 1.423 izvještaja mjerenja nivoa elektromagnetnog polja na lokacijama baznih stanica širom Bosne i Hercegovine.

Na osnovu Zakona o zaštiti od nejonizujućih zračenja, od strane Instituta za javno zdravstvo RS, izvršen je monitoring izvora elektromagnetnih polja na 20 lokacija baznih stanica mobilne telefonije. Prema Ministarstvu zdravlja i socijalne zaštite, s ciljem pribavljanja dozvola za upotrebu baznih stanica, upućeno je 498 zahtjeva na osnovu važećih zakonskih propisa, a Regulatornoj agenciji za komunikacije upućeno je 858 zahtjeva radi pribavljanja potvrda o sigurnosti za rad baznih stanica na području BiH.

Republička uprava za inspekcijske poslove, Zdravstveno-komunalna inspekcija, u kontinuitetu je nadgledala rad baznih stanica mobilne telefonije, a izvršene su inspekcijske kontrole na 20 lokacija baznih stanica na području Republike Srpske.

Kao i prethodnih godina, tako i 2023. godine, Mtel je, u skladu sa Ugovorom o prenosu obaveza upravljanja i zbrinjavanja otpadnom i elektronskom opremom na području FBiH, platio naknadu firmi ZEOS eko-sistem, koja je operator sistema ovlašten od strane Fonda za zaštitu okoliša FBiH. Obaveze ovlaštenog operatora sistema, firme ZEOS eko-sistem su da otpad od električnih i elektronskih proizvoda, koji se plasira na tržište Federacije BiH putem naših prodajnih mjesta ili na drugi način, prikuplja i reciklira. Na ovaj način direktno utičemo na zaštitu životne sredine na području FBiH.

Fondu za zaštitu okoliša FBiH dostavljen je redovan izvještaj o količini ambalažnog otpada za 2022. godinu koji je plasiran na području FBiH putem naših prodajnih mjesta ili na drugi način. Za količinu ambalažnog otpada koji je plasiran na području RS Eurobeti je plaćena naknada koja se namjenski troši za finansiranje ekoloških projekata.

U toku 2023. godine firmi Eurobeta, koja je operator za ambalažni otpad u RS, dostavljen je izvještaj o količini ambalaže plasiranoj na tržište RS za period druga polovina 2022. i prva polovina 2023. godine. Za količinu ambalažnog otpada koji je plasiran na području RS Eurobeti je plaćena naknada koja se namjenski troši za finansiranje ekoloških projekata.

U skladu sa Zakonom o upravljanju otpadom RS, dostavljen je Fondu za zaštitu životne sredine i energetske efikasnosti RS izvještaj o količinama električnih i elektronskih proizvoda i opreme, koji su plasirani na tržište RS za period druga polovina 2022. i prva polovina 2023. godine. Na osnovu dostavljenih količina, Fondu je plaćena naknada, koja se namjenski troši za finansiranje projekata iz oblasti zaštite životne sredine.

S ciljem zaštite životne sredine u 2023. godini Mtel je kontinuirano sprovodio internu i eksternu kampanju za uštedu papira, odnosno korištenje elektronskih računa umjesto papirnih.

Svi radnici prihvatili su elektronske račune za usluge kompanije, čime smo doprinijeli uštedi papira. Takođe, nastavljene su i aktivnosti koje se tiču pravilnog odlaganja zastarjele i pokvarene elektronske opreme te havarisanih telefona koje su vratili krajnji korisnici.

U skladu sa pozitivnim zakonskim propisima, nakon isteka roka čuvanja dokumentacije u arhivi, ona je uništena. Takav papir predaje se firmi Grand Promet, čija je primarna djelatnost organizovano sakupljanje, prevoz, razvrstavanje, presovanje i privremeno skladištenje ambalažnog (neopasnog) otpada, na dalje recikliranje.





## Sačuvajmo energiju

Tema Evropske sedmice mobilnosti 2023. godine bila je „Sačuvajmo energiju“. Grad Bijeljina i ove godine tradicionalno se pridružio brojnim gradovima koji obilježavaju Evropsku sedmicu mobilnosti. U Bijeljini je tim povodom, između ostalog, održana velika biciklistička vožnja pod nazivom „20-ka za zdravlje“, organizovana je i trka sa preprekama za djecu starosti od 3 do 12 godina, kao i fitnes na otvorenom za odrasle. Mtel je podržao organizaciju ovog događaja.

## Pecka outdoor festival

Ovaj festival koji promoviše zdrav život i prirodu, održan je u julu u selu Pecka, kod Mrkonjić Grada. Festival je zapravo promocija aktivnog boravka u prirodi za sve generacije. Brdski biciklizam, sportsko penjanje, pješaćenje, kanjoning, istraživanje staništa bilja i gljiva, šareni market sa tridesetak štandova na kojima su se predstavila domaćinstva sa svojim proizvodima i suvenirima, sportsko-kreativne radionice za djecu, predstave za djecu i edukativno-kreativne radionice, kao i muzičko-zabavni program, dio su „Pecka outdoor festivala“. Mtel je bio prijatelj ovog festivala, prepoznavši i podržavši potrebe rekreativaca, ljubitelja prirode i porodica koje su posvećene zdravom životu uz aktivan odmor i dobru zabavu.





## 1.5.9. Zaposleni

U vremenu velike neizvjesnosti koja pogađa IT sektor, kompanija Mtel stoji čvrsto i pokazuje stabilnost poslovanja i brigu o svojim zaposlenima, što su samo neki od kvaliteta kojima se ponosi gotovo dvije decenije.

Zadatak ljudskih resursa i tokom protekle godine ostao je isti. Pronaći prave motivacione faktore za zaposlene, kao i inovativna rješenja za regrutaciju novog kadra i pozicioniranje Mtela kao poželjnog poslodavca na tržištu rada.

Tokom 2023. godine, korporativne vrijednosti ostaju nepromijenjene, Mtel je i dalje posvećen korisnicima i ostvaruje saradnje sa strateškim partnerima. Eksterna orijentacija je i dalje velika, ali tokom ove godine još veću orijentisanost kompanija je imala ka svojim zaposlenima. Vođeni željom da zaposleni u Mtelu konstantno rastu i razvijaju se, kao i do sada, organizovan je značajan broj in-house i internih obuka. Različite vrste edukacija ukupno je pohađalo čak 1.675 zaposlenih. Od toga 454 zaposlena prošla su kroz neku vrstu in-house edukacije, dok je čak 1.221 zaposleni prošao neku od 18 internih obuka, koliko ih je organizovano tokom protekle godine.

Najveći izazov, ali i najveće zadovoljstvo donio je novi program tim-bildinga. Prvi put, zaposleni u Mtelu imali su mogućnost da biraju svoj idealan tim-bilding. Nakon povratnih informacija, realizovan je tim-bilding na dvije lokacije. Prva lokacija bila je Outdoor Resort Pecka, gdje su polaznici mogli da pješače, voze bicikl ili idu na penjalište.

Drugi izbor bio je rafting, u Rafting centru Drina-Tara. Iako je izlazak iz zone komfora bio veliki izazov za organizaciju, zadovoljstvo zaposlenih bilo je jasan pokazatelj da je cilj ispunjen. Na ovaj način Mtel je, kao i mnogo puta do sada, podržao lokalne odmorišne centre.

S ciljem osnaživanja leaderskih vještina kod menadžera unutar kompanije, organizovana je obuka „Razvojni program za menadžere“. Menadžerske obuke su već tradicionalno dio programa edukacija koje se sprovode kako bi se obezbijedila pozitivna radna sredina i što bolje iskustvo zaposlenih.

Da kompanija Mtel ništa manje u toku protekle godine nije mislila na svoje korisnike, govori podatak da je 137 osoba iz prodajnog tima pohađalo obuke na neku od sljedećih tema: „Vještine prodaje kompleksnih usluga“, „Vještine efektivne prezentacije kompleksnih usluga“ i „Vođenje prodajnog razgovora za usluge veće vrijednosti“. Takođe, značajan broj zaposlenih u prodaji pohađao je internu obuku „Osnovne vještine prodaje“, na kojoj su polaznici mogli od stručnjaka da nauče osnove prodaje i teme bitne za poboljšanje korisničkog iskustva.

Kako se trka za regrutaciju IKT kadra nastavila i tokom 2023. godine, i kompanija Mtel je nastavila sa svojim djelovanjem i prisustvom u svim životnim sferama. Aktivnosti koje su doprinijele brendiranju Mtela kao poželjnog poslodavca bile su brojne.



Jedna od takvih je otvaranje nove Mtel sale na Prirodno-matematičkom fakultetu u Banjoj Luci. Saradnja sa pomenutim fakultetom nastavila se i organizacijom radionice „Izbor i razvoj karijere“, na kojoj su ljudski resursi predstavili stipendije i program prakse za studente. Ista radionica održana je i na Fakultetu elektrotehnike u Tuzli.

Da je Mtel veoma poželjan poslodavac i da je interesantan mladim ljudima, u prilog ide činjenica da su ukupno 93 studenata i srednjoškolaca pohađali neki od programa stručne prakse unutar Mtela. Pored navedenih aktivnosti, tu su bile redovne aktivnosti marketinga i PR-a, čija je promocija na internim kanalima i na društvenim mrežama značajno doprinijela pozicioniranju kompanije.



# 1.6. Portfolio i korisnici usluga

1.6.1. PORTFOLIO USLUGA

1.6.2. NOVE USLUGE I UNAPREĐENJE USLUGA

1.6.3. KORISNICI USLUGA

1.6.4. BRIGA O KORISNICIMA



# 1.6.1. Portfolio usluga

## Fiksna telefonija

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

## Mobilna telefonija

- Usluge mobilne telefonije (Prepaid, Pretplata tarifni modeli, Total Group, Kombinuj, Kombinuj Biz, Kombinacija)
- Prenos broja
- Mobilni internet (Dopuna NET usluga i tarifne opcije), Pretplata NET
- TOTAL DATA
- VAS SMS/MMS usluge
- Mondo portal Mtel
- Broadcast SMS usluga
- e-commerce usluga
- Mobilni internet PRO
- e-SIM kartice
- VoLTE (Voice over Long Term Evolution)
- Usluga kratki broj

## Internet i prenos podataka

- Usluge direktnog pristupa internetu
- Pristup internetu (ADSL/VDSL/GPON)
- Prenos podataka (iznajmljivanje vodova, Zakup infrastrukture u radio-relejnim objektima, IP/MPLS VPN, E-vod, Direktan TV prenos)
- Homenet, Officenet
- SD WAN usluga

## Integrisane usluge

- Paketi integrisanih usluga za rezidencijalne korisnike (2,3 i 4 usluge)
- Biz Paketi integrisanih usluga (2 i 3 usluge)
- m:SAT usluga (2 i 3 usluge)

## Multimedijalne usluge

- IPTV usluge
- m:SAT usluga
- Biz Hotel TV usluga
- m:tel TV
- Usluga TV to GO
- NBA paketi
- Apollon usluga
- Balkan Myusic
- Arena Cloud
- ON TV usluga

## ICT/SI usluge

- Virtual Data Center
- Virtual Private Server
- Cloud Security
- Cloud Backup
- Disaster Recovery
- Sistem integracijska rješenja
- (Time Tracking, Printing centar, Biz Book, PROTOS Sistem, Mtel WiFi usluga, Infobip usluge, Premium Security usluga)
- LoRaWAN konektivnost
- Microsoft 365
- S:Bon

## ICT/SI usluge

- Smart Building rješenje
- Smart Home rješenja
- Hosting paketi usluga
- Mail hosting usluga
- DDos zaštita

## Ostale usluge

- Prodaja uređaja
- Usluga zakupa oglasnog prostora
- Kućna asistencija
- Mtel parking (BiH, Srbija)

## 1.6.2. Nove usluge i unapređenje usluga

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

Osnovna ponuda Mtel, a.d. Banja Luka, sastoji se od usluga: fiksne i mobilne telefonije, interneta i prenosa podataka, integrisanih usluga, multimedijalnih, ICT/SI i ostalih usluga.





## Nove usluge u 2023. godini

### Opcija VoLTE

Prateći razvoj usluga na tržištu mobilne telefonije, u ponudu je uvedena opcija VoLTE. Aktivacijom opcije VoLTE (Voice over Long Term Evolution) korisnik ima mogućnost ostvarivanja govornih i video poziva putem LTE (Long Term Evolution) tehnologije. Za aktivaciju i ispravno korištenje opcije VoLTE potrebno je da korisnik ima odgovarajući mobilni telefon sa odgovarajućim (ažuriranim) softverom. Pozive putem opcije VoLTE moguće je ostvariti u područjima pokrivenosti LTE signalom, pri čemu mobilni uređaj korisnika mora biti spojen na mobilnu mrežu Mtela putem LTE pristupne tehnologije. Korištenje opcije VoLTE uključeno je u cijenu mjesečne pretplate tarifnog modela koji korisnik koristi.

Opciju VoLTE mogu aktivirati korisnici usluge mobilne telefonije, i to korisnici postpaid tarifnih modela i korisnici paketiranih usluga u okviru kojih koriste uslugu mobilne telefonije.

### Parking u inostranstvu

Od 25.9.2023. godine Mtel je za svoje korisnike omogućio plaćanje parkinga u inostranstvu. Usluga plaćanje parkinga u inostranstvu je usluga kojom se svim korisnicima usluge mobilne telefonije i mobilne mreže Mtela sa postpaid, prepaid i kombinovanim načinom plaćanja, omogućava plaćanje parkinga u Srbiji isključivo putem m:go aplikacije.

### SI rješenje (Infobip usluga)

Infobip usluga je uvedena u ponudu kao SI rješenje od 9.6.2023. godine. Infobip usluge predstavljaju najsavremenija ICT rješenja za unapređenje komunikacije poslovnih korisnika sa klijentima. Realizuju se preko Experience Cloud komunikacione

platforme koja korisniku omogućava da na jednom mjestu iskoristi različite komunikacione kanale poput SMS-a, push notifikacija, chat aplikacija, Vibera i drugih, kako bi se efikasno, brzo i sa uštedom, potpuno personalizovao pristup prema klijentima i došlo do boljih poslovnih rezultata.

Experience Cloud komunikaciona platforma nudi sveobuhvatnu integraciju sa sistemima i platformama kao što su Microsoft, Adobe, Oracle i mnoge druge. Platforma omogućava da se bez dodatnog programerskog angažmana kreiraju, testiraju i implementiraju sopstveni četbotovi uz mogućnost korištenja prednosti vještačke inteligencije.

## SI rješenje (Cloud Call Center usluga)

Cloud Call Center usluga je uvedena u ponudu kao SI rješenje od 10.10.2023. godine, kojom se poslovnim korisnicima omogućava da unaprijede poslovanje korištenjem najsavremenijih softverskih rješenja za direktne kontakte sa klijentima, prikupljanje i analizu podataka, kao i mogućnost potpunog prilagođavanja sistema vlastitim potrebama.

Usluga se realizuje na Cloud infrastrukturi partnera, a obuhvata sljedeće module: Predictive Dialling, Voice Recording, Google Calendar Connector, DB Synchronisation Connector, Customizable Campaigns, Custom SIP Trunk, Google Data Studio Connector, CLIR, Campaign Scripting, Activities Module i Pipedrive Connector.

Cloud Call Center usluga sastoji se od osnovnog rješenja i opcija:

- **osnovno rješenje:** sistem za manuelno (base-dialer) i automatsko biranje (predictive dialling), zavisno od korisnikove kampanje (odlazni pozivi), unaprijed definisane kampanje, statistike koje korisnik može adaptirati prema vlastitim potrebama, standardni IVR;
- **opcije:** prihvatanje poziva, snimanje razgovora po potrebi, mogućnost adaptiranja kampanja sa neograničenim brojem polja, konektori za Google Calendar, Google Studio bazu podataka, Pipedrive (CRM-sistem), CLIR, mogućnost usmjeravanja govora saobraćaja preko vlastitog SIP trunk-a (Custom SIP Trunk), detaljni izvještaj o aktivnostima (Activities Module), mogućnost automatizacije tokova podataka (Campaign scripting), napredni IVR.

## SI rješenje (Premium Security usluga)

Premium Security usluga uvedena je u ponudu kao SI rješenje od 24.10.2023. godine. Premium Security usluga poslovnim korisnicima omogućava monitoring IT infrastrukture, kao i napredne servise poput ekspertske analitike, odgovora na incidente, forenzike, oporavka u slučaju sajber incidenata i slično. Usluga korisniku omogućava uvid u stanje bezbjednosti cjelokupnog informacionog sistema, a u zavisnosti od konkretnog paketa usluge, podrazumijeva ekspertsku analizu postojećeg stanja kod korisnika, funkcionalnosti SOC monitoringa i detekcije, Incident response i/ili Threat hunting, uz mogućnost korištenja i dodatnih servisa kao što su Internal Vulnerability Assessment, Penetration Testing, Virtual CISO i Security Awareness Trening.



## m:go aplikacija

U 2023. godini m:go aplikacija obogaćena je sljedećim opcijama:

- **Konvergencija plaćanja računa fiksne i mobilne telefonije**, gdje je nakon puštanja u rad konvergentnog bilinga te objedinjavanja kanala za uplatu računa preko kanala za mobilnu telefoniju, bilo neophodno iskonvergirati kanale na isti način i na m:go aplikaciji;
- **Servis Pokloni NET**, gdje je korisnicima mobilne telefonije i korisnicima koji koriste uslugu mobilne telefonije u okviru integrisanih usluga/m:SAT integrisanih usluga, omogućeno da određenu količinu mobilnog interneta poklone drugom korisniku;
- **Podijeli dopunu**, servis koji omogućava prepaid korisnicima mobilne telefonije da određeni iznos dopune prebace na neki drugi mobilni broj;

- **Brisanje snimljenih računa iz sekcije „Moji Računi“**, gdje aplikacija omogućava personalizovano dodavanje pregleda računa za korištene usluge te olakšano plaćanje računa iz te kategorije. Bilo je potrebno korisnicima omogućiti opciju brisanja zapamćenih računa kako bi se izbjeglo nagomilavanje informacija;
- **Nove funkcionalnosti Mtel ID korisničkog naloga**, funkcija kojom je povećana sigurnost aplikacije (dvofaktorska autentifikacija prilikom prijave – SMS i e-mail, mogućnost potpunog brisanja korisničkog naloga, odjava sa svih uređaja korisnika sa admin panela, istorija plaćanja);
- **Opcije zaštite naloga PIN kodom**, opcija kojom se obezbjeđuje dodatna zaštita naloga i odobrenje plaćanja korištenjem PIN koda;
- **Proširenje funkcije plaćanja parkinga na plaćanje parkinga u Srbiji**, gdje je korisnicima Mtela omogućeno plaćanje parkinga u većem broju gradova.



**m:go**

**MOBILNE  
USLUGE NA KLIK  
OD TEBE!**

GET IT ON  
Google Play

Download on the  
App Store

EXPLORE IT ON  
AppGallery



## Unapređenje servisa i usluga

### Unapređenje ponude u mobilnoj telefoniji

#### Unapređenje ponude u mobilnoj telefoniji – prepaid

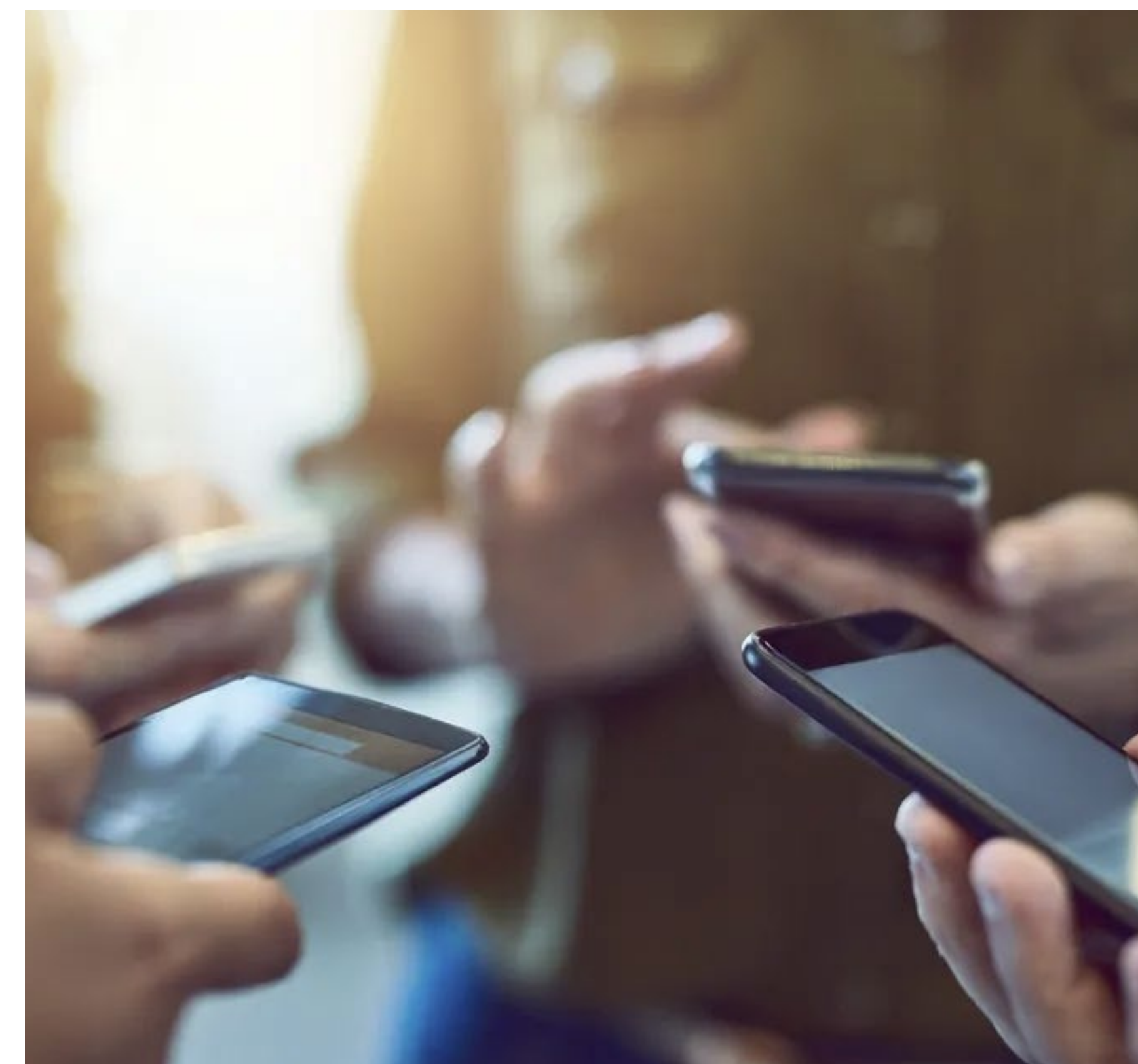
U okviru pružanja usluge Dopuna uvodi se ponuda Dopuna:Start 2 paketa, po cijeni od 6,00 KM, a čijom kupovinom korisnik dobija priključak za tarifni model XYnet, iznos od 2,00 KM na bonus računu sa periodom važenja od 30 dana od dana aktivacije predmetnog paketa, kao i bonus od 4 GB mobilnog interneta sa periodom važenja sedam dana od dana aktivacije Dopuna:Start 2 paketa.

Istovremeno, u ponudu se uvodi Dopuna:Start 100 GB paket, po cijeni od 35,00 KM, a čijom kupovinom korisnik dobija priključak za tarifni model XYnet i bonus od 100 GB mobilnog interneta sa periodom važenja sedam dana od dana aktivacije Dopuna:Start 100 GB paketa.

S ciljem pridobijanja novih korisnika usluge Dopuna i povećanja zadovoljstva korisnika, kreirana je promotivna ponuda Dopuna:Start 100 GB paketa sa dodijeljenim bonusom mobilnog interneta od 100 GB, a oni koji u periodu od 30 dana od dana aktivacije navedenog Dopuna:Start paketa izvrše dopunu računa u iznosu od minimalno 2,00 KM, dobiće dodatni bonus mobilnog interneta od 500 GB sa periodom važenja od 10 dana od dana dopune računa, koji mogu da koriste u mreži Mtel i u romingu u mrežama operatora regiona Zapadnog Balkana.

#### Unapređenje ponude u mobilnoj telefoniji – postpaid način plaćanja

U okviru korištenja postpaid tarifnih modela Pretplata Start, Pretplata Start 300, Pretplata Plus, Pretplata Plus NET, Pretplata Top, Pretplata Max i Pretplata Premium vrši se izmjena povećanja iznosa dopune prepaid računa korisnicima sa prepaid i kombinovanim načinom plaćanja, kao i korisnicima usluge Fiksna prepaid u okviru usluge fiksne telefonije.





Za korisnike usluge mobilne telefonije sa postpaid načinom plaćanja, kao i za korisnike koji koriste uslugu mobilne telefonije u okviru m:SAT integrisanih usluga, uvodi se tarifni dodatak Spori net, u okviru kojeg korisnik dobija mogućnost korištenja neograničenog interneta po pristupnoj brzini do 128 Kb/s u mreži Mtela i u romingu u mrežama regiona Zapadnog Balkana nakon iskorištenog dodijeljenog mobilnog interneta u okviru bonusa mobilnog interneta odabranog postpaid tarifnog modela ili u okviru odabranog BIZ NET tarifnog dodatka, a koji korisnik može koristiti po cijeni od 0,99 KM.

U okviru korištenja tarifne opcije Internet za korisnike sa postpaid načinom plaćanja, u ponudu se uvodi tarifna opcija Internet 20 GB, koja važi 30 dana i može da se iskoristi u mreži Mtela i u romingu u mobilnim mrežama u regionu Zapadnog Balkana.

### **Unapređenje ponude u mobilnoj telefoniji – korisnici sa kombinovanim načinom plaćanja**

Za korisnike paketa KOMBINUJ:S Junior povećan je bonus mobilnog interneta od 500 MB u toku minimalnog perioda trajanja ugovora ukoliko se opredijele za korištenje paketa KOMBINUJ:S Junior i zaključe ugovor na 24 mjeseca. Za korisnike tarifnog modela KOMBINUJ:S Flex u toku 2023. godine realizovana je promotivna akcija u vidu većeg bonusa u minutama i mobilnog interneta.

S ciljem unapređenja ponude za korisnike sa prepaid, postpaid i kombinovanim načinom plaćanja u 2023. godini kreirane su personalizovane (segmentirane) ponude. Ponudu su sačinjavale tarifne opcije Kupi minute i Kupi internet za korisnike koji su Mtel korisnici tri ili više mjeseci i koji su definisani po segmentiranim grupama. Ponude su korisnicima bile dostupne putem USSD menija Moj meni (dinamičke opcije) i m:go aplikacije.

### **Unapređenje TOTAL GROUP usluge**

S ciljem unapređenja ponude za korisnike tarifnih modela TOTAL GROUP usluge kreirana je ponuda novih tarifnih modela BIZ Start, BIZ Plus, BIZ Net i BIZ Premium. Navedeni tarifni modeli kreirani su sa ponudom odgovarajućih bonusa u okviru cijene mjesečne pretplate za minute, SMS poruke i mobilni internet, pri čemu se korisnicima navedenih tarifnih modela TOTAL GROUP usluge omogućuje i korištenje odgovarajućih tarifnih dodataka BIZ MIN, BIZ SMS, BIZ NET i BIZ NET roming, u okviru kojih se dodjeljuje određena količina minuta, SMS-ova i mobilnog interneta, u zavisnosti od odabranog tarifnog BIZ dodatka.

Korisnik može određeni tarifni BIZ dodatak aktivirati/deaktivirati bilo kog dana u toku obračunskog perioda.

Jednom aktiviran određeni tarifni BIZ dodatak, automatski će se produžavati za naredni obračunski period sve dok se ne realizuje deaktivacija određenog tarifnog BIZ dodatka na osnovu zahtjeva korisnika. Korisnik može da aktivira više različitih tarifnih BIZ dodataka, koji se ne sabiraju.

### **Roaming DATA tarifne opcije za korisnike mobilne telefonije sa postpaid, prepaid i kombinovanim načinom plaćanja**

S ciljem motivacije korisnika mobilne telefonije za korištenje usluge mobilnog interneta u romingu, u ponudu su uvedene nove tarifne opcije Net roming Evropa , Net roming Tunis, Net roming Egipat, Net roming Kina, Net roming SAD i Net roming Tanzanija.

Sve roming tarifne opcije korisnicima su dostupne putem VAS SMS broja, USSD menija Moj meni, m:go aplikacije, putem zvaničnog web-sajta Mtela i putem self care portal/aplikacije Mtela Moj m:tel.

Kao najava značajne promjene koja se odnosi na roming u regionu Zapadnog Balkana, od 1.1.2024. godine vrši se izmjena načina potrošnje količine prenosa podataka (mobilni internet) u MB (megabajt) tako da će korisnici, u okviru odabrane tarife/opcije, dobijenu količinu prenosa podataka moći koristiti bez ograničenja u BiH i u romingu u mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana po maksimalnoj brzini.

### **SIM kartice**

S ciljem motivacije korisnika mobilne telefonije i mobilne mreže, tokom godine definisane su promotivne ponude zamjene SIM kartice za novu karticu putem LTE (4G) mreže (USIM kartica).

### **Moj račun**

S ciljem povećanja zainteresovanosti korisnika za korištenje mogućnosti dostave računa za pružene telekomunikacione usluge putem elektronske pošte (e-mail), u okviru usluge Moj račun definisane su promotivne ponude za korisnike navedene usluge.

### **Vaš kućni majstor**

S ciljem povećanja broja korisnika usluge Vaš kućni majstor, kreirane su promotivne ponude za određene tarifne modele, gdje se omogućava korištenje usluge Vaš kućni majstor u okviru mjesečne pretplate.





## Multimedijalne usluge

### Unapređenje IPTV funkcionalnosti i sadržaja

U okviru IPTV usluge, kako za rezidencijalne tako i za biznis korisnike, povećan je broj kanala na kojima su omogućene dodatne usluge Snimanje sadržaja i dodatna usluga Gledaj ispočetka – Pauziraj – Gledaj propušteno.

Pored navedenog, izvršeno je povećanje iznosa dopune koju korisnici IPTV usluge putem opcije IPTV shop mogu da izvrše za dopunu prepaid računa korisnika usluga mobilne telefonije sa prepaid i kombinovanim načinom plaćanja i prepaid računa korisnika usluge Fiksna prepaid u okviru usluge fiksne telefonije. U okviru usluge pristupa interentu omogućeno je da korisnici mogu da dokupe dodatni prostor za mailbox.

### Unapređenje m:SAT usluge solo i m:SAT u paketima

U toku 2023. godine sprovedene su brojne promotivne aktivnosti i kreiran je veliki broj promotivnih ponuda s ciljem pridobijanja što većeg broja korisnika m:SAT usluge, kako solo tako i u paketima, kao i zadržavanja postojećih korisnika kojima ističe ugovorna obaveza. U okviru promotivnih ponuda novi korisnici m:SAT usluge mogli su da iskoriste popust na priključak, mjesečnu pretplatu, da koriste dodati STB u okviru mjesečne pretplate u toku ugovorne obaveze, kao i da gledaju dodatne pakete TV programa, dok su postojeći korisnici kojima ističe ugovorna obaveza mogli da koriste popust na mjesečnu pretplatu i dodatni STB u okviru mjesečne pretplate.

Takođe za korisnike m:SAT usluge uvedena je dodatna mogućnost povremenog korištenja usluge kojom se omogućava da u toku trajanja pretplatničkog odnosa korisnik, prema svom opredjeljenju, može da podnese zahtjev za stavljanje usluge u neaktivno stanje.

### Unapređenje ON TV usluge

U 2023. godini korisnicima ON TV usluge omogućeno je korištenje AXN Now SVoD usluge u okviru mjesečne pretplate odabranog ON TV paketa programa.

AXN Now SVoD usluga je usluga videa na zahtjev koja korisnicima u okviru ON TV usluga daje mogućnost gledanja serijskog sadržaja različitih žanrova u okviru AXN Now videoteke uz mogućnost neograničenog broja pregleda odabranog sadržaja u periodu korištenja ON paketa.

Takođe, urađena je i izmjena u načinu korištenja ON TV usluge na način da se, kada korisnik aktivira odabrani ON paket TV programa, korištenje istog automatski produžava svakih mjesec dana, sve dok korisnik ne izvrši deaktivaciju istog, pri čemu se uvodi automatska naplata mjesečne naknade za korištenje odabranog ON paketa TV programa.

### NBA paketi

U okviru korištenja NBA paketa za pristup NBA sadržaju, vrši se izmjena na način da se korištenje NBA paketa za pristup NBA sadržaju omogućava i korisnicima tarifnih modela BIZ TOTAL GROUP usluge.

### Unapređenja WEB i Web self care portala Mtela

Kontinuirani razvoj digitalnih usluga koje kompanija nudi putem mtel.ba portala u toku 2023. se ogledao u razvoju usluga i novih proizvoda na B2C, B2B i self care portalima kompanije.

#### Ključni događaji:

- Unapređenje prikaza integrisanih usluga na front-end dijelu mtel.ba portala;
- Radovi na novim funkcionalnostima self care portala (npr. Siguran NET) i dodatni nivo

sigurnosti sa 2FA autentifikacijom za prenos dopuna;

- Prelaz na Google Analytics 4 platformu i novopostavljenu analitiku na mtel.ba portalima.

#### Ključni indikatori:

- Broj posjeta mtel.ba je u toku 2023. godine iznosi preko 15 miliona;
- Mjesečni nivo posjeta (sesija) korisnika na mtel.ba i Moj m:tel portalima je preko 1,1 milion;
- Broj korisnika self care portala je u 2023. godini iznosio 69.446 sa rastom od 21% u odnosu na 2022. godinu.

## Integrisane usluge

### Unapređenje paketa integrisanih usluga

Modernizacijom pristupne mreže i sada već značajnim procentom zastupljenosti GPON tehnologije u fiksnoj

pristupnoj mreži (na kraju 2023. godine 30,6% korisnika bilo je povezano na optičku pristupnu mrežu FTTH (GPON)), velikom broju korisnika ponuđen je kvalitetniji servis i multimedijalni sadržaj (HDTV kanali, streaming, itd.), IPTV usluga na više TV prijemnika (veći broj STB-ova), što doprinosi zadržavanju postojećih korisnika širokopojsnih usluga i povećanju kvaliteta usluge s aspekta pouzdanosti usluge i dostupnosti većih pristupnih brzina.

Izvršen je redizajn ponude duo i trio paketa integrisanih usluga na način da su u ponudu uvedeni novi paketi usluga NET+TEL: S, TV+TEL: M, TV+NET: S+ i TV+NET+TEL: S, za koje su omogućene veće pristupne brzine uz doplatu na mjesečnom nivou.

Korisnicima paketa usluga BIZ TV+NET: S i BIZ TV+NET+TEL: S, koji usluge koriste putem GPON pristupne tehnologije, povećane su pristupne brzine usluge pristupa internetu na 25/2 Mbps.



## Internet usluge

### Unapređenje usluge pristupa internetu

U toku 2023. godine, u okviru usluge pristupa internetu – NetBiz tarifni modeli, omogućeno je korištenje tarifnih modela NetBiz S i NetBiz L putem GPON tehnologije, po pristupnim brzinama 30/3 Mbps i 40/4 Mbps.

### Unapređenje usluge Siguran NET

U 2023. godini korištenje usluge Siguran NET omogućeno je i korisnicima vaspitno-obrazovnih ustanova – osnovnim i srednjim školama, koje se finansiraju iz budžeta Republike Srpske, a koje koriste uslugu pristupa internetu putem fiksne mreže Mtela. Mtel je omogućio u 37 škola u Republici Srpskoj korištenje i testiranje usluge Siguran NET, koja podrazumijeva onemogućavanje pristupa sadržajima koji se smatraju neprimjerenim, kao i zaštitu od malicioznih napada. Usluga Siguran NET vrši filtriranje neprikladnog sadržaja, čime štiti djecu od neželjenih materijala ili

onlajn aktivnosti koje nisu prikladne za njihov uzrast. Kroz korištenje usluge Siguran NET, obrazovne ustanove mogu bez straha podsticati razvoj digitalne pismenosti među najmlađim korisnicima, jer upravo je svijest o važnosti sigurnog i odgovornog korištenja interneta važan dio savremenog obrazovanja.

## ICT/SI usluge

### Smart Building rješenje

S ciljem proširenja ponude usluge Smart Home, kao i proširenja saradnje sa investitorima, kreirana je ponuda Smart Building rješenja u koju je, osim ponude Smart Home usluge i velikog broja pametnih uređaja, uključena izgradnja odgovarajuće vrste mrežne infrastrukture u zgradi. U okviru Smart Building rješenja korisniku se nudi i kompletan nadzor i automatizacija za zajedničke prostorije u zgradi (IP nadzorne kamere u stubištu i garaži, daljinska kontrola stubišne rasvjete i ulaznih

vrata, integracija interfona u pametni sistem, daljinsko podizanje parking-rampe ili garažnih vrata, kao i postavljanje raznih senzora (za pokret, dim, gas, poplavu)), uz obavještenja na mobilne telefone prema zahtjevu korisnika. Uvođenjem Smart Building rješenja Mtel na tržištu nudi investitorima i kupcima stanova ovaj tip usluge.

### Server Housing usluga

Tokom 2023. godine, s ciljem povećanja broja korisnika Server Housing usluge, omogućeno je postavljanje vlastitog servera u prostorijama Mtela uz omogućavanje permanentnog povezivanja servera na internet, zaštite od DDoS napada, redundantni pristup, napajanje električnom energijom korisničke opreme, kao i obezbjeđenje rezervnog napajanja. Izmjenom Uslova korištenja pružanja Server Housing usluge obezbijedena je konkurentnost Mtela na tržištu BiH, što je rezultiralo zaključivanjem ugovora sa novim korisnicima.



### Unapređenje ICT ponude

Mtel je nastavio aktivnosti na razvoju i unapređenju ICT servisa. Prateći trendove telekom operatora u okruženju, a sa ciljem pridobijanja novih korisnika, zaključeno je više partnerskih ugovora za ICT usluge koje se realizuju kao SI rješenja, a koje mogu biti u ponudi kao dio sveobuhvatnog Smart City rješenja.

### IT sistem za daljinsko očitavanje potrošnje električne energije i daljinsko očitavanje potrošnje vode

Uspješno je realizovan konzorcijski ugovor započet u prethodnoj godini, kojim je obezbijeđeno **daljinsko očitavanje potrošnje električne energije** za preduzeće Elektrokrajina Banja Luka. Na taj način su stvoreni preduslovi za razvoj navedene usluge i učešće u postupcima javnih nabavki u zemlji i regionu.

Na sličan način kao za daljinsko očitavanje potrošnje električne energije realizovan je i sistem za **daljinsko očitavanje potrošnje vode**. Sistem takođe radi preko LoraWAN infrastrukture.

### Web hosting, e-mail hosting i registracija domena

Web, e-mail hosting i registracija domena je usluga čiji uslovi korištenja zahtijevaju praćenje tržišnih uslova, uticaj konkurencije, kao i razvoj aplikativnih rješenja web-prezentacija. Radi se na povećanju potrebnih resursa za web-prezentaciju kao i povećanju resursa za hostovanje većeg broja e-mail naloga, te unapređenju sigurnosnih rješenja prvenstveno u domenu naprednog filtriranja neželjenog e-mail saobraćaja i upravljanja istim.



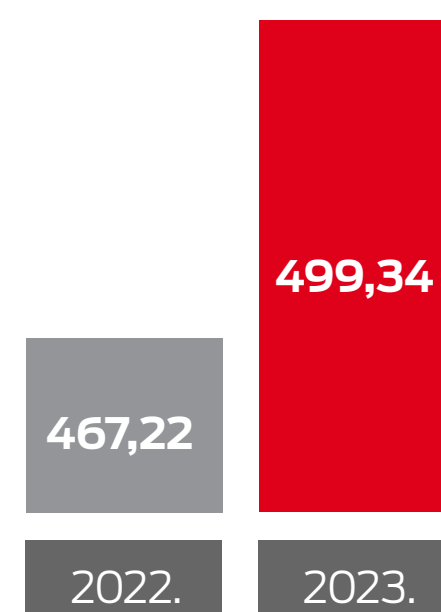


## 1.6.3. Korisnici usluga

Korisničku bazu Mtela u 2023. godini čini više od 1,7 miliona korisnika usluga. Najznačajniji rast ostvaren je kod postpaid korisnika mobilne telefonije i korisnika TV usluge.

KORISNICI USLUGA	2022.	2023.	% promjene
Mobilna telefonija (mil.)	1,45	1,38	-5,2%
Fiksna telefonija (hilj.)	193,39	182,92	-5,4%
Integrisane usluge (hilj.)	149,65	157,05	4,9%
NET usluge (hilj.)	186,46	193,82	3,9%

KORISNICI POSTPAID  
USLUGE MOBILNE  
TELEFONIJE  
hilj.



Broj korisnika usluga mobilne telefonije iznosi 1,38 miliona, od čega broj prepaid korisnika iznosi 876.360, dok broj postpaid korisnika iznosi 499.340 (u okviru kojih su uključeni i M2M korisnici). Ukupan saobraćaj mobilne telefonije ostvaren u 2023. godini iznosi 1.115 miliona minuta, što je više za 1,0% u odnosu na 2022. godinu.

Prepaid korisnici u ukupnoj korisničkoj bazi mobilne telefonije učestvuju sa 63,7%. Mtel je konstantno u 2023. godini radio na unapređenju prepaid ponude i kreiranju atraktivnih prepaid paketa i promotivnih ponuda s ciljem povećanja prepaid korisničke baze.

Značajan rast broja korisnika zabilježen je u okviru postpaid korisničke baze, koja je uvećana za 6,9% u odnosu na prethodnu godinu, sa očekivanom tendencijom rasta i u narednom periodu.

Za korisnike mobilne telefonije, kojima je cijena pretplate u prvom planu, kreirane su ponude kojima se daje odgovarajući popust na pretplatu, ako se sklopi ugovor na period od 12 ili 24 mjeseca. Za Pretplata korisnike u ponudi su i paketi usluga sa mobilnim telefonom, pri čemu je omogućeno plaćanje na rate. Takođe, Mtel nudi mogućnost kupovine telefonskih aparata bez ugovorene obaveze.

M2M uslugu Mtel pruža kao uslugu Total data i kao uslugu korisnicima fiskalnih kasa. U 2023. godini zabilježen je rast broja korisnika M2M od 8,6%, posebno kod korisnika Total data usluge, koja omogućava korisniku prenos podataka putem mobilne mreže Mtela, korištenjem posebne pristupne tačke za prenos podataka (APN- Access Point Name). U toku 2023. godine zabilježen je rast usljed većeg broja prodaje kartica za daljinsko očitavanje struje.

**Broj korisnika usluga fiksne telefonije** bilježi pad od 5,4% posmatrano u odnosu na 2022. godinu. Mtel usluge fiksne telefonije nude se za rezidencijalne i poslovne korisnike, kao samostalne usluge, ali i u okviru paketa više usluga. Tendencija pada je primjetna unazad nekoliko godina.

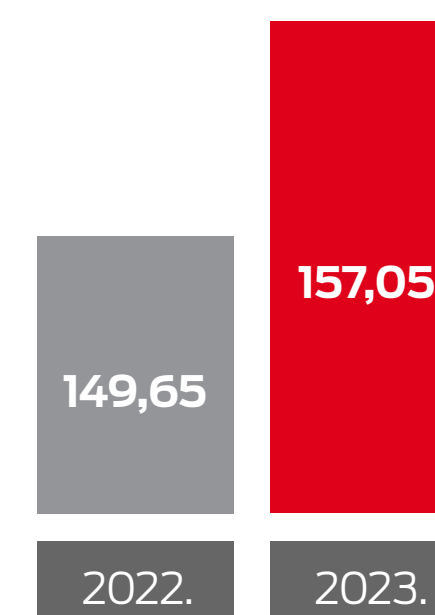
U okviru poslovnih korisnika, raste broj IP Centrex usluge za 2,8% usljed migracija korisnika koji su koristili servise ISDN tehnologije na servise IP tehnologije, kao i zbog funkcionalnosti i benefita koji se nude u okviru IP Centrex usluge.

Ukupan saobraćaj u okviru usluga fiksne telefonije ostvaren u 2023. godini iznosi 249,4 miliona minuta, što je manje za 15,5% u odnosu na 2022. godinu.

**Ukupan broj korisnika integrisanih usluga** bilježi rast za 4,9% u odnosu na prethodnu godinu. Modernizacijom pristupne mreže velikom broju korisnika ponuđeni su kvalitetniji servis i multimedijalni sadržaj (HDTV kanali, streaming), IPTV usluga na više TV prijemnika, što doprinosi zadržavanju postojećih korisnika širokopojsnih usluga i povećanju kvaliteta usluge s aspekta pouzdanosti usluge i dostupnosti većih pristupnih brzina.

Mtel svojim korisnicima pruža različite pakete usluga u okviru kojih nudi dvije, tri ili četiri usluge, pri čemu se prilagođava zahtjevima korisnika s ciljem povećanja stepena zadovoljstva i lojalnosti korisnika.

KORISNICI  
INTEGRISANIH  
USLUGA  
hilj.



Najznačajnije učešće u ukupnom broju korisnika integrisanih usluga u 2023. godini imaju paketi sa dvije usluge koji imaju i najveći ostvaren rast za 11,3%, posebno u domenu paketa usluga interneta i televizije.

Najveće interesovanje u 2023. 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. Mtel TV uslugu pruža u okviru paketa za rezidencijalne i poslovne korisnike, kao i samostalnu uslugu za poslovne, ali i rezidencijalne korisnike.

Satelitska televizija m:SAT zauzima značajno mjesto u ukupnom broju TV korisnika. Pored solo m:SAT usluge, u ponudi su paketi dvije usluge: m:SAT+TEL paket, m:SAT+MOB NET paket, m:SAT+MOB paket, kao i paketi tri usluge m:SAT+MOB NET+MOB, koji su tokom 2023. godine unaprijeđeni novim TV kanalima i videotekama.

Ponuda TV sadržaja u okviru Mtelovih usluga konstantno se obogaćuje, čemu u prilog govore podaci da je u toku 2023. godine pušteno 12 novih TV kanala u IPTV i četiri nova TV kanala u m:SAT ponudu.



Kanali uključeni u IPTV i m:SAT ponudu tokom 2023. godine pažljivo su birani kako bi se paketi kanala upotpunili kvalitetnijim i od strane korisnika traženim sadržajima. Od novouključenih kanala izdvojili bismo sljedeće: LHTV, Current Time, Crime&Investigation, TV Zenica, Informer TV, Koreni TV, TV Hype 2, Hustler TV. Ovi kanali za kratko vrijeme izazvali su pažnju naših korisnika i stekli popularnost među njima. U toku 2023. godine u ponudi su videoteka i SVoD usluga obogaćene raznovrsnim sadržajima.

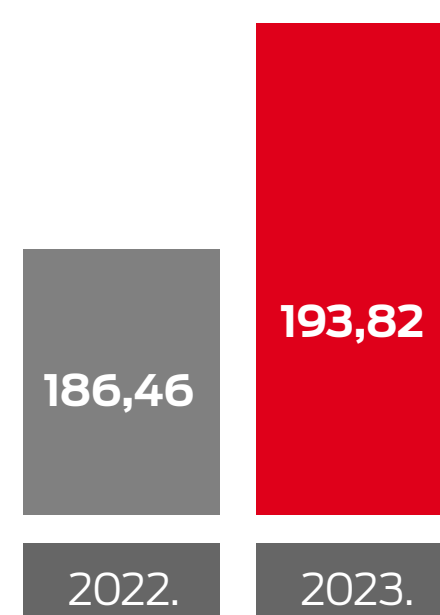
Značajan je broj promotivnih akcija koje nude popuste na mjesečnu pretplatu, kao i veliki izbor atraktivnih uređaja (televizora, tableta, laptopa, telefona).

**Ukupan broj internet korisnika** usluga bilježi rast od 4,0% u odnosu na prethodnu godinu u svim segmentima usluga, a najveći rast je kod rezidencijalnih korisnika solo usluge. U strukturi ukupnog broja internet korisnika, najznačajnije učešće imaju korisnici u okviru paketa integrisanih usluga, koji čine 67,7%

ukupne baze internet korisnika. Korisnici internet usluge koji nisu u paketu učestvuju sa 32,3%. Usluge pristupa internetu pružaju se putem ADSL, VDSL i GPON/FTTH tehnologije.

U 2023. 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 pogotovo imperativ u domenu poslovnih korisnika.

KORISNICI  
INTERNET  
USLUGA  
hilj.



## 1.6.4. Briga o korisnicima

Briga o korisnicima obuhvata aktivnosti usmjerene na povećanje korisničkog zadovoljstva, od trenutka predaje zahtjeva za uslugu, preko informisanja korisnika o instalaciji servisa te ispitivanja zadovoljstva instalacijom i servisom, do svih postprodajnih aktivnosti koje obuhvataju mogućnost prijave smetnje, davanja 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, tehnička podrška, ali i kao kanal prodaje. U okviru Kontakt centra informacije i podrška korisnicima vrše se putem govornog servisa, ali i kroz odgovore upita na e-mail, Facebook inbox, Web self care i m:go aplikaciju.

Pored podrške korisnicima, Kontakt centar pruža usluge imenika, poziva na 125 i komercijalne usluge anketiranja za treća lica.

S ciljem mjerenja zadovoljstva korisnika ispituje se zadovoljstvo instalacijom, zadovoljstvo radom instaliranog servisa i zadovoljstvo rješavanjem smetnji.

Tokom 2023. godine zaprimljeno je 12.171 predmeta, od čega se dio odnosi na prigovore korisnika na iznos računa, kvalitet usluge, povredu odredaba

pretplatničkog ugovora, kao i na zahtjeve za lojaliti ustupak, promjenu ili informaciju o statusu pretplatničkog odnosa, informacije o uslovima plaćanja i drugo. Svi zaprimljeni prigovori riješeni su unutar zakonskog roka od 30 dana.

Broj ostvarenih poziva u Kontakt centru iznosi 2.083.044, dok je broj opsluženih ostvarenih poziva u 2023. godini 1.886.637.

<b>BRIGA O KORISNICIMA</b>	2022.	2023.
Ukupan broj reklamacija na godišnjem nivou	10.410	12.171
Stepen uspješno riješenih reklamacija	99,78%	100,00%
Broj ostvarenih poziva u kontakt centru	2.413.920	2.083.044
Broj ostvarenih poziva u kontakt centru - opsluženi	1.979.282	1.886.637



# 1.7. Investiciona ulaganja

# 1.7. Investiciona ulaganja

Ukupno realizovana investiciona ulaganja u 2023. godini iznose 134,7 miliona konvertibilnih maraka i viša su za 3,6% u odnosu na prethodnu godinu. Investiciona ulaganja obuhvataju nabavke u toku godine koje je Mtel izvršio u okviru nematerijalnih ulaganja, nekretnina i opreme, a koje uključuju aktiviranje internih učinaka i pravo na distribuciju TV sadržaja.

U 2023. godini realizovane investicije predstavljaju osnov za širenje portfolija i uvođenje novih usluga koje Mtel pruža korisnicima u svim segmentima, a s ciljem boljeg kvaliteta, pouzdanosti pružanja usluga i raznovrsnosti usluga na tržištu. U skladu s tim, najznačajnija ulaganja ostvarena su u segmentu izgradnje bežične i kablovske mreže, komutacionih sistema i servisa, inteligentnih platformi, dok se u okviru informacionih tehnologija najviše ulagalo u segmentu podrške korporativnim i procesima osnovne djelatnosti, kao i u softverske licence za infrastrukturu.

## Ukupno na kraju 2023. godine

**30,6%**

korisnika povezano na FTTH mrežu

**69.572**

korisnika FTTH

**1.691**

bazna stanica

**166**

piko ripitera

## Pušteno u rad u 2023. godini

**26**

makro baznih stanica

**2**

piko bazne stanice

**1**

mikro bazna stanica

**14**

piko ripitera

**45**

LoRaWAN Gateway-a



**Investicije u mobilnu mrežu** u 2023. godini prvenstveno su bile usmjerene na proširenje i razvoj radio-pristupne mreže četvrte generacije LTE na postojećim lokacijama u skladu sa zahtjevima licence RAK-a, kao i na izgradnju planiranih novih lokacija. Završena je modernizacija CS core, kao i modernizacija i proširenje PS core mreže. Transportna mreža proširena je kapacitativno zbog porasta obima internet saobraćaja i realizovane su dodatne zaštitne trase. Mobilna mreža je u potpunosti IP bazirana kroz sve slojeve (All-IP mreža). U sklopu nadogradnje i modernizacije mobilne mreže u 2023. godini, LTE servise smo omogućili na ukupno 29 novih lokacija.

U sklopu nadogradnje i modernizacije mobilne mreže u 2023. godini u rad su pušteni LTE (4G) servisi na ukupno 160 postojećih lokacija. Urađena su dodatna proširenja u pogledu kapaciteta i pokrivenosti mobilne mreže uvođenjem dodatnih sektora baznih stanica i povećanjem broja frekvencija na 3G/4G mreži u kapacitativno zahtjevnim oblastima. Pušteno je u rad ukupno 26 makro baznih stanica, dvije piko bazne stanice, jedna mikro bazna stanica (Flexi Zone) i 14 piko ripitera. Ukupan broj baznih stanica na kraju 2023. godine je 1.691 bazna stanica i 166 piko ripitera.

U toku 2023. godine izvršena je optimizacija mobilne mreže, koja je imala za rezultat oslobađanja 5 MHz spektra na GSM 1800 tehnologiji i korištenje

oslobođenog spektra na LTE 1800 tehnologiji, a započet je i proces oslobađanja 5 MHz spektra na UMTS 2100 tehnologiji i korištenje oslobođenog spektra na LTE 2100 tehnologiji.

Kao verifikacija uspješnosti sprovedenih strategija i procesa urađen je eksterni benchmarking kompanije Net Check sva tri operatera u Bosni i Hercegovini, čiji je rezultat sertifikat da je m:tel najbolja mobilna mreža u Bosni i Hercegovini u 2023. godini.

U toku 2023. godine nastavljene su aktivnostima na LTE proširenju mobilne mreže u skladu sa izdatom licencom od strane Regulatorne agencije za komunikacije BiH. Ispunjavanje uslova licence bio je jedan od strateških ciljeva i tokom 2023. godine, koji je uspješno realizovan.

**POKRIVENOST LTE MREŽOM U BiH NA  
31.12.2023.**

	2022.	2023.
Pokrivenost stanovništva	92,95%	96,12%
Pokrivenost puteva	95,10%	97,10%
Pokrivenost teritorije	70,10%	75,30%
Minimalna srednja brzina pristupa interneta (Mbit/s)		15,4

**U okviru bežične transportne mreže**, potrebe za većim kapacitetom bile su uslovljene, ne samo razvojem LTE mreže, gdje su uspješno izvršena sva proširenja za LTE lokacije, nego i zbog povećanih zahtjeva za mobilnim internet saobraćajem, ali i zbog kvaliteta servisa Mtel usluga. Nastavljene su aktivnosti na optimizaciji postojećih resursa i zamjeni zastarjele opreme, čime je realizovana optimizacija i zamjena na skoro 20 relacija.

U 2023. godini povećani su zahtjevi za pružanje usluge DPI (direktan pristup internetu za poslovne korisnike), gdje je posebno značajno istaći da je realizovan kapacitet veći od 2 Gb/s, što predstavlja tehnološki iskorak u bežičnoj transportnoj mreži, jer mu je prethodio proces obezbjeđenja frekventnih resursa od Regulatorne agencije za komunikacije BiH, koji do sada nije korišten, a predstavljaju osnovni preduslov za realizaciju traženih kapaciteta.

**U domenu komutacionih sistema i servisa mobilne telefonije** izvršena su proširenja kapaciteta za core elemente kako bi se nesmetano omogućilo korištenje LTE tehnologije za domaće i roming korisnike i ispratio konstantan rast mobilnog internet saobraćaja. U toku 2023. godine završena je izgradnja IMS sistema u domenu mobilne mreže koji je omogućio puštanje u rad VoLTE usluge, koja korisnicima obezbjeđuje audio i video pozive koji se realizuju preko 4G LTE mreže, što ih čini mnogo jasnijim, bržim i kvalitetnijim od poziva preko 2G i 3G mreže.

Takođe, završen je razvoj usluge plaćanja parkinga u 26 gradova u Srbiji i usluga je komercijalno puštena u rad.

**Iz domena inteligentnih platformi** u 2023. godini privedene su kraju aktivnosti na realizaciji projekta unapređenja postojećeg Online Charging System-a koji služi za naplatu u realnom vremenu saobraćaja mobilnih i fiksnih prepaid korisnika na novu virtualizovanu platformu Online Charging Engine (OCE).

Tokom 2023. godine puštena je u rad nova VPN platforma na Telco Cloud infrastrukturi. Iz domena platformi za fiksnu mrežu, u rad je puštena NTS (Number Translation Service) platforma, na kojoj su implementirani brojni servisi na prethodno pripremljenim virtuelnim mašinama u cloud infrastrukturi Mtel.

Iz domena messaging platformi, uspješno je puštena u produkciju ViO (VAS in One) platforma, koja konsoliduje sve messaging servise (SMS, MMS, MCN, Antispam).

U toku 2023. godine nastavljen je rad na unapređenju m:go platforme u smislu razvoja i implementacije novih funkcionalnosti korištenjem potpuno novih i naprednijih programskih tehnologija. Aplikacija m:go je u toku 2023. godine obogaćena sa nekoliko opcija dostupnih krajnjem korisniku: konvergencija plaćanja računa fiksne i mobilne telefonije, servis Pokloni NET, servis Podijeli dopunu, brisanje snimljenih računa iz sekcije Moji Računi, nove funkcionalnosti Mtel ID korisničkog naloga, opcije zaštite naloga PIN kodom, proširenje funkcije plaćanja parkinga na plaćanje parkinga u Srbiji.



Značajan iskorak u 2023. godini postignut je u pružanju servisa Siguran NET tako što je servis ponuđen školama, te je u dogovoru sa predstavnikom Ministarstva za obrazovanje, na njihov zahtjev, servis početkom novembra promotivno uključen za pet škola (Gimnazija Mrkonjić Grad, OŠ „Branko Radičević“ Banja Luka, OŠ „Sveti Sava“ Bijeljina, Muzička škola „Vlado Milošević“ Banja Luka, Tehnička škola Trebinje), a mjesec dana kasnije kreiran je za još 32 škole. Sve škole imaju iste polise filtriranja sadržaja, koje su kreirane na zahtjev Ministarstva, kako bi se povećala sigurnost i ograničio pristup neželjenom internet sadržaju.

**Investicije u fiksnu mrežu** u 2023. godini prvenstveno su bile usmjerene na izgradnju optičke pristupne mreže koristeći GPON tehnologiju pristupa i na migraciju korisnika na FTTH.

Na kraju 2023. godine 69.572 korisnika koristila su optičku pristupnu mrežu, a još oko 50.000 potencijalnih korisnika ima mogućnost za pristup. U 2023. godini broj korisnika na optičkoj pristupnoj mreži uvećan je za 12%, tako da je na kraju 2023. godine 30,6% korisnika bilo povezano na optičku pristupnu mrežu FTTH (GPON).

Nastavljena su ulaganja u pristupnu opremu MSAN/ISAM/DSLAM/OLT s ciljem pružanja što pouzdanijeg i kvalitetnijeg širokopolasnog pristupa korisnicima, uvođenje novih usluga kao i stvaranje osnove za dalje širenje portfolija usluga. Ulaganja u pristupnu opremu se najvećim dijelom odnose na ugradnju pristupne opreme u GPON tehnologiji i VDSL2 tehnologiji sa funkcijom vektoringa za korisnike koji imaju uslove za FTTH pristup.

U jezgri core fiksne mreže, transportna mreža je modernizovala, proširila kapacitete i realizovala nove pravce u DWDM ravni, a započeta je modernizacija mreže za sinhronizaciju kao priprema za 5G mobilnu mrežu.

Zbog velikog rasta broja zahtjeva za internet saobraćajem i potrebe dodatne zaštite postojećih ISP linkova, zahtjeva za proširenje linkova IP/MPLS mreže, rađeni su optimizacija, transformacija i proširenje magistralne OTN/DWDM mreže. Uvođenjem ROADM tehnologije stvaraju se uslovi za uvođenje SDN mreže, čime bi se omogućila realizacija servisa nove generacije te veća efikasnost u kreiranju novih servisa, kao i smanjenje vremena otklanjanja smetnji.

**U okviru investicionih ulaganja u internet** u toku 2023. godine realizovan je novi mail servis, te je Mtel u mogućnosti da svim svojim rezidencijalnim i poslovnim korisnicima ponudi pouzdan servis elektronske pošte uz prijatno korisničko iskustvo, zaštitu njihove korespondencije kroz standardne kriptografske metode te zaštitu od neželjene pošte i zlonamjernih softvera. Pored toga, poslovni korisnici mogu računati na efikasno upravljanje svojim domenima i korisnicima, uz redundantnost i skalabilnost sistema, te imati uvid u potrebne logove radi kontrole i izvještaja. U toku je i realizacija AntiDDoS sistema koji će omogućiti zaštitu poslovnih korisnika od aplikativnih i volumetrijskih napada, te im obezbijediti sigurnije i pouzdanije interne poslovne procese.



**U domenu IPTV platforme i CDN servisa** u toku 2023. godine implementirani su novi packaging i streaming sistemi za nelinearni sadržaj u IPTV servisu, packaging i streaming sistemi za OTT saobraćaj, proširen je kapacitet za transcoding linearne kanale za OTT saobraćaj za dodanih 70 kanala, implementiran Streamkeeper MultiDRM sistem, Ad-Insertion modul, koji je pušten u produkciju zajedno sa novim Homepage Widget-om, te je implementirana android TV aplikacija za ONTV.

**U segmentu multimedije** implementiran je i pripremljen za komercijalnu upotrebu sistem inteligentnog prenosa sportskih sadržaja koji se sastoji od opreme montirane na stadionima koja automatski prenosi sportske mečeve i realizuje produkciju i backend-dijela s analitikom i statistikom te mobilnim aplikacijama.

**U 2023. godini u okviru informacionih tehnologija** najznačajnija aktivnost jeste puštanje novih sistema konvergentnog bilinga, čime je završena modernizacija core IT OSS/BSS sistema, a čime se svi korisnički servisi evidentiraju, realizuju, fakturišu i prate iz istog sistema, što predstavlja veliko unapređenje u optimizaciji procesa i značajno brži time-to-market. U 2023. godini je kroz redovne aktivnosti i nove projekte rađeno na proširenju i optimizaciji resursa internog i komercijalnog cloud-a baziranog na tehnološkim rješenjima, povećanju baze korisnika komercijalnog cloud-a, kao i povećanju IT bezbjednosti primjenom polisa. Sve veći izazovi u oblasti IT bezbjednosti zahtijevaju značajna ulaganja u sisteme zaštite od sajber napada, tako da je i u 2023. godini realizovan niz aktivnosti vezanih za implementaciju novih rješenja u domenu IT bezbjednosti.





# 1.8. Zaposleni

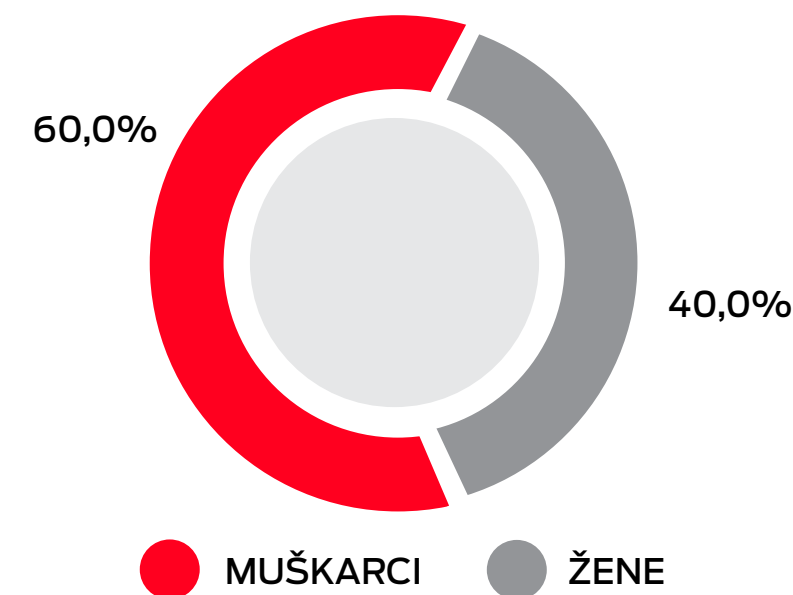
# 1.8. Zaposleni

Ukupan broj zaposlenih Mtela na dan 31.12.2023. godine iznosi 2.051. U strukturi zaposlenih najveće učešće je onih sa srednjom i visokom stručnom spremom, što, posmatrano zajedno, čini 96,5%.

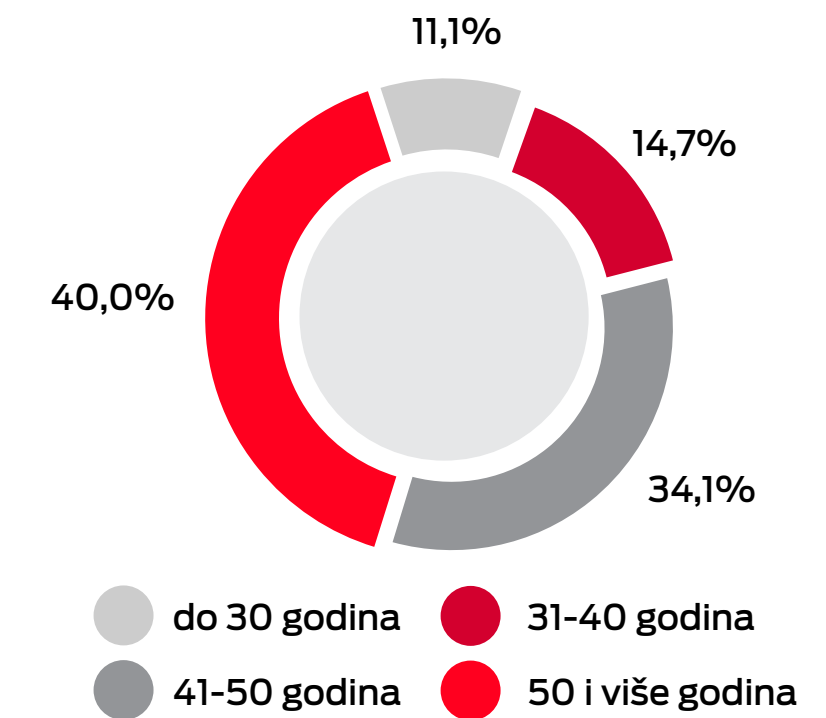
Od ukupnog broja zaposlenih, 60,0% odnosi se na zaposlene osobe muškog pola. Najveće učešće u ukupnom broju zaposlenih čine zaposleni preko 50 godina starosti sa 40,0%, dok, ako posmatramo strukturu broja zaposlenih po godinama radnog staža, najveće učešće imaju radnici od 21 do 30 godina radnog staža sa 36,3%.

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH	31.12.2022.	31.12.2023.	% promjene
	2.064	2.051	-0,6%

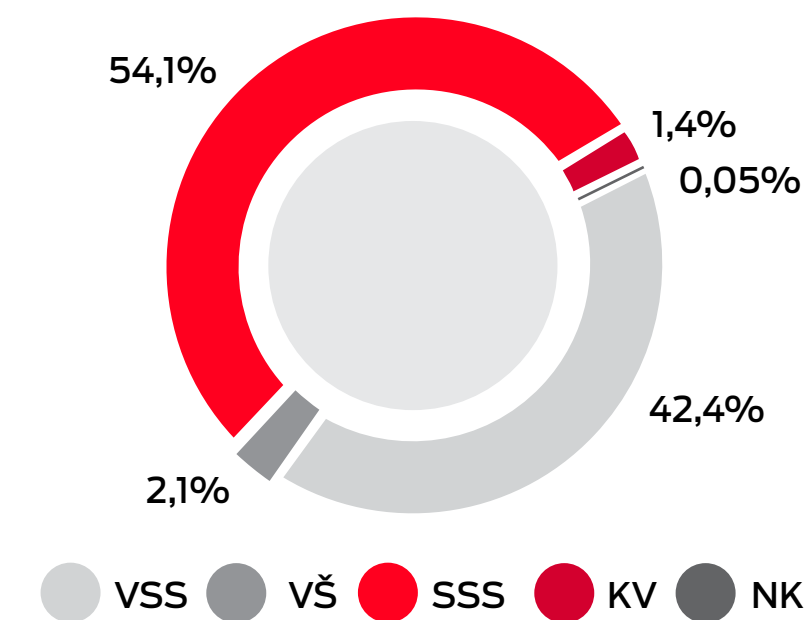
POLNA STRUKTURA ZAPOSLENIH  
31.12.2023.



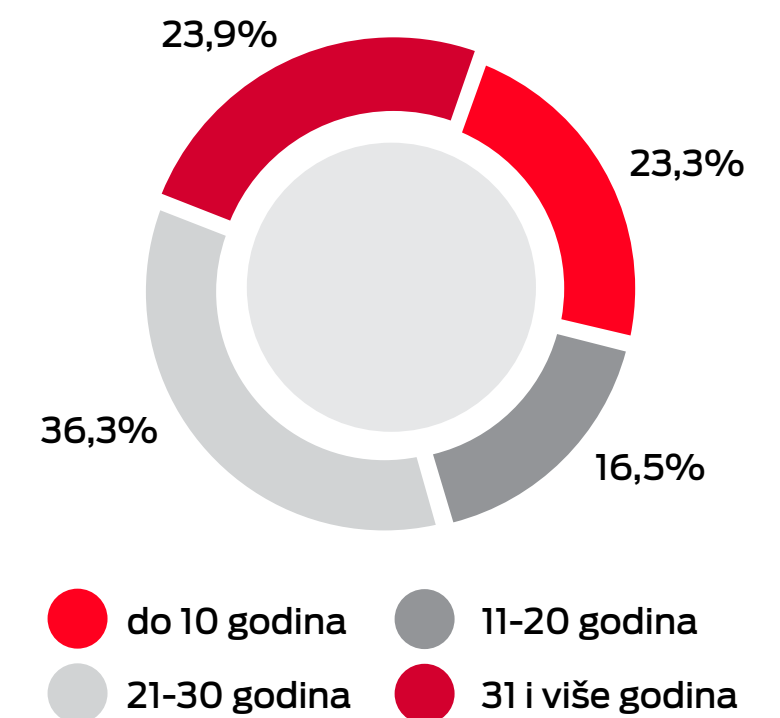
STAROSNA STRUKTURA ZAPOSLENIH  
31.12.2023.



KVALIFIKACIONA STRUKTURA ZAPOSLENIH  
31.12.2023.



STRUKTURA ZAPOSLENIH PO DUŽINI RADNOG STAŽA  
31.12.2023.





# 1.9. Finansijski rezultati

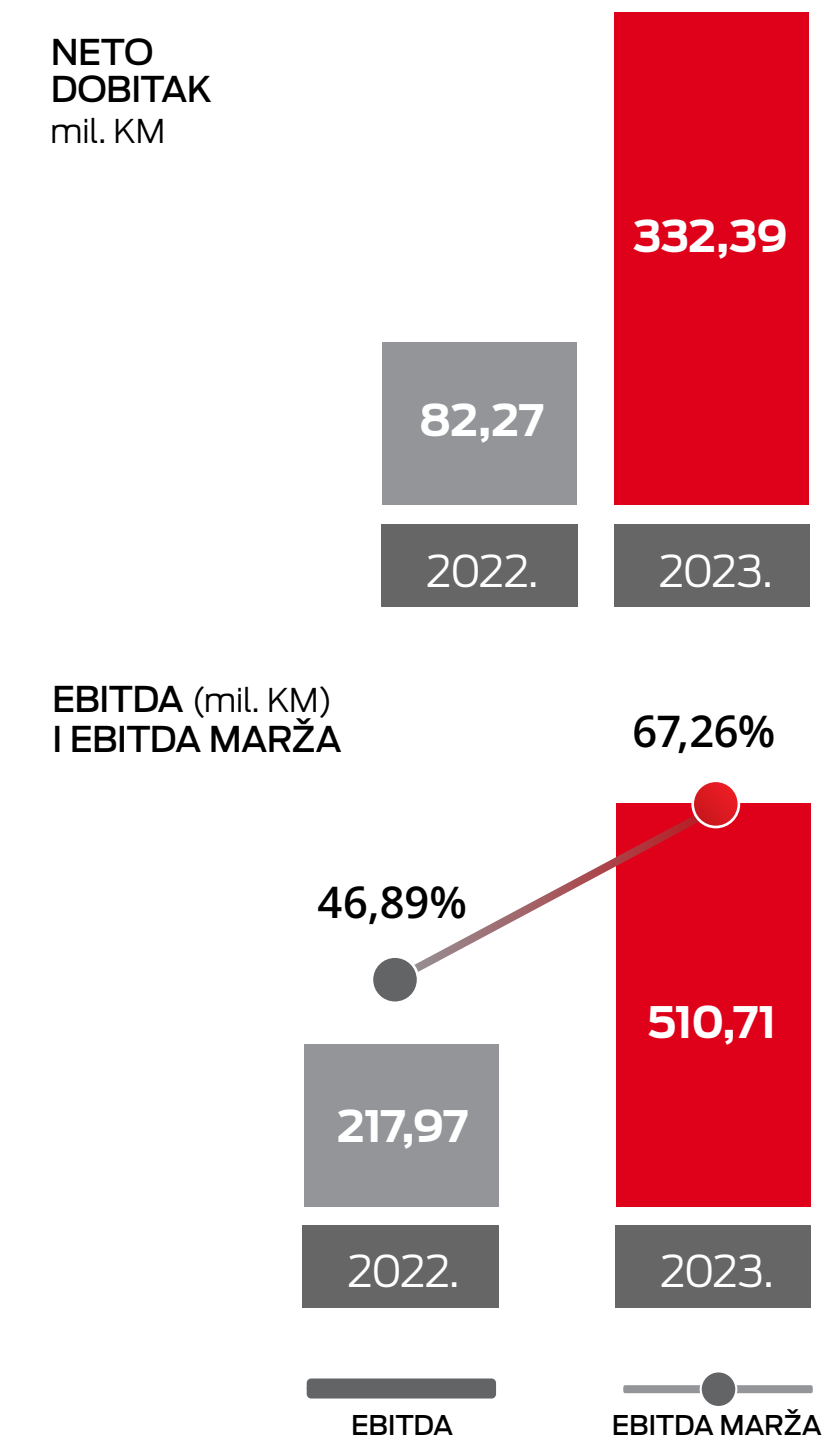
- 1.9.1. IZVJEŠTAJ O DOBITKU I GUBITKU I UKUPNOM REZULTATU
- 1.9.2. IZVJEŠTAJ O FINANSIJSKOM POLOŽAJU
- 1.9.3. IZVJEŠTAJ O NOVČANIM TOKOVIMA
- 1.9.4. INFORMACIJE O SEGMENTIMA
- 1.9.5. DOGAĐAJI NAKON IZVJEŠTAJNOG PERIODA

# 1.9.1. Izvještaj o dobitku i gubitku i ukupnom rezultatu

Poslovnu 2023. godinu Mtel je završio sa ostvarenim neto dobitkom od 332,39 miliona konvertibilnih maraka, što je više za 250,12 miliona konvertibilnih maraka u odnosu na 2022. godinu.

Ostvarena EBITDA u 2023. godini iznosi 510,71 miliona konvertibilnih maraka, što EBITDA maržu dovodi na nivo od 67,26%, dok je u 2022. godini vrijednost EBITDA iznosila 217,97 miliona konvertibilnih maraka, sa ostvarenom EBITDA maržom 46,89%.

IZVJEŠTAJ O DOBITKU I GUBITKU I UKUPNOM REZULTATU (mil. KM)	2022.	2023.	% promjene
Prihodi od prodaje robe i usluga	438,45	456,35	4,1%
Ostali poslovni prihodi	26,44	303,01	1045,9%
Poslovni rashodi	362,40	361,79	-0,2%
Finansijski prihodi	1,59	1,54	-3,2%
Obezvredjenje finansijskih sredstava	2,21	2,44	10,6%
Finansijski rashodi	9,53	26,64	179,6%
<b>Dobitak prije oporezivanja</b>	92,35	370,03	300,7%
Porez na dobitak	10,08	37,64	273,3%
<b>Neto dobitak</b>	82,27	332,39	304,0%
Ukupni ostali rezultat umanjen za poreze	0,002	0,29	
<b>Ukupni rezultat za period</b>	82,27	332,68	304,4%





U 2023. godini ukupni prihodi iznose 760,90 miliona konvertibilnih maraka, što predstavlja rast od 63,1% u odnosu na 2022. godinu. Strukturu ukupnih prihoda čine prihodi od prodaje robe i usluga, ostali poslovni prihodi i finansijski prihodi.

Posmatrajući ukupnu strukturu prihoda u 2023. godini, najznačajnije učešće od 60,0% imaju prihodi od prodaje robe i usluga koji su zabilježili povećanje od 4,1% u odnosu na 2022. godinu. Pored toga, u 2023. godini značajno je učešće ostalih poslovnih prihoda, koji u ukupnim prihodima učestvuju 39,8%.

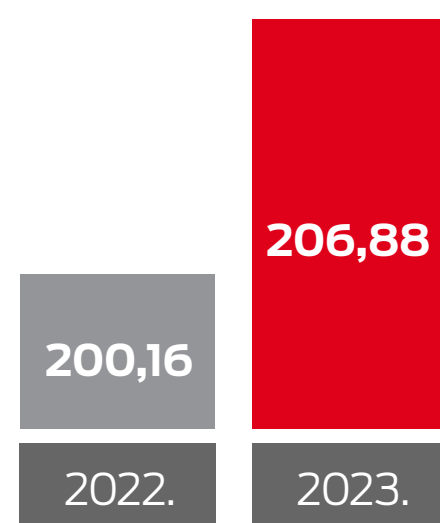
<b>PRIHODI OD PRODAJE ROBE I USLUGA (u mil. KM)</b>	<b>2022.</b>	<b>2023.</b>	<b>% promjene</b>
Prihodi od usluga fiksne mreže	48,37	48,03	-0,7%
Prihodi od usluga mobilne mreže	200,16	206,88	3,4%
Prihodi od integrisanih usluga	89,36	99,92	11,8%
Prihodi od usluga pristupa internetu	25,88	29,23	13,0%
Prihodi od prodaje vezanih usluga	35,24	31,63	-10,3%
Prihodi od prodaje robe	1,09	1,09	0,7%
Prihodi od ICT i ostalih usluga	9,46	10,26	8,5%
<b>Ukupni prihodi od prodaje u zemlji</b>	<b>409,54</b>	<b>427,04</b>	<b>4,3%</b>
Prihodi od usluga međunarodnog saobraćaja	27,67	28,54	3,1%
Prihodi od prodaje licenci, robe, ICT i ostalih usluga	1,24	0,76	-38,3%
<b>Ukupni prihodi od prodaje u inostranstvu</b>	<b>28,91</b>	<b>29,30</b>	<b>1,4%</b>
<b>Ukupni prihodi od prodaje robe i usluga</b>	<b>438,45</b>	<b>456,35</b>	<b>4,1%</b>

Prihodi od usluga mobilne mreže realizovani su u iznosu od 206,88 miliona konvertibilnih maraka, što je za 3,4% više u odnosu na 2022. godinu, prvenstveno kao rezultat povećanja prihoda od pretplate. Strukturu prihoda mobilne mreže čine prihodi od saobraćaja sa 53,2%, prihodi od pretplate sa 45,3%, ostali prihodi sa 0,9% te prihodi od priključka sa 0,7%.

U ukupnom prihodu mobilne mreže, prihodi od pretplate bilježe rast za 7,1% u odnosu na 2022. godinu u kojima je najveći rast ostvaren u okviru prihoda od postpaid pretplate rezidencijalnih korisnika.

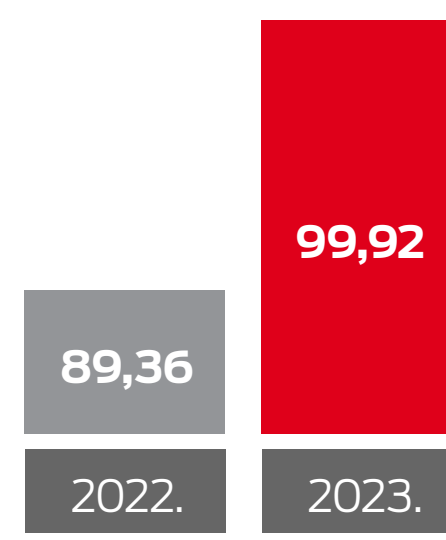
Rast prihoda od pretplate je prvenstveno posljedica povećanja broja postpaid i M2M korisnika kao rezultat velikog broja promotivnih akcija, izmjene ponuda i akvizicije postpaid korisnika. U strukturi prihoda od mobilne mreže najznačajnije je učešće prihoda od saobraćaja, koji su u 2023. godini na približno istom nivou kao i u 2022. godini.

PRIHODI OD USLUGA  
MOBILNE MREŽE  
mil. KM



**Ukupan prihod u segmentu integriranih usluga** realizovan je u iznosu od 99,92 miliona konvertibilnih maraka, što je za 11,8% više u odnosu na 2022. godinu, kao rezultat povećanja broja korisnika integriranih usluga. Najznačajniji rast u 2023. godini bilježe prihodi od pretplate od 13,5%, u čijoj strukturi najveće učešće imaju prihodi od pretplate paketa dvije i tri integrisane usluge koji bilježe rast u odnosu na 2022. godinu.

PRIHODI OD  
INTEGRISANIH  
USLUGA  
mil. KM



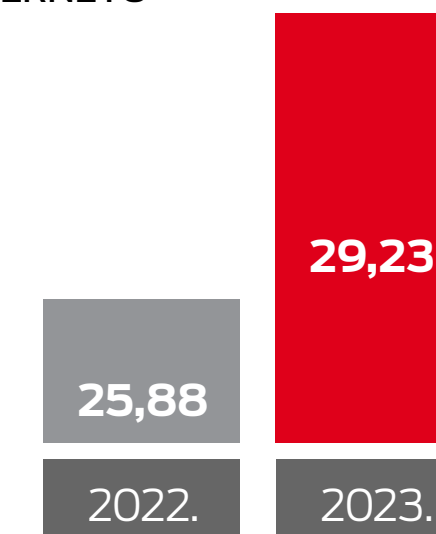
Strukturu prihoda integriranih usluga čine prihodi od pretplate sa 91,6%, prihodi od saobraćaja sa 4,4% te ostali prihodi sa 4,0%. Kompanija nudi najbogatiji TV sadržaj u okviru paketa sa mogućnošću snimanja, pauziranja, premotavanja i gledanja propuštenog sadržaja, kao i internet pristup sa izuzetno visokim brzinama.

**Prihodi od usluga pristupa internetu** u 2023. godini iznose 29,23 miliona konvertibilnih maraka i bilježe povećanje od 13,0% u odnosu na 2022. godinu, kao rezultat povećanja broja internet solo korisnika.

Strukturu ovih prihoda čine prihodi od internet usluga sa 79,4%, prihodi od direktnog pristupa internetu sa 19,4% i

prihodi od ostalih internet usluga sa 1,1%. U 2023. godini u odnosu na 2022. godinu prihodi od internet usluga su ostvarili rast od 13,8%, a prihodi od direktnog pristupa internetu rast od 10,5%.

PRIHODI OD USLUGA  
PRISTUPA INTERNETU  
mil. KM





Korisnicima Mtela pruža se internet pristup sa izuzetno visokim brzinama koji je prilagođen njihovim potrebama i zahtjevima. Mtel kontinuirano radi na modernizaciji i ulaganju u infrastrukturu i korisnicima su dostupne savremene tehnologije koje omogućavaju visoke pristupne brzine (VDSL i GPON).

**Prihodi od prodaje vezanih usluga** u 2023. godini realizovani su u iznosu od 31,63 miliona konvertibilnih maraka i niži su za 10,3% u odnosu na 2022. godinu. Strukturu ovih prihoda čine prihodi od prodaje mobilnih i fiksnih aparata, televizora i ostale opreme.

**Ostali poslovni prihodi** u 2023. godini realizovani su u iznosu od 303,01 milion konvertibilnih maraka i bilježe povećanje od 276,57 miliona konvertibilnih maraka u odnosu na 2022. godinu, a po osnovu ostvarenog dobitka u 2023. godini od prodaje ulaganja u zavisno društvo Sky Towers Infrastructure d.o.o. Banja Luka. U strukturi ostalih prihoda prikazuju se i prihodi od aktiviranja učinaka po osnovu troškova zaposlenih koji rade na izgradnji mreže kao i na kapitalnim investicionim projektima.

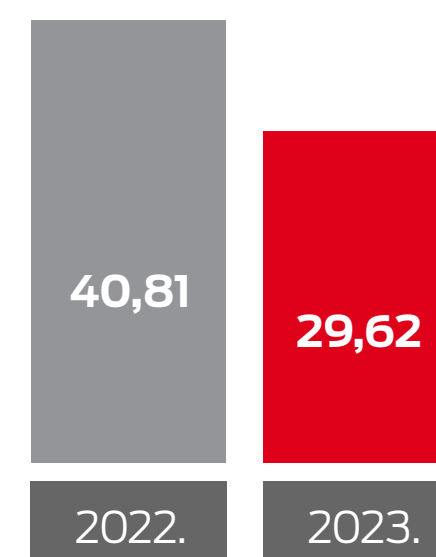


U 2023. godini ukupni rashodi iznose 390,87 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2022. godinu više za 4,5%. Strukturu ukupnih rashoda čine poslovni rashodi, obezvređenje finansijskih sredstava (ispravka vrijednosti kratkoročnih potraživanja) i finansijski rashodi. Posmatrajući strukturu ukupnih rashoda, najznačajnije učešće od 92,6% imaju poslovni rashodi koji su u 2023. godini zabilježili smanjenje od 0,2% u odnosu na 2022. godinu.

**Troškovi materijala, robe i vezanih usluga** u 2023. godini iznose 42,69 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2022. godinu niže za 18,6% prije svega usljed nižih troškova materijala za vezane usluge

POSLOVNI RASHODI (u mil. KM)	2022.	2023.	% promjene
Troškovi materijala, robe i vezanih usluga	52,42	42,69	-18,6%
Troškovi zaposlenih	75,05	81,85	9,1%
Troškovi amortizacije	117,68	115,58	-1,8%
Troškovi proizvodnih usluga	85,04	88,20	3,7%
Ostali poslovni rashodi	32,21	33,47	3,9%
<b>Ukupni poslovni rashodi</b>	<b>362,40</b>	<b>361,79</b>	<b>-0,2%</b>

TROŠKOVI  
MATERIJALA  
ZA VEZANE  
USLUGE  
mil. KM



za 27,4%. U strukturi ovih troškova najveće učešće ima materijal za vezane usluge sa 69,4% i troškovi električne energije sa 19,5%.

**Troškovi zaposlenih** u 2023. godini iznose 81,85 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2022. godinu više za 9,1%, kao rezultat rasta

bruto zarada zaposlenih i ostalih ličnih primanja.

**Troškovi amortizacije** u 2023. godini iznose 115,58 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2022. godinu niže za 1,8%.

**Troškovi proizvodnih usluga** iznose 88,20 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2022. godinu više za 3,7%, prvenstveno usljed viših troškova naknada za emitovanje sadržaja. Strukturu troškova proizvodnih usluga čine troškovi međunarodnog obračuna sa 28,7%, ostale proizvodne usluge sa 23,5%, troškovi održavanja sa 21,2%, troškovi reklame i propagande sa 18,7%, naknade za emitovanje sadržaja sa 7,1% i troškovi zakupa zemljišta i poslovnih prostora sa 0,8%.

Troškovi međunarodnog obračuna iznose 25,32 miliona konvertibilnih maraka i viši su za



2,1% u odnosu na 2022. godinu usljed rasta odlaznog međunarodnog saobraćaja i povećanja cijena terminiranja u zemlje regiona i EU. Troškovi reklame i propagande iznose 16,46 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2022. godinu niže za 4,6%, kao rezultat nižih troškova sponzorstava i nižih troškova zakupa štampanih i elektronskih medija. Troškovi naknada za emitovanje sadržaja iznose 6,28 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2022. godinu više za 44,6% usljed rasta broja TV korisnika u 2023. godini.

**Ostali poslovni rashodi** iznose 33,47 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2022. godinu više za 3,9%. Strukturu ovih troškova čine ostali rashodi sa 41,6%, naknade Regulatornoj agenciji za komunikacije sa 32,9%, indirektni porezi koji ne zavise od poslovnog rezultata sa 16,1%, gubici od rashodovanja nekretnina, opreme i nematerijalnih ulaganja sa 4,8% i troškovi rezervisanja sa 4,6%.

**Finansijski rashodi** iznose 26,64 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2022. godinu više za 179,6%, prvenstveno zbog viših troškova ostalih kamata i kamata po osnovu kreditnih ugovora. Strukturu ovih troškova čine rashodi po osnovu kreditnih ugovora sa 58,9%, rashodi ostalih kamata sa 33,5%, negativne kursne razlike sa 4,1% i rashodi po osnovu obaveza za zakup sa 3,5%.



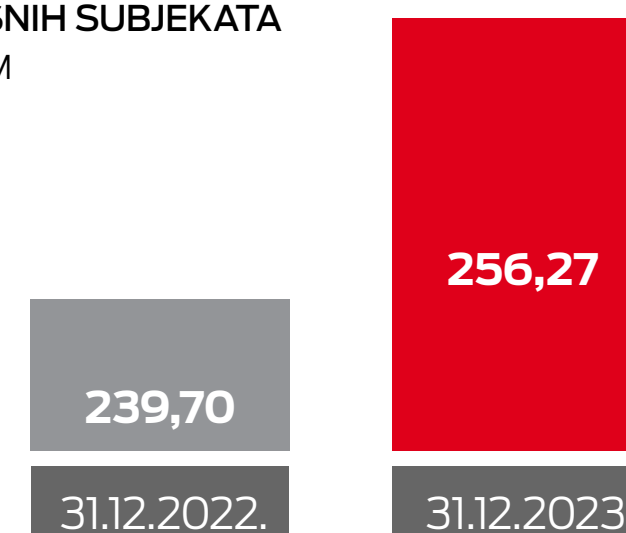
## 1.9.2. Izvještaj o finansijskom položaju

Vrijednost ukupne aktive, odnosno ukupne pasive kompanije na dan 31.12.2023. godine iznosi 1.697,61 milion konvertibilnih maraka i u odnosu na 31.12.2022. godine bilježi rast od 25,2%.

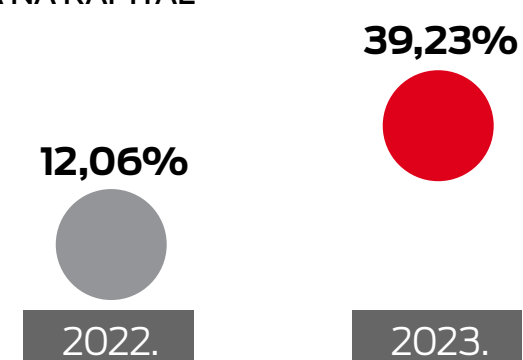
IZVJEŠTAJ O FINANSIJSKOM POLOŽAJU (u mil. KM)	31.12.2022.	31.12.2023.	% promjene
Stalna sredstva	1.216,25	1.274,85	4,8%
Odložena poreska sredstva	0,50	1,40	180,1%
Tekuća sredstva	139,50	421,37	202,0%
<b>UKUPNA AKTIVA</b>	<b>1.356,25</b>	<b>1.697,61</b>	<b>25,2%</b>
Kapital	680,88	1.013,56	48,9%
Dugoročna rezervisanja i dugoročne obaveze	260,42	214,73	-17,5%
Odložene poreske obaveze	6,98	11,74	68,1%
Kratkoročne obaveze i kratkoročna rezervisanja	407,97	457,59	12,2%
<b>UKUPNA PASIVA</b>	<b>1.356,25</b>	<b>1.697,61</b>	<b>25,2%</b>

U cilju osnaživanja tržišne pozicije, kompanija je u 2023. godini akvizirala Društvo TRION TEL d.o.o. Banja Luka. Na osnovu zaključenog Ugovora o kupoprodaji i prenosu 100% udjela vlasništva, Mtel a.d. Banja Luka postao je vlasnik 100% udjela u vlasništvu navedenog društva.

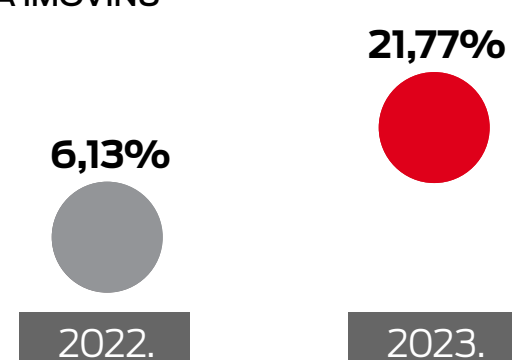
UČEŠĆE U KAPITALU ZAVISNIH SUBJEKATA  
mil. KM



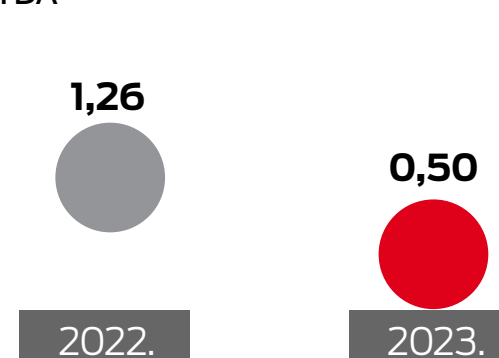
ROE - STOPA PRINOSA NA KAPITAL



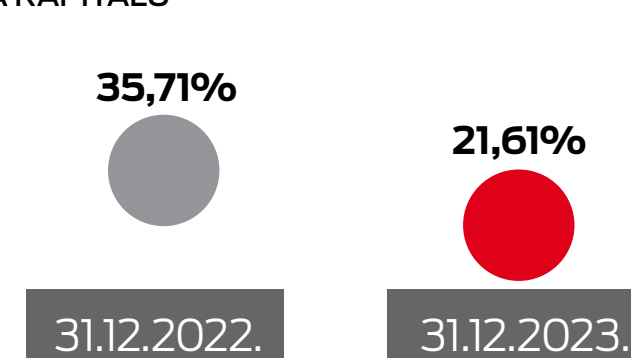
ROA - STOPA PRINOSA NA IMOVINU



NETO FINANSIJSKI DUG/EBITDA



RACIO UKUPNOG DUGOVANJA PREMA KAPITALU





## 1.9.3. Izvještaj o novčanim tokovima

Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju 2023. godine iznose 20,05 miliona konvertibilnih maraka, što je za 2,6% više posmatrano u odnosu na krajnje stanje gotovine u 2022. godini.

### IZVJEŠTAJ O NOVČANIM TOKOVIMA (u mil. KM)

	2022.	2023.	% promjene
Neto priliv gotovine iz poslovnih aktivnosti	204,87	189,75	-7,4%
Neto odliv gotovine iz aktivnosti plasiranja i investiranja	(73,12)	(108,65)	48,6%
Neto odliv gotovine iz aktivnosti finansiranja	(128,36)	(80,60)	-37,2%
<b>Neto povećanje gotovine i gotovinskih ekvivalenata</b>	<b>3,39</b>	<b>0,50</b>	<b>-85,2%</b>
Gotovina i gotovinski ekvivalenti na početku perioda	16,16	19,55	21,0%
<b>Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju godine</b>	<b>19,55</b>	<b>20,05</b>	<b>2,6%</b>



## 1.9.4. Informacije o segmentima

Izvještajni segmenti Mtela su, u skladu sa MSFI 8, fiksna mreža i mobilna mreža.

Prihodi i rezultati segmenata, za periode od godinu dana koji se završavaju 31.12.2022. i 31.12.2023. godine, predstavljaju prihode generisane od prodaje eksternim kupcima, gdje su prihodi između segmenata u toku perioda eliminisani.

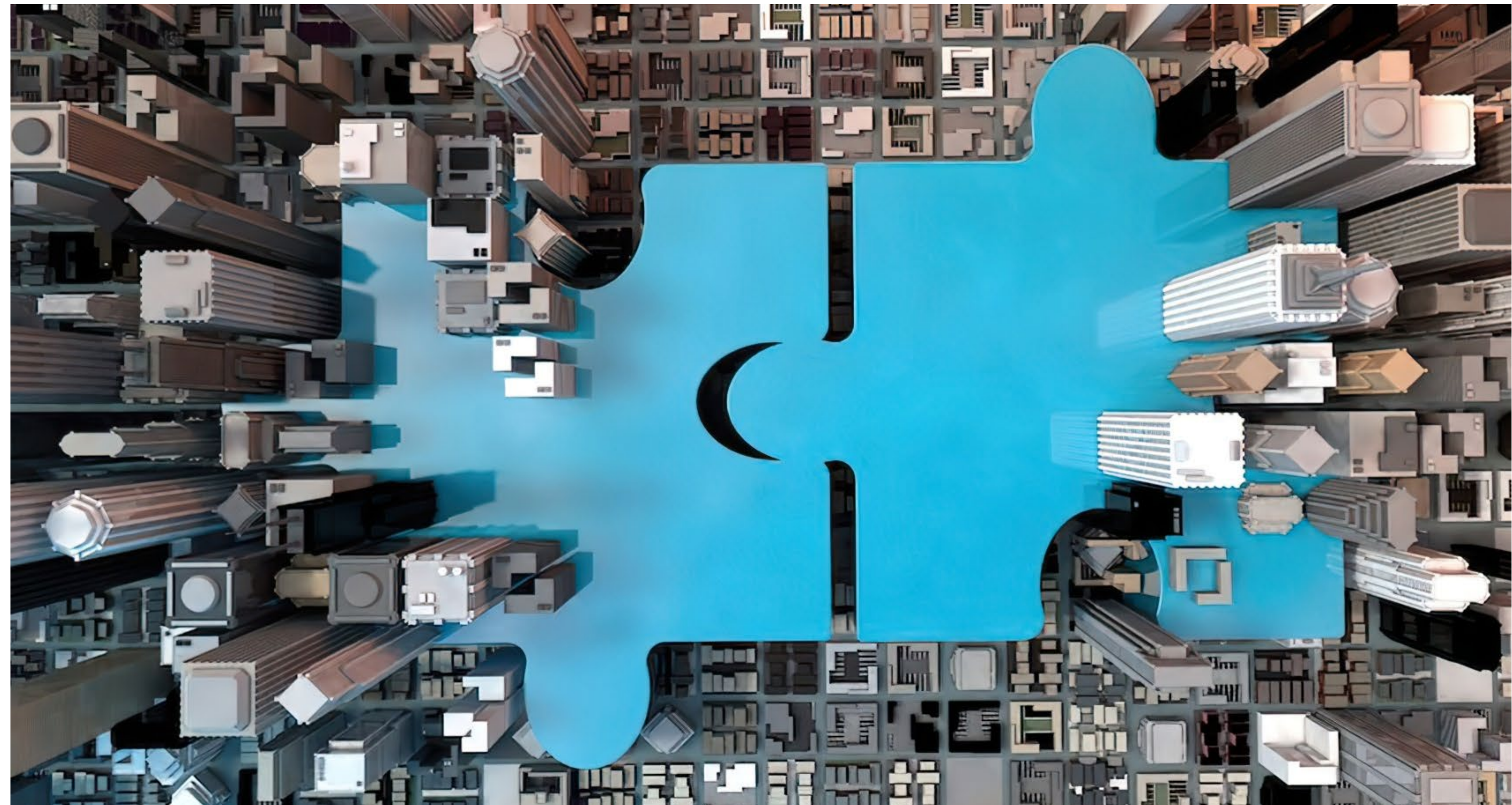
Dobitak segmenata predstavlja profit svakog segmenta, sa uključenom alokacijom svih troškova i to na bazi prihoda ostvarenih od strane svakog segmenta posebno.

PRIHODI I REZULTATI SEGMENTATA (u mil. KM)	2022.			2023.		
	fiksna mreža	mobilna mreža	ukupno	fiksna mreža	mobilna mreža	ukupno
Prihodi od prodaje robe i usluga	177,06	261,40	<b>438,45</b>	185,33	271,02	<b>456,35</b>
Ostali poslovni prihodi	17,65	8,79	<b>26,44</b>	20,12	282,90	<b>303,01</b>
Interni obračun između segmenata	81,66	34,10	<b>115,76</b>	85,17	35,11	<b>120,28</b>
Poslovni rashodi	163,27	199,13	<b>362,40</b>	163,35	198,43	<b>361,79</b>
Finansijski prihodi	0,64	0,95	<b>1,59</b>	0,62	0,91	<b>1,54</b>
Obezvredjenje finansijskih sredstava	0,89	1,31	<b>2,21</b>	0,99	1,45	<b>2,44</b>
Finansijski rashodi	3,85	5,68	<b>9,53</b>	10,86	15,77	<b>26,64</b>
Interni obračun između segmenata	34,10	81,66	<b>115,76</b>	35,11	85,17	<b>120,28</b>
<b>Dobitak prije oporezivanja</b>	74,89	17,46	<b>92,35</b>	80,93	289,11	<b>370,03</b>
Porez na dobitak	8,18	1,91	10,08	8,23	29,41	<b>37,64</b>
<b>Neto dobitak</b>	66,71	15,55	<b>82,27</b>	72,69	259,70	<b>332,39</b>



## 1.9.5. Događaji nakon izvještajnog perioda

Dana 27. decembra. 2023. godine, Skupština društva TRION TEL d.o.o. Banja Luka je donijela odluku o pokretanju postupka spajanja uz pripajanje matičnom društvu Mtel a.d. Banja Luka koje je vlasnik 100% udjela u društvu TRION TEL d.o.o. Banja Luka. Upisom u sudski registar statusne promjene spajanje uz pripajanje dana 27. februara 2024. godine, cjelokupna imovina društva TRION TEL d.o.o. Banja Luka, uključujući prava i obaveze, prelazi na sticaoca, društvo Mtel a.d. Banja Luka, a društvo koje se spaja pripajanjem prestaje da postoji bez sprovođenja postupka likvidacije.





# 1.10. Informacije za investitore

Na Banjalučkoj berzi u 2023. godini ostvaren je ukupan promet u iznosu od 1.054,70 miliona konvertibilnih maraka, što u odnosu na 2022. godinu predstavlja rast prometa od 53,2%. Od ostvarenog ukupnog prometa 84,5% se odnosi na javne ponude, što je najviše posljedica emisija obveznica i trezorskih zapisa Republike Srpske.

Redovan promet na Banjalučkoj berzi iznosio je 68,48 miliona konvertibilnih maraka i bilježi pad od 39,3% u odnosu na redovan promet prethodne godine. Najznačajniji pad bilježi promet obveznicama u iznosu od 44,9%, dok promet akcijama bilježi pad u iznosu od 26,3% u odnosu na prethodnu godinu.

Ukupno ostvaren promet akcijama Mtela u 2023. godini iznosi 8,9 miliona konvertibilnih maraka sa 1.541 transakcijom, što je manje u odnosu na promet prethodne godine, kada je broj transakcija iznosio 1.851.

INFORMACIJE ZA INVESTITORE, TLKM-R-A	2022.	2023.	% promjene
Broj akcija*(mil.)	491,38	<b>491,38</b>	0,0%
Zarada po akciji (KM)	0,1674	<b>0,6764</b>	304,0%
<b>Kretanje cijena</b>			
Najniža cijena (KM)	1,20	<b>1,14</b>	-5,0%
Najviša cijena (KM)	1,62	<b>1,70</b>	4,9%
Cijena na dan posljednjeg dana trgovanja u godini** (KM)	1,62	<b>1,19</b>	-26,5%
Prosječna cijena (KM)	1,50	<b>1,41</b>	-6,2%
<b>Promet akcija</b>			
Broj transakcija	1.851	<b>1.541</b>	-16,7%
Ukupan promet (mil. KM)	16,00	<b>8,89</b>	-44,4%
Tržišna kapitalizacija (mil. KM)	796,04	<b>584,75</b>	-26,5%

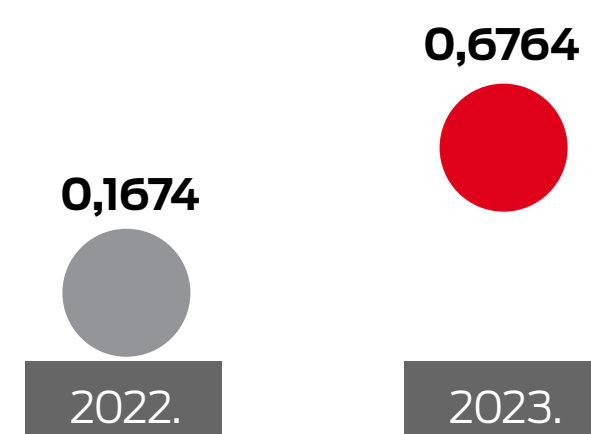
\*obične (redovne) akcije, od kojih svaka nominalne vrijednosti 1KM  
\*\*po službenom kursu



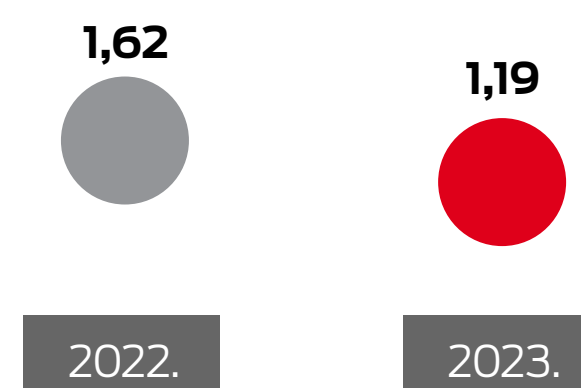
Posljednjeg dana trgovanja u 2023. godini cijena akcija Mtela bila je na nivou od 1,19 KM, dok je cijena posljednjeg dana trgovanja u 2022. godini iznosila 1,62 KM.

Zarada po akciji Mtela u 2023. godini je 0,6764 konvertibilne marke, što je četiri puta više u odnosu na zaradu koju su akcionari ostvarili u 2022. godini, kada je iznosila 0,1674 konvertibilne marke.

ZARADA PO AKCIJI MTELA  
KM

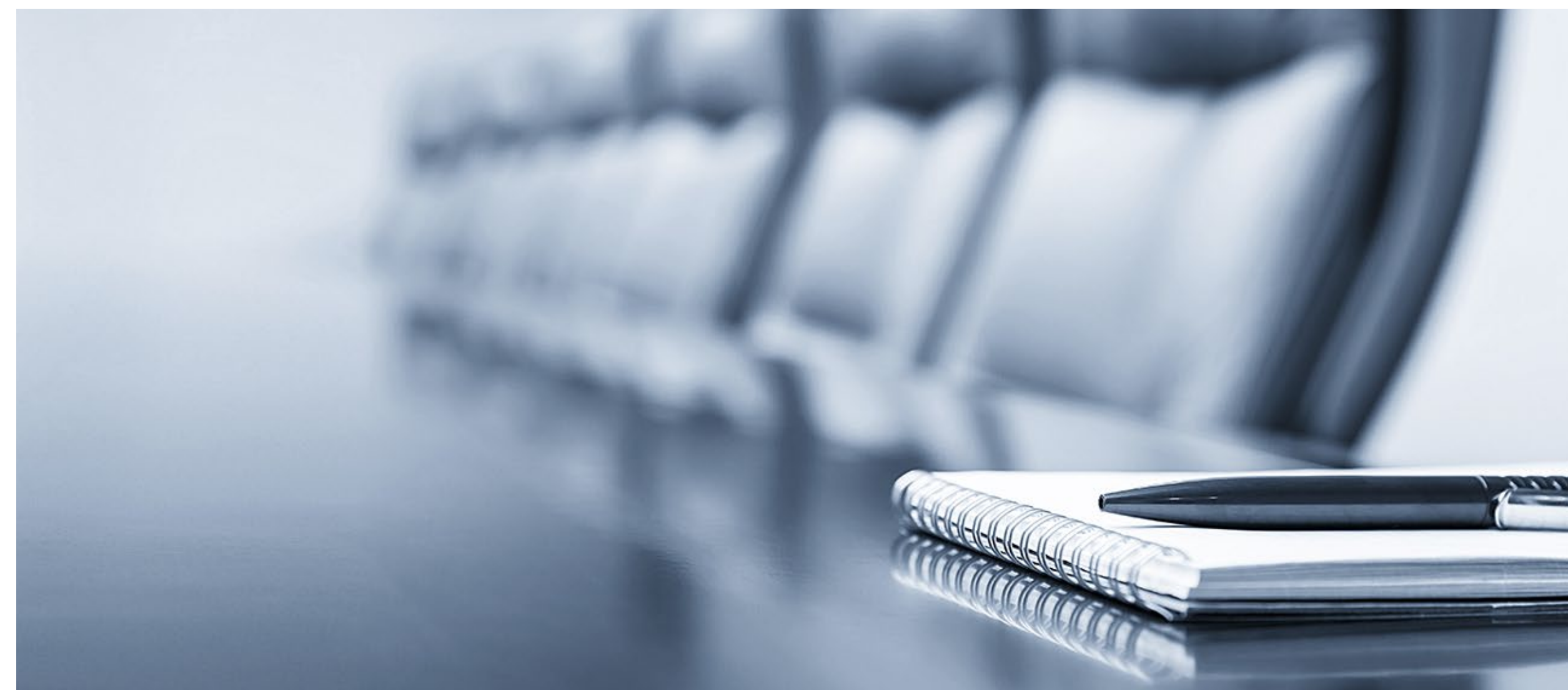


CIJENA AKCIJA MTELA  
POSLEDNJEG DANA TRGOVANJA  
PO SLUŽBENOM KURSU  
KM



Skupština akcionara Mtela je 27. juna 2023. godine održala 47. sjednicu, na kojoj je donesena odluka o prenosu na neraspoređenu dobit u iznosu ostale preostale neraspoređene dobiti u 2022. godini od 42,58 miliona konvertibilnih maraka.

Prenos dijela ostvarene dobiti iz 2022. godine ima za cilj povećanje kapaciteta za dalje investicije i rast akcija i vrijednosti kompanije. Na ovaj način se još više povećava rentabilnost poslovanja kompanije, a kroz transformaciju akcija dividende u akcije rasta otvoriće se nove mogućnosti za kompaniju i napraviti dodatna vrijednost. Svakako, ovakva odluka daje dodatnu sigurnost akcionarima da će se očuvati stabilnost poslovanja kompanije.



# 1.11. Upravljanje rizicima

1.11.1. FINANSIJSKI RIZICI

1.11.2. ISO STANDARDI



## 1.11.1. Finansijski rizici

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

U godini koja se završava 31. decembra 2023. godine, Mtel nije stupao 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). Menadžment Mtela nije vršio analizu osjetljivosti na promjene kursa stranih valuta, izuzev za promjene USD, jer ima određene obaveze u toj stranoj valuti.

- 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 značajnoj mjeri nezavisni od promjene tržišnih kamatnih stopa. Rizik 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 31. decembra 2023. godine, najveći dio obaveza po kreditima bio je sa varijabilnom kamatnom stopom, koja je vezana za EURIBOR. Obaveze po kreditima sa promjenjivim kamatnim stopama su najvećim dijelom u stranoj valuti (EUR). Mtel vrši analizu izloženosti riziku od promjene kamatnih stopa na dinamičkoj osnovi uzimajući u obzir alternativne izvore finansiranja i refinansiranja, prije svega za dugoročne obaveze, jer one predstavljaju najznačajniju kamatonosnu poziciju. Mtel još ne vrši svop promjenjive za fiksnu kamatnu stopu ili obrnuto, ali preduzima odgovarajuće mjere radi obezbjeđenja kredita od banaka pod povoljnijim uslovima.
- Rizik od promjene cijena kapitala – tokom izvještajnog perioda od godinu dana koji se završava 31. decembra 2023. 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 upravljanjem rizikom likvidnosti.

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 određenih 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. Obezbjedeње od kreditnog rizika uspostavljeno je preduzimanjem određenih mjera i aktivnosti na nivou Mtela. U slučaju neblagovremenog izmirivanja obaveza korisnika usluga prema kompaniji, njima se onemogućava dalje korištenje usluga.

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 korištenja usluga, koriste se i sljedeći mehanizmi naplate: reprogramiranje duga, kompenzacije sa pravnim licima, utuženja, vansudska poravnanja i ostalo.

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

S ciljem minimiziranja kreditnog rizika, Mtel je razvio i održavao ocjenu kreditnog rizika kako bi kategorizovao izloženosti prema stepenu rizika neispunjavanja obaveza.



Informacije o kreditnom rejtingu pružaju dostupne nezavisne rejting agencije, u slučaju da nisu dostupne, Mtel koristi druge javno dostupne finansijske informacije i vlastite podatke o trgovanju kompanije kako bi ocijenio svoje glavne kupce i ostale dužnike. Izloženost Mtela i kreditni rejting svojih ugovorenih strana kontinuirano se prate i ukupna vrijednost zaključenih transakcija širi se među odobrenim partnerima.

### **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. Društvo prati kapital na osnovu koeficijenta zaduženosti.

Menadžment Mtela pregleda strukturu kapitala po potrebi, na osnovu njega uravnotežava strukturu kapitala preko novih dugoročnih investicija, kao i uzimanja novih kredita ili otkupa postojećih. Cjelokupna strategija za upravljanje kapitalom je nepromijenjena.



## 1.11.2. ISO standardi

Kao društveno odgovornoj, kompaniji je važno zadovoljstvo svih zainteresovanih strana, kao i stalno unapređenje sistema poslovanja i poslovnih procesa kroz standardizaciju. Uvođenje ISO standarda unapređuje poslovanje i doprinosi harmonizaciji odnosa sa svim zainteresovanim stranama.

Kompanija je uspostavila integrisani sistem upravljanja (Integrated Management System – IMS), koji objedinjuje zahtjeve dva implementirana međunarodna standarda (ISO 9001:2015 i ISO/IEC 27001:2013), za sve poslovne procese u kompaniji.

Krajem 2023. godine kompanija je izvršila eksternu nadzornu provjeru kompanije, za sve poslovne procese, po osnovu oba implementirana standarda, a rezultat je zadržavanje postojećih sertifikata.

Eksterna i interna provjera kompanije po osnovu implementiranih standarda vrši se u skladu sa planom, na godišnjem nivou.

Uvođenje i održavanje ISO standarda donijelo je višestruke prednosti:

- **Kvalitet:** ISO standardi pomažu u osiguravanju kvaliteta proizvoda i usluga, što povećava pouzdanost usluga, efikasnost poslovnih procesa i pozitivno utiče na zadovoljstvo korisnika;
- **Bezbjednost informacija:** obezbjeđuje adekvatnu zaštitu informacija kompanije, korisnika i drugih zainteresovanih strana u svim fazama obrade, jer na svim nivoima organizacije i od strane svih zaposlenih postoji jasno definisana podjela zadataka i odgovornost za bezbjednost informacija;

- **Usaglašenost:** poslovanje usaglašeno sa zahtjevima međunarodnih standarda jača prepoznatljivost brenda kompanije i obezbjeđuje konkurentnost na tržištu;
- **Efikasnost:** kroz optimizaciju poslovnih procesa kompanija eliminiše greške i poboljšava svoje performanse;
- **Međunarodno priznanje:** održavanje postojećih ISO sertifikata kao i planiranje novih, doprinosi ugledu kompanije i povećava povjerenje svih zainteresovanih strana;
- **Inovacija i konkurentnost:** standardi kompaniju stalno podstiču da kontinuirano unapređuje procese, tehnologiju i stilove rada, što povećava inovativnost i konkurentnost na tržištu.



## ISO 9001:2015 Sistem upravljanja kvalitetom

Sistem upravljanja kvalitetom (Quality Management System – QMS) predstavlja strukturu i procese koje kompanija uspostavlja kako bi osigurala da usluga i proizvodi zadovoljavaju zahtjeve kvaliteta i očekivanja svih zainteresovanih strana. Implementacija sistema upravljanja kvalitetom, osim što predstavlja strateški potez koji garantuje kvalitet usluge ili proizvoda, takođe je i okvir za kontinuirana unapređenja, stalnu usaglašenost i usklađenost te dalje unapređenje konkurentnosti kompanije.

Osim uobičajenih prednosti (kvalitet, povećanje efikasnosti, usaglašenost i usklađenost, sertifikacija, kontinuirano unapređenje, povećanje konkurentnosti), postoje i dodatne prednosti koje kompaniji donosi implementacija sistema upravljanja kvalitetom:

- **Povećano zadovoljstvo korisnika:** QMS kompaniji omogućava da se fokusira na kvalitet, što dovodi do usluga i proizvoda koji bolje izlaze u susret potrebama korisnika, čime se povećava lojalnost kompanije i dobra reputacija;
- **Bolje donošenje odluka:** najviše rukovodstvo donosi odluke bazirane na činjenicama, jer QMS pruža relevantne podatke o performansama;
- **Smanjenje rizika:** upravljanje rizicima, kao važan dio QMS-a, pomaže u identifikaciji, analizi i smanjenju rizika vezanih za procese, proizvode i usluge;
- **Podsticanje saradnje i timskog rada:** angažovanost radnika na svim nivoima doprinosi boljoj komunikaciji i saradnji unutar kompanije;
- **Otvorenost prema promjenama:** kompanija se lakše prilagođava promjenama kroz okvir koji je uspostavio QMS, bilo da su u pitanju spore ili brze promjene na tržištu, uvođenje najnovijih tehnologija ili novi zahtjevi korisnika.



## ISO/IEC 27001:2013 Sistem upravljanja bezbjednošću informacija

Implementirani sistem upravljanja bezbjednošću informacija (Information Security Management System – ISMS) pokazuje korisnicima usluga, poslovnim partnerima i drugim zainteresovanim stranama da je kompanija uspostavila efikasne mjere zaštite informacija.

Poštovanjem zahtjeva ISO/IEC 27001 standarda i sertifikacijom ISMS sistema, kompanija ostvaruje brojne benefite i to:

- **Povjerenje korisnika:** kod postojećih i budućih korisnika gradi se povjerenje u informacione sisteme u kompaniji. Korisnici imaju pouzdan pristup bezbjednim telekomunikacionim uslugama, što im

omogućava da se osjećaju zaštićeno i sigurno tokom svake interakcije;

- **Upravljanje rizicima u poslovanju:** uspostavljanjem sistema za upravljanje rizicima, kompanija djeluje proaktivno na potencijalne ranjivosti sistema i na taj način povećava otpornost kompanije na različite prijetnje;
- **Poboljšanje poslovnih odnosa:** obezbjeđuje se naprednije razumijevanje informacionih tokova u kompaniji, čime se ostvaruje značajna dobit i u poboljšanju poslovnih procesa;
- **Unapređenje bezbjednosti:** stalnim investiranjem u bezbjednost, kompanija garantuje zaštićenost osjetljivih podataka i informacija, te se kroz implementaciju bezbjednosnih sistema, politika, procesa i obuku radnika, postiže veća elastičnost i otpornost kompanije na razne izazove.





## 1.12. Izjava o primjeni standarda korporativnog upravljanja

Kompanija Mtel ima sopstveni Kodeks ponašanja i korporativnog upravljanja, koji u potpunosti primjenjuje i kojim su detaljnije utvrđeni mehanizmi funkcionisanja organa kompanije i zaštite interesa u međusobnim odnosima različitih nosilaca interesa u Društvu.

Kodeks kompanije utvrđen je na osnovu Zakona o privrednim društvima, Standarda korporativnog upravljanja koje je donijela Komisija za hartije od vrijednosti Republike Srpske, kao i na osnovu principa korporativnog upravljanja usvojenih od strane Organizacije za ekonomsku saradnju i razvoj (OECD), kojim se osigurava efikasna primjena principa korporativnog upravljanja i koji se odnosi na prava i ravnopravan tretman akcionara, ulogu zainteresovanih strana – nosilaca interesa u upravljanju kompanijom, objavljivanje i javnost informacija i ulogu i odgovornost odbora.

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

Kodeksom su utvrđeni standardi stručnosti i nezavisnosti članova Upravnog odbora, Odbora za reviziju i Izvršnog odbora, moralni standardi u njihovom ponašanju, odgovornost članova ovih organa uključujući prisustvo na sjednicama, pažnju u proučavanju materijala i pravila za objavljivanje i uvid u moguće sukobe interesa sa kompanijom, politika naknada, kao i druga značajna pitanja korporativnog upravljanja.

Primjenom propisanih standarda i osnovnih načela Kodeksa ponašanja i korporativnog upravljanja nastoji se da se obezbijedi povoljniji ambijent za investicionu aktivnost, zadobije i poveća povjerenje investitora, poveća ugled kompanije, smanje rizici poslovanja te poveća konkurentnost i profitabilnost.

Korporativno upravljanje predstavlja važan segment tržišnog i društveno odgovornog poslovanja u kompaniji Mtel, koja će i dalje kontinuirano biti posvećena usklađivanju sa razvojem i unapređenjem standarda korporativnog upravljanja te pratiti usklađenost organizacije i djelovanja u Društvu sa principima i načelima sadržanim u Kodeksu, a sve sa ciljem povećanja operativne efikasnosti i stimulacije učinka te postizanja maksimalnog nivoa efikasnosti i profitabilnosti kompanije na dobrobit akcionara i svih nosilaca interesa u kompaniji i široj društvenoj zajednici, kao i zadovoljenja interesa korisnika usluga kompanije.

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 [www.mtel.ba](http://www.mtel.ba) u sekciji „Investitori“ i na internet stranici Berze [www.blberza.com](http://www.blberza.com).

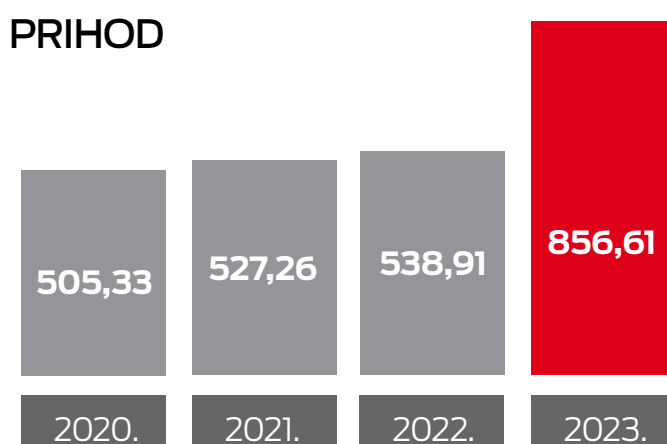
# 2. Konsolidovani finansijski izvještaji za 2023. godinu

- 2.1. POKAZATELJI POSLOVANJA GRUPE
- 2.2. KORISNICI USLUGA
- 2.3. KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ O DOBITKU I GUBITKU I UKUPNOM REZULTATU
- 2.4. KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ O FINANSIJSKOM POLOŽAJU
- 2.5. KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ O NOVČANIM TOKOVIMA
- 2.6. INFORMACIJE O SEGMENTIMA
- 2.7. ZAPOSLENI

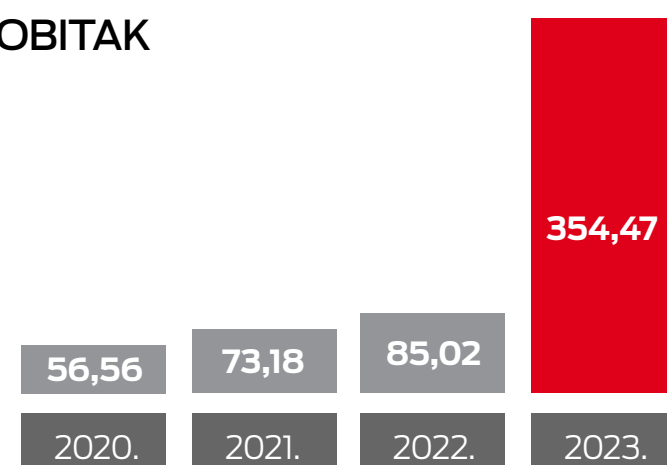


## 2.1. Pokazatelji poslovanja Grupe

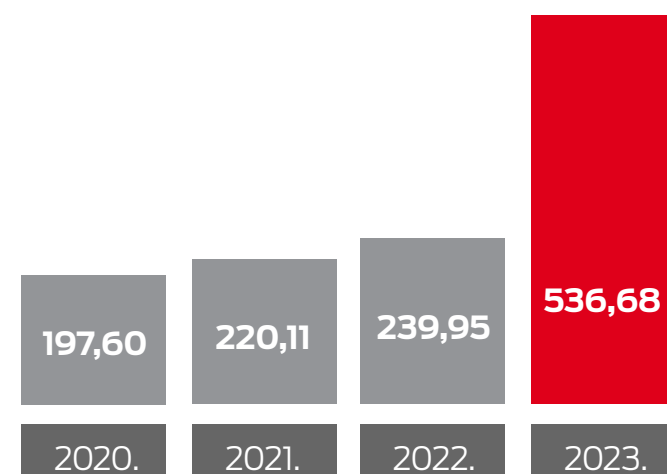
### UKUPAN PRIHOD mil. KM



### NETO DOBITAK mil. KM



### EBITDA mil. KM



	2022.	2023.	% promjene
Ukupan prihod (mil. KM)	538,91	856,61	59,0%
Ukupan rashod (mil. KM)	443,57	464,01	4,6%
EBITDA (mil. KM)	239,95	536,68	123,7%
EBITDA marža	45,18%	64,89%	
EBIT (mil. KM)	102,76	397,98	287,3%
EBIT marža	19,35%	48,12%	
Bruto dobit (mil. KM)	95,33	392,60	311,8%
Neto dobit (mil. KM)	85,02	354,47	316,9%
Poslovna aktiva/pasiva (mil. KM)	1.398,85	1.758,60	25,7%
Broj zaposlenih	2.584	2.621	1,4%



## 2.2. Korisnici usluga

Korisničku bazu Grupe čini preko 1,83 miliona korisnika usluga. Najveći rast korisnika u 2023. godini zabilježen je kod korisnika integriranih usluga, naročito kod usluga koje u paketu sadrže TV uslugu. Korisnici Grupe obuhvataju korisnike Mtela, Supernove i Logosofta.

U okviru Grupe usluge **mobilne telefonije** pružaju Mtel i Logosoft. Mtel korisnici čine bazu od 99,9% ukupnog broja korisnika mobilne telefonije. Prepaid korisnike u ponudi ima samo Mtel i na dan 31.12.2023. godine broj prepaid korisnika iznosi 876.360. Broj postpaid korisnika raste za 6,9% sa očekivanim trendom rasta i u narednim godinama.

Usluge **fiksne telefonije** u okviru Grupe pružaju Mtel, Supernova i Logosoft. Broj korisnika fiksne telefonije manji je posljednjih godina usljed prisutnog trenda nezainteresovanosti za ovaj vid komunikacije. Manji broj korisnika zabilježen je kako kod solo usluge, tako i u paketima fiksne telefonije sa drugim uslugama.

Grupa u okviru svoje **ponude integriranih usluga** nudi pakete različitih vrsta usluga koje se korisnicima pružaju kao dvije, tri ili četiri usluge u zavisnosti od potreba i želja korisnika s ciljem povećanja stepena njihovog zadovoljstva i lojalnosti. Grupa preko Mtela, Supernove i Logosofta nudi pakete više različitih usluga. Broj korisnika integriranih usluga na nivou Grupe veći je za 3,1% u odnosu na prethodnu godinu. Najznačajnije učešće u ukupnom broju korisnika integriranih usluga imaju paketi sa dvije usluge.

Za usluge **pristupa internetu** u ponudi su različite asimetrične brzine po različitim tehnologijama (kabl, optika, wireless). Internet usluge su u ponudi kod Mtela, Supernove i Logosofta. U okviru internet usluga i prenosa podataka omogućeni su različiti tarifni modeli internet usluga za rezidencijalne i poslovne korisnike. Ukupan broj korisnika internet usluge na nivou Grupe veći je za 2,5% u odnosu na prethodnu godinu.





## 2.3. Konsolidovani izvještaj o dobitku i gubitku i ukupnom rezultatu

Konsolidovani neto dobitak u poslovnoj 2023. godini iznosi 354,47 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na ostvareni rezultat u 2022. godini više za 269,45 miliona konvertibilnih maraka ili 316,9%.

IZVJEŠTAJ O DOBITKU I GUBITKU I UKUPNOM REZULTATU (u mil. KM)	2022.	2023.	% promjene
Prihodi od prodaje robe i usluga	499,43	517,75	3,7%
Ostali poslovni prihodi	31,71	309,37	875,7%
Poslovni rashodi	425,66	426,25	0,1%
Finansijski prihodi	2,25	2,21	-1,8%
Obezvredjenje finansijskih sredstava	2,72	2,88	6,2%
Finansijski rashodi	10,56	28,53	170,3%
Učešće u rezultatu pridruženih društava	0,88	20,94	2287,9%
<b>Dobitak prije oporezivanja</b>	<b>95,33</b>	<b>392,60</b>	<b>311,8%</b>
Porez na dobit	10,31	38,12	269,8%
<b>Neto dobitak</b>	<b>85,02</b>	<b>354,47</b>	<b>316,9%</b>
Ukupni ostali rezultat umanjen za poreze	0,10	0,29	195,0%
<b>Ukupni rezultat za period</b>	<b>85,12</b>	<b>354,76</b>	<b>316,8%</b>

U 2023. godini ukupni prihodi iznose 856,61 milion konvertibilnih maraka, što je za 59,0% više u odnosu na 2022. godinu. Strukturu ukupnih prihoda čine prihodi od prodaje robe i usluga, ostali poslovni prihodi, finansijski prihodi i učešće u rezultatu pridruženih društava.

U strukturi ukupnih prihoda najznačajnije učešće imaju prihodi od prodaje robe i usluga sa 60,4%, koji su u 2023. godini zabilježili povećanje od 3,7% u odnosu na 2022. godinu. Pored toga, u 2023. godini značajno je učešće ostalih poslovnih prihoda, koji u ukupnim prihodima učestvuju 36,1%.

<b>PRIHODI OD PRODAJE ROBE I USLUGA (u mil. KM)</b>	<b>2022.</b>	<b>2023.</b>	<b>% promjene</b>
Prihodi od usluga fiksne mreže	57,72	57,42	-0,5%
Prihodi od usluga mobilne mreže	200,05	206,73	3,3%
Prihodi od integrisanih usluga	121,67	135,94	11,7%
Prihodi od usluga pristupa internetu	33,61	35,90	6,8%
Prihodi od prodaje vezanih usluga	35,57	31,89	-10,4%
Prihodi od prodaje robe	3,75	2,67	-28,7%
Prihodi od ICT i ostalih usluga	4,82	3,43	-28,8%
<b>Ukupni prihodi od prodaje u zemlji</b>	<b>457,20</b>	<b>473,98</b>	<b>3,7%</b>
Prihodi od usluga međunarodnog obračuna	34,82	34,73	-0,3%
Prihodi od prodaje licenci, robe, ICT i ostalih usluga	7,41	9,04	22,0%
<b>Ukupni prihodi od prodaje u inostranstvu</b>	<b>42,23</b>	<b>43,77</b>	<b>3,6%</b>
<b>Ukupni prihodi od prodaje robe i usluga</b>	<b>499,43</b>	<b>517,75</b>	<b>3,7%</b>



**Prihodi od usluga mobilne mreže** viši su za 3,3% u odnosu na 2022. godinu, kao rezultat većeg broja postpaid korisnika te konstantnog unapređenja ponude, kreiranja atraktivnih paketa i promotivnih ponuda. Prihode mobilne mreže čine prihodi od pretplate, prihodi od saobraćaja, prihodi od priključka te ostali prihodi. Najznačajnije učešće u strukturi prihoda mobilne mreže imaju prihodi od saobraćaja koji učestvuju sa 53,2% i prihodi od pretplate sa 45,3%. U 2023. godini u odnosu na 2022. godinu najznačajniji rast bilježe prihodi od pretplate, prihodi od priključka i ostali prihodi mobilne mreže.

**Prihodi u segmentu integriranih usluga** viši su za 11,7% u odnosu na 2022. godinu, kao rezultat povećanja broja korisnika paketa integriranih usluga. Strukturu prihoda integriranih usluga čine prihodi od pretplate sa 93,0%, prihodi od saobraćaja sa 3,8%, te ostali prihodi sa 3,1%. Najznačajniji rast u 2023. godini bilježe prihodi od pretplate od 13,7%, u čijoj strukturi najveće učešće imaju prihodi od pretplate tri usluge i prihodi od pretplate paketa dvije integrirane usluge. U 2023. godini u odnosu na 2022. godinu, prihodi od pretplate paketa dvije i tri integrirane usluge bilježe rast.

**Prihodi od usluga pristupa internetu** u 2023. godini iznose 35,90 miliona konvertibilnih maraka i bilježe povećanje od 6,8% u odnosu na 2022. godinu. Do rasta prihoda od usluga pristupa internetu u 2023. godini u odnosu na 2022. godinu došlo je usljed povećanja broja internet solo korisnika. Strukturu ovih prihoda čine prihodi od internet usluga sa 80,3%, prihodi od direktnog pristupa internetu sa 18,3% i prihodi ostalih internet usluga sa 1,5%. U 2023. godini, u odnosu na 2022. godinu, prihodi od internet usluga ostvarili su rast od 6,5%, a prihodi od direktnog pristupa internetu rast od 8,8%.

**Prihodi od prodaje vezanih usluga** u 2023. godini realizovani su u iznosu od 31,89 miliona konvertibilnih maraka i niži su za 10,4% u odnosu na 2022. godinu. Strukturu ovih prihoda čine prihodi od prodaje mobilnih i fiksnih aparata, televizora i ostale opreme.

**Prihodi od prodaje robe** u 2023. godini bilježe smanjenje od 28,7%, dok **prihodi ICT i ostalih usluga** bilježe smanjenje od 28,8% u odnosu na 2022. godinu, a što je u uskoj vezi sa novom poslovnom orijentacijom dijela Grupe u domenu sistem integracijskih rješenja.

**Ostali poslovni prihodi** u 2023. godini realizovani su u iznosu od 309,37 miliona konvertibilnih maraka i bilježe rast za 277,66 miliona konvertibilnih maraka u odnosu na 2022. godinu, najviše zbog ostvarenog dobitka u 2023. godini od prodaje ulaganja u zavisno društvo Sky Towers Infrastructure d.o.o. Banja Luka. U strukturi ostalih prihoda prikazuju se i prihodi od aktiviranja učinaka po osnovu troškova zaposlenih koji rade na izgradnji mreže kao i na kapitalnim investicionim projektima.

U 2023. godini ukupni rashodi iznose 464,01 milion konvertibilnih maraka, što je za 4,6% više u odnosu na 2022. godinu. Strukturu ukupnih rashoda čine poslovni rashodi, obezvređenje finansijskih sredstava, finansijski rashodi i učešće u rezultatu pridruženih društava. Posmatrajući ukupnu strukturu rashoda, najznačajnije učešće od 91,9% imaju poslovni rashodi, koji su u 2023. godini zabilježili povećanje od 0,1% u odnosu na 2022. godinu.

**POSLOVNI RASHODI  
(u mil. KM)**

	2022.	2023.	% promjene
Troškovi materijala, robe i vezanih usluga	57,79	46,76	-19,1%
Troškovi zaposlenih	92,03	101,75	10,6%
Troškovi amortizacije	137,19	138,70	1,1%
Troškovi proizvodnih usluga	102,68	101,21	-1,4%
Ostali poslovni rashodi	35,96	37,84	5,2%
<b>Ukupni poslovni rashodi</b>	<b>425,66</b>	<b>426,25</b>	<b>0,1%</b>

**Troškovi materijala, robe i vezanih usluga** u 2023. godini iznose 46,76 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2022. godinu niže za 19,1%, prvenstveno usljed nižih troškova materijala za vezane usluge i nižih troškova nabavne vrijednosti prodane robe. U strukturi ovih troškova najveće učešće imaju troškovi materijala za vezane usluge sa 64,1% i troškova električne energije sa 19,6%.

**Troškovi zaposlenih** u 2023. godini iznose 101,75 miliona konvertibilnih maraka, što je za 10,6% više u odnosu na 2022. godinu, kao rezultat rasta bruto zarada zaposlenih i ostalih ličnih primanja.



**Troškovi amortizacije** u 2023. godini iznose 138,70 miliona konvertibilnih maraka, što je za 1,1% više u odnosu na 2022. godinu.

**Troškovi proizvodnih usluga** iznose 101,21 milion konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2022. godinu niže za 1,4%. Strukturu troškova proizvodnih usluga čine troškovi međunarodnog obračuna sa 29,2%, ostale proizvodne usluge sa 22,1%, troškovi održavanja sa 19,3%, troškovi reklame i promocije sa 16,7%, naknade za emitovanje sadržaja sa 11,6% i zakupa zemljišta i poslovnih prostora sa 1,1%.

**Ostali poslovni rashodi** iznose 37,84 miliona konvertibilnih maraka, što je za 5,2% više u odnosu na 2022. godinu, prvenstveno zbog viših ostalih rashoda.

Strukturu ostalih poslovnih rashoda čine ostali rashodi sa 44,9%, naknade Regulatornoj agenciji za komunikacije sa 30,6%, indirektni porezi koji ne zavise od poslovnog rezultata sa 15,5%, gubici od rashodovanja nekretnina, opreme i nematerijalnih ulaganja sa 4,8%, troškovi rezervisanja sa 4,2%.

**Finansijski rashodi** iznose 28,53 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2022. godinu više za 170,3%, prvenstveno zbog viših troškova ostalih kamata i kamata po osnovu kreditnih ugovora. Strukturu ovih troškova čine rashodi po osnovu kreditnih ugovora sa 55,0%, rashodi ostalih kamata sa 35,0%, negativne kursne razlike sa 6,1% i rashodi po osnovu obaveza za zakup sa 3,9%.



## 2.4. Konsolidovani izvještaj o finansijskom položaju

Vrijednost ukupne aktive, odnosno ukupne pasive na dan 31.12.2023. godine iznosi 1.758,60 miliona konvertibilnih maraka i u odnosu na 31.12.2022. godine bilježi rast od 25,7%.

IZVJEŠTAJ O FINANSIJSKOM POLOŽAJU (u mil. KM)	31.12.2022.	31.12.2023.	% promjene
Stalna sredstva	1.245,40	1.328,71	6,7%
Odložena poreska sredstva	0,88	1,54	74,8%
Tekuća sredstva	152,57	428,35	180,8%
<b>UKUPNA AKTIVA</b>	<b>1.398,85</b>	<b>1.758,60</b>	<b>25,7%</b>
Kapital	679,00	1.033,77	52,2%
Dugoročna rezervisanja i dugoročne obaveze	270,57	222,44	-17,8%
Odložene poreske obaveze	14,93	20,68	38,5%
Kratkoročna rezervisanja i kratkoročne obaveze	434,35	481,72	10,9%
<b>UKUPNA PASIVA</b>	<b>1.398,85</b>	<b>1.758,60</b>	<b>25,7%</b>



## 2.5. Konsolidovani izvještaj o novčanim tokovima

Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju 2023. godine iznose 25,01 milion konvertibilnih maraka, što je u odnosu na krajnje stanje gotovine u prethodnoj godini više za 0,4 miliona konvertibilnih maraka ili 1,7%.

IZVJEŠTAJ O NOVČANIM TOKOVIMA (u mil. KM)	2022.	2023.	% promjene
Neto priliv gotovine iz poslovnih aktivnosti	222,69	208,11	-6,5%
Neto odliv gotovine iz aktivnosti plasiranja i investiranja	(87,16)	(124,69)	43,1%
Neto odliv gotovine iz aktivnosti finansiranja	(130,60)	(83,00)	-36,4%
Neto povećanje gotovine i gotovinskih ekvivalenata	4,93	0,41	-91,6%
Gotovina i gotovinski ekvivalenti na početku perioda	19,67	24,59	25,0%
Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju godine	24,59	25,01	1,7%

## 2.6. Informacije o segmentima

Izvještajni segmenti na konsolidovanom nivou, u skladu sa MSFI 8, su fiksna mreža i mobilna mreža.

Prihodi i rezultati segmenata za periode od godinu dana koji se završavaju 31.12.2022. i 31.12.2023. godine, predstavljaju prihode generisane od prodaje eksternim kupcima, gdje su prihodi između segmenata u toku perioda eliminisani.

Dobitak segmenata predstavlja profit svakog segmenta, sa uključenom alokacijom svih troškova i to na bazi prihoda ostvarenih od strane svakog segmenta posebno.

PRIHODI I REZLTATI SEGMENTATA (u mil. KM)	2022.			2023.		
	fiksna mreža	mobilna mreža	ukupno	fiksna mreža	mobilna mreža	ukupno
Prihodi od prodaje robe i usluga	235,35	264,08	499,43	245,12	272,62	517,75
Ostali poslovni prihodi	23,26	8,45	31,71	26,36	283,00	309,37
Interni obračun između segmenata	81,66	34,10	115,76	85,17	35,11	120,28
Poslovni rashodi	230,76	194,90	425,66	228,50	197,75	426,25
Finansijski prihodi	1,42	0,83	2,25	1,40	0,81	2,21
Obezvredjenje finansijskih sredstava	1,41	1,31	2,72	1,37	1,51	2,88
Finansijski rashodi	5,56	5,00	10,56	13,92	14,61	28,53
Interni obračun između segmenata	34,10	81,66	115,76	35,11	85,17	120,28
Učešće u rezultatu pridruženih društava	0,41	0,46	0,88	9,91	11,02	20,94
<b>Dobitak prije oporezivanja</b>	70,27	25,06	95,33	89,07	303,53	392,60
Porez na dobitak	7,60	2,71	10,31	8,65	29,48	38,12
<b>Neto dobitak</b>	62,67	22,35	85,02	80,42	274,05	354,47



## 2.7. Zaposleni

Ukupan broj zaposlenih Grupe na dan 31.12.2023. godine iznosi 2.621.

BROJ ZAPOSLENIH GRUPE	31.12.2022.	31.12.2023.
Mtel a.d. Banja Luka	2.064	2.051
Logosoft d.o.o. Sarajevo	203	214
Blicnet d.o.o. Banja Luka	279	308
FINANC d.o.o. Banja Luka	39	39
Trion tel d.o.o. Banja Luka		10
<b>Ukupno</b>	<b>2.584</b>	<b>2.621</b>

U strukturi zaposlenih, najveće učešće imaju zaposleni sa srednjom stručnom spremom od 56,2%, dok zaposleni sa visokom stručnom spremom učestvuju sa 40,0%. Od ukupnog broja zaposlenih 60,9% se odnosi na zaposlene osobe muškog pola, dok se 39,1% odnosi na zaposlene osobe ženskog pola. Najveće učešće u ukupnom broju zaposlenih čine zaposleni od 30 do 50 godina starosti sa učešćem od 53,2%.



# 3. Zavisna društva

- 3.1. LOGOSOFT, D.O.O. SARAJEVO
- 3.2. BLICNET, D.O.O. BANJA LUKA
- 3.3. FINANC, D.O.O. BANJA LUKA
- 3.4. TRION TEL, D.O.O. BANJA LUKA



## 3.1. Logosoft d.o.o. Sarajevo



LOGOSOFT

### OSNOVNI PODACI

#### PUNO POSLOVNO IME

“Logosoft privredno društvo za informatički inženjering”, d.o.o. Sarajevo

#### SKRAĆENO POSLOVNO IME

“Logosoft” d.o.o. Sarajevo

#### SJEDIŠTE

Sarajevo, Grbavička 4

#### PODRUČJE DJELOVANJA

Informacije, komunikacije, poslovna rješenja i sistem integracije

#### OBLIK ORGANIZOVANJA

Društvo sa ograničenom odgovornošću

### DJELATNOST

Uslužne djelatnosti iz oblasti:

- fiksne telefonije,
- mobilne telefonije,
- interneta i prenosa podataka,
- ICT/IOT usluga,
- integriranih usluga,
- multimedija,
- ostalih usluga.

### VLASNIŠTVO

U februaru 2017.

Mtel a.d. Banja Luka postaje 100% vlasnik

### DATUM OSNIVANJA

1995. godine kao privredno društvo za informatički inženjering

Godine 2017. kompanija Logosoft d.o.o. Sarajevo proširila je poslovanje izvan tržišta BiH, osnivanjem kompanije „mts sistemi i integracije“, d.o.o. Beograd, u Srbiji. Ova kompanija, koja je u 100% vlasništvu Logosofta, bavi se razvojem i održavanjem informacionih sistema od dizajna, implementacije i nadzora ICT infrastrukture do uvođenja poslovnih rješenja, korištenjem proizvoda vodećih korporacija.

## Organi upravljanja

Organi upravljanja kompanije su Skupština i Uprava. Upravu čine direktor kompanije i najmanje dva izvršna direktora, od kojih je jedan izvršni direktor za finansije.

## Misija, vizija, strategija

### MISIJA

“Ponuditi najmodernije informacijsko - komunikacijske usluge, kreirati izvanredna poslovna rješenja i omogućiti korisnicima najveću vrijednost za novac, uz kontinuirano ulaganje u razvoj usluga i edukaciju uposlenika te odnos s krajnjim korisnicima.”

### VIZIJA

“Prateći globalne svjetske trendove kreiramo savremena poslovna i informacijsko-komunikacijska rješenja, olakšavamo svakodnevnu komunikaciju i stvaramo bolje životno i poslovno okruženje za savremenog čovjeka.”



# Portfolio usluga

## Fiksna telefonija

- Usluge fiksne telefonije
- Prenos broja
- IP Centrex usluga
- Robocaller usluga
- Direct Routing za Microsoft Teams

## Mobilna telefonija

- Usluge mobilne telefonije (postpaid u okviru integriranih paketa, LOGO! BIZ tarife)
- Tarifne opcije
- Prenos broja
- Mobilni internet (LoGO! NET)
- Usluge međunarodnog roaminga

## Internet i prenos podataka

- Stalni internet linkovi
- Internet paketi (xDSL)
- Logosoft PRO WiFi
- Povezivanje udaljenih lokacija (L2VPN link, iznajmljivanje vodova)
- Ostale internet i povezane usluge (DDoS zaštita, WEB & E-mail Hosting, Registracija domene)

## Integrirane usluge

- Paketi kombinovanih usluga za rezidencijalne korisnike - internet, televizija, fiksna i mobilna telefonija (2, 3 i 4 usluge)

## Multimedijalne usluge

- Super WEB TV usluga

## ICT/IoT usluge

- Cloud usluge u Logosoft Data centru (Virtualne mašine, Virtualni firewall, Offline backup)
- Kolokacijske usluge u Logosoft Data centru
- Ovlašteni Microsoft CSP partner (Microsoft 365, Windows 365 i sve ostale Microsoft licence)
- Cyber sigurnosna rješenja
- Fortinet sigurnosna rješenja
- Cisco sigurnosna rješenja
- Poslovna rješenja (Microsoft Dynamics 365 Business Central i CRM)
- Usluge sistem integracije
- Usluge implementacije i održavanja
- Distribucija YubiKey sigurnosnih ključeva
- Stručne IT edukacije – ovlašteni Microsoft edukacijski centar
- Usluge sertifikacije – Pearson Vue Testing centar
- Konsultantske usluge

## Ostale usluge

- Građevinsko-instalaterski radovi

## Novi servisi, usluge i unapređenje postojećih usluga

Tokom 2023. godine izvršena je **optimizacija portfolija usluga za rezidencijalne korisnike** na način da su se prestale pružati integrisane usluge i korisnici su migrirani na sadržajno bolje i kvalitetnije kombinovane pakete usluga pod nazivom LoGO! Slagalice. Dodatno, kombinovani paketi poboljšani su u segmentu usluge fiksne telefonije tako što je povećan bonus količine minuta prema svim fiksnim i mobilnim mrežama u BiH.

**U okviru usluge mobilna telefonija za rezidencijalne i za poslovne korisnike uvedene su tarifne opcije NET Europa** za povoljniji prenos podataka u romingu u Evropi. Dodatno, svim korisnicima mobilne telefonije omogućeno je i pozivanje humanitarnih brojeva u BiH.

U segmentu poslovnih rješenja i usluga tokom 2023. godine i dalje se radilo na vidljivosti i proširenju usluga **Cyber sigurnosna rješenja**, koje obuhvataju set potrebnih rješenja da bi kompanije bile i ostale sigurne od sajber napada, ali i načine oporavka od sajber napada. Pomenuta rješenja, između ostalog, obuhvataju zaštitu ključnih kompanijskih resursa – zaposlenih, opreme, mreže, identiteta i podataka te načine preveniranja i dodatne zaštite od sajber napada kroz uvođenje dodatnih nivoa zaštite, kao i dokumentovanja politika, procedura i pravila te edukacije svih zaposlenih. Pored navedenog, proširen je opseg sigurnosnih rješenja tzv. Threat intelligence platformom, koja omogućava otkrivanje, prevenciju, detekciju, eliminaciju i oporavak od modernih sajber prijetnji.

**Tokom 2023. godine kompanija Logosoft zadržala je svoj položaj na lokalnom i regionalnom tržištu**, kroz nastavak uspješnog partnerstva sa globalnim cloud

vendorima te direktnom vezom s najvećim svjetskim transit natprovajderima, čime je omogućen visok nivo kvaliteta, dostupnosti, pouzdanosti i skalabilnosti cloud baziranih servisa. Navedeno je dovelo do toga da je Logosoft savršen partner na polju savremenih sigurnosnih cloud baziranih tehnologija i usluga kolokacije, sa informacijsko-komunikacijskom platformom proširenom cloud i kolokacijskim uslugama koju su korisnici prepoznali kao najbolje poslovno rješenje. Najznačajnije prednosti cloud baziranih usluga su smanjenje troškova, fleksibilnost, poslovni kontinuitet i sigurnost informacija, ali i korisnička podrška, koja omogućava da se korisnici fokusiraju na tržište i konkurenciju uz rad u pouzdanom IT okruženju u kojem mogu ostvariti svoje ciljeve. U skladu sa navedenim, tokom 2023. godine **nastavljen je pozitivan trend prodaje usluga korištenja kolokacijskih i cloud servisa iz Logosoft Data Centra**, pri čemu su najčešći korisnici ovih servisa iz javnog sektora.



Tokom 2023. godine nastavljeno je pružanje poslovnih informacijsko-komunikacijskih usluga, poslovna platforma Logosofta objedinjuje usluge stalnih internet linkova, povezivanja udaljenih lokacija – VPN, uslugu fiksne i mobilne telefonije sa mobilnim internetom, Microsoft 365 rješenja serverskih i poslovnih aplikacija, lokalna, globalna i hibridna cloud rješenja, te je kao takva odlično poslovno, informacijsko-komunikacijsko rješenje.

**Kompanija Logosoft posjeduje prestižnu Microsoft Gold Enterprise partner kompetenciju**, lokalizacijski CfMD modul za Business Central 14, 18, 21, 22, 23, NAV 2018, NAV 2016 NAV 2013, NAV 2009, NAV 2005, kao i CfMD modul za HR modul i obračun plata za tržište BiH, što predstavlja značajnu komparativnu prednost. Logosoft je takođe i jedan od rijetkih Microsoft Cloud Solution Provider-a (CSP) u ovoj regiji, što omogućuje direktnu prodaju kompletnog Microsoft portfolija cloud servisa, bez posrednika.

## Društveno odgovorno poslovanje

- Logosoft je i u 2023. godini iskazao spremnost za podršku širokom spektru projekata, prepoznavajući važnost podsticanja aktivnosti i inicijativa u sljedećim oblastima:
- **Kultura i umjetnost** – kroz doprinos radu Sarajevske filharmonije, Kamernog teatra 55 i Pozorišta mladih;
- **Sport** – u protekloj godini pružena je i podrška u organizaciji međunarodnog takmičenja u gimnastici;
- **Zdravstvo** – kroz pružanje podrške Kliničkom centru Univerziteta u Sarajevu, ali i davanjem jednokratne pomoći za realizaciju projekata kao što je obilježavanje Evropskog dana darivanja organa i zahvale donorima u organizaciji udruženja „Donorska mreža u Bosni i Hercegovini“;

- **Obrazovanje** – kroz nastavak saradnje sa Udruženjem matematičara Kantona Sarajevo, gdje se učestvovalo u realizaciji projekta naučno-popularnog skupa pod nazivom „Volim matematiku“;
- **Podrška humanitarnim udruženjima** – koja imaju za cilj pomaganje najosjetljivijim kategorijama društva (Udruženje Pomozi.ba, Udruženje građana radio-klub „Sarajevo“, „UG RUKÉ“, Udruženje građana „Kultura sjećanja“, Udruženje oboljelih od PTSP-a „Život“ i Udruženje oboljelih od dječije cerebralne paralize Kantona Sarajevo). Takođe, Logosoft je tokom prethodne godine donio odluku o pružanju jednokratne finansijske podrške za četiri organizacije – Udruženje „Srce za djecu“, „World Vision BiH“, „Obrazovanje gradi BiH“ i Udruženje „Ruku na srce“.

Odluka Logosofta da pruži podršku ovim organizacijama je refleksija posvećenosti pomaganju zajednici i stvaranju pozitivnog društvenog uticaja s posebnim fokusom na pomaganje djeci iz socijalno ugroženih porodica. Pružena je i novčana podrška projektu Američke trgovačke komore (AmCham) u Bosni i Hercegovini, u saradnji sa Udruženjem „Iskra“ i Udruženjem „Srce za djecu“. Podrška je bila usmjerena ka donacijskom programu prikupljanja novčanih sredstava za pomoć Odjeljenju za hematologiju i onkologiju Klinike za dječije bolesti Univerzitetskog kliničkog centra Tuzla, Odjeljenju dječije hematoonkologije UKC Republike Srpske, kao i Odjeljenju dječije hematoonkologije na Sveučilišnoj kliničkoj bolnici Mostar;

- **Doprinos napretku poslovnog sektora, inovacija i konkurentnosti u Bosni i Hercegovini** – kroz održavanje rada AmCham BiH.

## Zaposleni

Ukupan broj zaposlenih Logosofta na dan 31.12.2023. godine iznosi 214. U ukupnom broju zaposlenih prikazani su i zaposleni kompanije „mts sistemi i integracije“, d.o.o. Beograd, koja na dan 31.12.2023. godine ima 103 zaposlena.

U strukturi zaposlenih najviše je zaposlenih sa srednjom stručnom spremom sa učešćem od 80,4%. Od ukupnog broja zaposlenih, 70,6% odnosi se na zaposlene osobe muškog pola. Najveće učešće u ukupnom broju zaposlenih čine zaposleni od 30 do 50 godina starosti sa 63,1%.

Logosoft	31.12.2022.	31.12.2023.
<b>Ukupan broj zaposlenih</b>	203	214
<b>Zaposleni po stručnoj spremi</b>		
do SSS	169	172
VŠS	3	16
VSS i više	31	26
<b>Zaposleni po starosti</b>		
do 30 godina	49	52
30 do 50 godina	127	135
preko 50 godina	27	27
<b>Zaposleni po polnoj strukturi</b>		
muškarci	144	151
žene	59	63

\* podaci o stručnoj spremi su prikazani prema sistematizaciji radnih mjesta



## Upravljanje rizicima

### Finansijski rizici

U svom redovnom poslovanju, kompanija je, u različitom obimu, izložena određenim finansijskim rizicima i to: tržišnom riziku (koji obuhvata rizik od promjene kursa stranih valuta, rizik od promjene kamatnih stopa i rizik od promjene cijena), riziku likvidnosti i kreditnom riziku. Upravljanje rizicima usmjereno je na minimiziranje potencijalnih negativnih uticaja na finansijsko stanje i poslovanje u situaciji nepredvidivosti finansijskih tržišta.

### ISO standardi

Upravljanje rizicima, vođeno u skladu sa **standardom ISO 31000 Upravljanje rizikom**, omogućava Logosoftu kontinuirano postizanje postavljenih ciljeva kroz implementirane ISO standarde.

Kompanija je u 2023. godini zadržala pet prestižnih međunarodno priznatih sertifikata, koji potvrđuju usklađenost sa zahtjevima međunarodnih standarda ISO – Internacionalna organizacija za standardizaciju i to ISO/IEC 27001: 2013 za sistem upravljanja bezbjednošću informacija, ISO/IEC 20000-1: 2018 za IT sistem upravljanja uslugama, ISO 9001: 2015 za sistem upravljanja kvalitetom, ISO 22301: 2019 za sistem upravljanja kontinuitetom poslovanja i ISO/IEC 27701: 2019 za sistem upravljanja privatnošću informacija. Dodatno, izvršena je implementacija i sertifikacija sa dodatnim standardom ISO 18295-1: 2017 za upravljanje uslugama Logosoft korisničkog kontakt centra.

Navedenim je kompanija potvrdila poziciju regionalnog lidera u oblastima upravljanja bezbjednošću i privatnošću informacija, uslugama, kvalitetom, kontinuitetom poslovanja i korisničkim kontakt centrom.



## 3.2. Blicnet, d.o.o. Banja Luka



**\*supernova**

### OSNOVNI PODACI

#### PUNO POSLOVNO IME

"Blicnet", d.o.o. Banja Luka

#### SKRAĆENO POSLOVNO IME

\*supernova

#### SJEDIŠTE

Banja Luka, Vuka Karadžića br. 2

#### PODRUČJE DJELOVANJA

Informacije, komunikacije, poslovna rješenja i sistem integracije

#### OBLIK ORGANIZOVANJA

Društvo sa ograničenom odgovornošću

### DJELATNOST

Žičane telekomunikacije:

- operator javnih elektronskih komunikacijskih mreža,
- davalac fiksnih javnih telefonskih usluga,
- davalac pristupa internetu,
- distribucija audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija,
- veći broj drugih usluga

### VLASNIŠTVO

U toku 2019. godine Mtel a.d. Banja Luka postaje 100% vlasnik

### DATUM OSNIVANJA

1992. godine kao Aneks d.o.o. Banja Luka



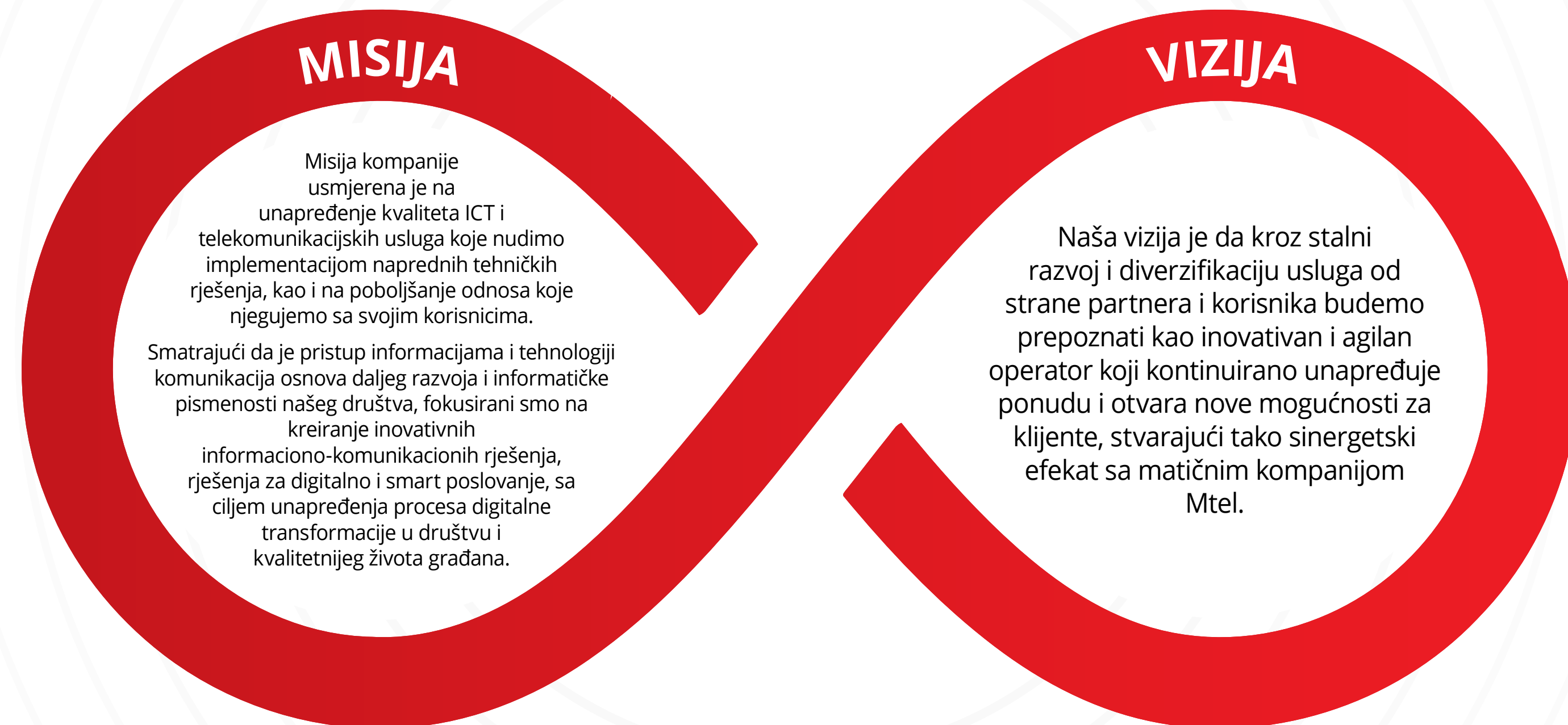
Rješenjem Okružnog privrednog suda u Banjoj Luci, dana 12. septembra 2022. godine, u registar poslovnih subjekata ovog suda upisuje se statusna promjena spajanje uz pripajanje društva Elta Kabel d.o.o. Doboju i društva Telrad Net d.o.o. Bijeljina društvu sticalacu Blicnet d.o.o. Banja Luka. Društvo sticalac Blicnet d.o.o. Banja Luka nastavlja da obavlja sve djelatnosti koje je obavljalo do dana pripajanja, kao i djelatnosti koje su obavljala društva koja su pripojena.

## Organi upravljanja

Odluka o usvajanju nove unutrašnje organizacije kompanije Blicnet d.o.o. Banja Luka donesena je u septembru 2022. godine.

Organi upravljanja kompanije su Skupština i Uprava. Upravu kompanije čine direktor i direktori funkcija.

## Misija, vizija, strategija



### MISIJA

Misija kompanije usmjerena je na unapređenje kvaliteta ICT i telekomunikacijskih usluga koje nudimo implementacijom naprednih tehničkih rješenja, kao i na poboljšanje odnosa koje negujemo sa svojim korisnicima.

Smatrajući da je pristup informacijama i tehnologiji komunikacija osnova daljeg razvoja i informatičke pismenosti našeg društva, fokusirani smo na kreiranje inovativnih informaciono-komunikacionih rješenja, rješenja za digitalno i smart poslovanje, sa ciljem unapređenja procesa digitalne transformacije u društvu i kvalitetnijeg života građana.

### VIZIJA

Naša vizija je da kroz stalni razvoj i diverzifikaciju usluga od strane partnera i korisnika budemo prepoznati kao inovativan i agiln operator koji kontinuirano unapređuje ponudu i otvara nove mogućnosti za klijente, stvarajući tako sinergetski efekat sa matičnim kompanijom Mtel.

# Portfolio usluga

## Fiksna telefonija

- Usluge fiksne telefonije
- Prenos broja
- IP Centrex
- Tarifne opcije: INO+, BiH flat, Prijatelj broj
- Besplatni korisnički broj 0800
- BIZ IP trunk

## Internet i prenos podataka

- Usluga interneta kablovska, optička i wireless infrastruktura
- Asimetrični pristup internetu
- Asimetrični direktni pristup
- Direktni pristup internetu
- Fix IP adresa
- Tarifna opcija - Siguran internet
- Ostale internet usluge (Web hosting i Domen)
- VPN MPLS L2/L3
- Zakup E-voda
- Zakup optičkog vlakna

## Integrirane usluge

- Paketi usluga za rezidencijalne korisnike (2 i 3 usluge)
- BIZ paketi integriranih usluga (2 i 3 usluge)
- Tarifna opcija Povremeni priključak

## Multimedijalne usluge

- Digitalna televizija kablovska, optička i wireless infrastruktura
- Nelinearne multimedijalne usluge (gledaj propušteno, pauziraj, vrati unazad)
- Multiscreen
- Videoteke
- Streaming servisi

## ICT/IoT usluge

- Razvoj softvera
- Izrada Android aplikacija
- SMART City rješenja
- Sistemske integracije i ICT rješenja
- Call Centar rješenja (3CX)
- Server housing
- Kontrola pristupa poslovnim i stambenim objektima
- Održavanje računarske opreme
- Održavanje telefonskih centrala

## Ostale usluge

- Projektovanje LAN i WAN računarske mreže
- Projektovanje sigurnosnih IT rješenja
- Nabavka i isporuka licenci
- Obuke
- Najam WiFi i druge opreme



## Novi servisi i usluge i unapređenje postojećih usluga

Blicnet je aktivno učestvovao u mnogim ICT događajima, čime je kompanija tokom 2023. godine ostvarila značajan napredak u unapređenju internih informacijskih i komunikacijskih tehnologija (ICT) i informacijskih sistema (IS), s ciljem diverzifikacije portfolija i ostvarenja dodatnih prihoda u budućnosti, s obzirom na rastući trend upotrebe naprednih tehnologija. Uspostavljene su mnoge saradnje, čime je kompanija Supernova značajno unaprijedila svoju poziciju na tržištu i obogatila svoj portfolio novim, visoko specijalizovanim rješenjima.

Blicnet je tokom 2023. godine uveo u svoj portfolio **gejming rješenja**, čime je kompanija pokazala vizionarski pristup kroz prepoznavanje rastuće industrije gejmfikacije te iskorištavanje prilika koje donosi.

Ova odluka podržana je činjenicom da će se gejmfikacija razvijati u Bosni i Hercegovini, a podrška iz EU dodatno će olakšati taj proces.

Tokom 2023. godine proširena je ponuda sadržaja u postojeće četiri videoteke (Nick plus, Superstar, Pickbox NOW, Apollon) filmovima i serijama različitih žanrova iz domaće i strane produkcije i uvedena u ponudu nova videoteka Filmbox.

Proširene su nelinearne funkcionalnosti, **catch-up, time shift i start over**, što podrazumijeva integraciju sistema sa proširenim EPG fajlovima kojima je značajno poboljšana „user experience“ kod pretrage sadržaja.

Putem standardne i \*supernova digitalne televizije omogućeno je gledanje **većeg broja novih TV kanala u programskoj shemi**. Od novih TV kanala izdvajaju se: Disney TV kanali, Private TV, Blue Hustler, Informer TV, Hype 2, LH TV i Koreni, Tatabrada TV, TV Cazin, TV Zenica. Od radio-stanica u distribuciju je dodato šest radio-stanica iz Naxi portfolija.

Modernizacijom Wireless infrastrukture na lokacijama na kojima Blicnet nije u mogućnosti da pruži internet servis putem optičke ili kablovske infrastrukture, proširena je mreža i broj poslovnih korisnika kod kojih je usluga realizovana pouzdanom PTP Wireless tehnologijom.

Sa ciljem promocije internet paketa u kompaniji je kreirana kampanja „Poveži se uz Supernova internet“ u okviru koje je predstavljena dodatna opcija Siguran internet radi zaštite od neželjenih sadržaja sa interneta. Značajne marketinške aktivnosti sprovedene su i kroz plasiranje nove akcije „Gledaj najbolji sport na Arena Premium kanalima“, uvođenje Supernova Move platforme koja omogućava korisnicima da gledaju digitalnu televiziju na tri uređaja istovremeno i kreiranje Supernova Newsletter-a preko kojeg su korisnici i druga javnost obaviješteni o najnovijim vijestima, događajima i akcijskim ponudama kompanije.

### Najznačajniji investicioni projekti u 2023. godini:

- **Razvoj DHCP stack zasnovan na LAMP arhitekturi i ISC Kea DHCP serveru** – realizacijom projekta omogućeno je upravljanje većim brojem Kea servera koji mogu da rade u HA konfiguraciji ili kao zasebno konfigurisani DHCP serveri;
- **Nadogradnja HFC mreže** – pored standardnog održavanja primarnih sistema HFC, WADSL i FTTH mreže, u 2023. godini akcenat je bio na revitalizaciji kablovske infrastrukture i zamjeni kompletne HFC pristupne opreme. To je podrazumijevalo postavljanje novih 10K CMTS-ova, zamjenu optičkih platformi sa novom Teleste opremom te segmentaciju i upgrade na 16x4 DS/US konfiguraciju;
- **Revitalizacija WADSL bežične mreže** – u toku 2023. godine izvršena je priprema i konfiguracija novog licenciranog linka, pripremljen i konfigurisan veliki broj PTP linkova za biznis korisnike;

- **Izgradnja transportne mreže** – krajem 2022. godine otpočela je realizacija projekta formiranja jedinstvene transportne mreže. U 2023. godini montaža opreme je okončana, omogućen je daljinski pristup i izvršeno je povezivanje transportnim linkovima na lokacijama gdje je to moguće, čime će mreža biti znatno unaprijeđena, linkovi raspoloživi te održavanje mreže jednostavnije.

### Društveno odgovorno poslovanje

Kao društveno odgovorna kompanija, Blicnet je u toku 2023. godine sproveo brojne društveno odgovorne aktivnosti, od kojih su najznačajnije:

- **posjeta Roditeljskoj kući u Banjoj Luci**, gdje je iskazana podrška i zahvalnost zaposlenima u Roditeljskoj kući i članovima Udruženja „Iskra“ na svim aktivnostima koje redovno sprovode kako bi se djeci koja su naglo istrgnuta iz uobičajene svakodnevice i njihovim roditeljima našli pri ruci tokom dugog procesa liječenja;

- **podrška 22. Pozorišnom festivalu „Dani komedije“ u Bijeljini**, koju je kompanija prepoznala kao manifestaciju značajnu na polju kulturnih događaja u našoj zemlji, te ponosno prihvatila da bude prijatelj festivala;
- **podrška Radio klubu „Doboj“**;
- **podrška 2. Međunarodnom turniru u kuglanju „Gradiška cup 2023“**;
- **prijatelj najvećeg sajma inovacija u zemlji „INOST 2023“** u organizaciji Saveza inovatora Republike Srpske i Udruženja inovatora grada Banja Luka, koji na jednom mjestu okuplja inovatore iz različitih zemalja svijeta, različitih uzrasta i kategorija;
- **podrška ISCon konferenciji** – mjesto susreta mladih, znanja i ideja, gdje su učesnici imali priliku da čuju predavanja na temu vještačka inteligencija, smart city rješenja, sigurnost na internetu te poslovna psihologija;



- **Blicnet uz brojne lokalne sportske kolektive**, koji svojim radom i zalaganjem zaslužuju pažnju javnosti uz želju stvaranja još većeg motiva da se i dalje aktivno bave sportom i nižu rezultate;
- pokretanje društveno odgovorne kampanje „**Super ljudske priče**“, koja ima za cilj da promoviše talentovane, inspirativne, hrabre i humane ljude u BiH;
- promocija elektronske dostave računa – „**Mijenjaj navike, misli EKOlgično**“, koja uključuje mjesečnu nagradnu igru za korisnike koji aktiviraju e-račun kako bismo ih motivisali za korištenje e-računa;
- **u pogledu zaštite životne sredine** izvršeno je ekološko zbrinjavanje opreme i sredstava koja sadrže opasne komponente.

## Zaposleni

Ukupan broj zaposlenih Blicneta na dan 31.12.2023. godine iznosi 308.

U strukturi zaposlenih, najviše je zaposlenih sa srednjom stručnom spremom od 53,2%.

Od ukupnog broja zaposlenih, 60,4% odnosi se na zaposlene osobe muškog pola. Najveće učešće u ukupnom broju zaposlenih čine zaposleni od 30 do 50 godina starosti sa 66,6%.

Blicnet	31.12.2022.	31.12.2023.
<b>Ukupan broj zaposlenih</b>	279	308
<b>Zaposleni po stručnoj spremi</b>		
do SSS	151	164
VŠS	9	8
VSS i više	119	136
<b>Zaposleni po starosti</b>		
do 30 godina	38	53
30 do 50 godina	200	205
preko 50 godina	41	50
<b>Zaposleni po polnoj strukturi</b>		
muškarci	174	186
žene	105	122

## Upravljanje rizicima

U svom redovnom poslovanju, kompanija je, u različitom obimu, izložena određenim finansijskim rizicima, i to: tržišnom riziku (koji obuhvata rizik od promjene kursa stranih valuta, rizik od promjene kamatnih stopa i rizik od promjene cijena), riziku likvidnosti i kreditnom riziku.

Upravljanje rizicima u kompaniji usmjereno je na minimiziranje potencijalnih negativnih uticaja na finansijsko stanje i poslovanje kompanije u situaciji nepredvidivosti finansijskih tržišta.

Kompanija ne stupa u transakcije sa izvedenim finansijskim instrumentima (derivatima), kao što su svopovi kamatnih stopa ili forvardi. Pored toga, za period koji se završava na dan 31.12.2022. godine, kompanija nije vršila trgovanje finansijskim instrumentima. Kompanija je krajem 2023. godine započela sistematsku analizu poslovnih rizika i rezultat ove analize će predstavljati detaljan pregled poslovnih rizika, ocjenu vjerovatnosti nastupanja i uticaja pojedinih rizika te mjera koje će kompanija preduzeti s ciljem otklanjanja i/ili smanjenja rizika.





## 3.3. Financ, d.o.o. Banja Luka



### OSNOVNI PODACI

#### PUNO POSLOVNO IME

„FINANC“ Društvo sa ograničenom odgovornošću za trgovinu i usluge, Banja Luka

#### SKRAĆENO POSLOVNO IME

„FINANC“ d.o.o. Banja Luka

#### SJEDIŠTE

Banja Luka, Dunavska 1c

#### PODRUČJE DJELOVANJA

Posredovanje u prodaji telekomunikacionih usluga i pružanje procesing usluga

#### OBLIK ORGANIZOVANJA

Društvo sa ograničenom odgovornošću

### DJELATNOST

Uslužne djelatnosti iz oblasti:

- Posredovanja u prodaji
- Procesing usluge

### VLASNIŠTVO

U februaru 2020. Mtel a.d. Banja Luka postaje 100% vlasnik

### DATUM OSNIVANJA

2002. godine kao društvo sa ograničenom odgovornošću

## Organi upravljanja

Organe upravljanja kompanije čine Skupština kompanije i direktor.

## Strategija

Unapređenje postojećih, te proširenje usluga i unapređenje saradnje sa poslovnim partnerima kroz saradnju sa telekom operatorima Grupe, aktivnosti kompanije značajno su usmjerene na posredovanje u prodaji usluga iz njihovog portfolija na čitavoj teritoriji Bosne i Hercegovine. Uvažavajući potrebe poslovnih partnera, te rukovodeći se politikom kvaliteta, kompanija kroz intenzivan rad na terenu i kontinuiranu obuku i edukaciju naših agenata prodaje, teži da postavi i unaprijedi standarde u pružanju usluga, kako bi saradnja sa partnerima bila na obostrano zadovoljstvo.

## Misija, vizija, strategija

### MISIJA

„Naš prioritet je da na tržištu budemo prepoznati kao pouzdan partner u posredovanju u prodaji telekomunikacionih usluga i drugih usluga naših partnera.“

### VIZIJA

„Kontinuirani razvoj i širenje kvalitetne i pouzdane distributivne mreže na teritoriji Bosne i Hercegovine, kako bi se zadovoljile potrebe partnera i njihovih korisnika usluga, te zadržavanje liderske pozicije u prodaji i distribuciji prepaid elektronskih dopuna.“



# Portfolio usluga

## Fiksna telefonija

- Posredovanje u prodaji usluge fiksne telefonije za telekom operatore

## Mobilna telefonija

- Posredovanje u prodaji e-dopuna i ostalog prepaid programa mobilne telefonije
- Posredovanje u prodaji postpaid usluga mobilne telefonije za telekom operatore

## Internet i prenos podataka

- Posredovanje u prodaji usluga pristupa internetu za telekom operatore

## Integrisane usluge

- Posredovanje u prodaji integrisanih usluga za rezidencijalne korisnike za telekom operatore

## Multimedijalne usluge

- Posredovanje u prodaji multimedijalnih usluga telekom operatora

## Ostale usluge

- Usluge processing-a
- Posredovanje u prodaji e-vaučera/bonova, scratch vaučera davaoca usluga

## Zaposleni

Ukupan broj zaposlenih FINANC d.o.o. Banja Luka na dan 31.12.2023. godine iznosi 39.

U strukturi zaposlenih, najviše je zaposlenih sa srednjom stručnom spremom sa učešćem od 59,0%. Od ukupnog broja zaposlenih, 48,7% odnosi se na zaposlene osobe ženskog pola. Najveće učešće u ukupnom broju zaposlenih čine zaposleni od 30 do 50 godina starosti sa 56,4%.

Financ	31.12.2022.	31.12.2023.
<b>Ukupan broj zaposlenih</b>	39	39
<b>Zaposleni po stručnoj spremi</b>		
do SSS	30	23
VSS i više	9	16
<b>Zaposleni po starosti</b>		
do 30 godina	14	10
30 do 50 godina	22	22
preko 50 godina	3	7
<b>Zaposleni po polnoj strukturi</b>		
muškarci	18	20
žene	21	19

## Upravljanje rizicima

U svom redovnom poslovanju, kompanija je, u različitom obimu, izložena određenim finansijskim rizicima, i to: tržišnom riziku (koji obuhvata rizik od promjene kursa stranih valuta, rizik od promjene kamatnih stopa i rizik od promjene cijena), riziku likvidnosti i kreditnom riziku.

Upravljanje rizicima u kompaniji usmjereno je na minimiziranje potencijalnih negativnih uticaja na finansijsko stanje i poslovanje kompanije u situaciji nepredvidivosti finansijskih tržišta.



## 3.4. Trion Tel, d.o.o. Banja Luka



### OSNOVNI PODACI

#### PUNO POSLOVNO IME

TRION TEL Društvo sa ograničenom odgovornošću

#### SKRAĆENO POSLOVNO IME

TRION TEL D.O.O. Banja Luka

#### SJEDIŠTE

Banja Luka, Vidovdanska 8

#### PODRUČJE DJELOVANJA

Uslužne djelatnosti iz oblasti interneta

#### OBLIK ORGANIZOVANJA

Društvo sa ograničenom odgovornošću

### DJELATNOST

Žičane telekomunikacije:

- davalac pristupa internetu

### VLASNIŠTVO

1.8.2023. godine Mtel a.d. Banja Luka postaje 100% vlasnik

### DATUM OSNIVANJA

2015. godine

## Organi upravljanja

Organe upravljanja kompanije čine Skupština kompanije i direktor.

## Strategija

Skupština društva TRION TEL d.o.o. Banja Luka je 27. decembra 2023. godine donijela odluku o pokretanju postupka spajanja uz pripajanje matičnom društvu Mtel a.d. Banja Luka, koje je vlasnik 100% udjela u društvu TRION TEL d.o.o. Banja Luka. Upisom u sudski registar statusne promjene spajanje uz pripajanje, dana 27. februara 2024. godine, cjelokupna imovina društva TRION TEL d.o.o. Banja Luka, uključujući prava i obaveze, prelazi na sticaoca, društvo

Mtel a.d. Banja Luka, a društvo koje se spaja pripajanjem prestaje da postoji bez sprovođenja postupka likvidacije.

Sadašnji korisnici internet usluga TRION TEL-a će i dalje moći da koriste postojeće, ranije odobrene pakete usluga pod istim uslovima i cijenama kao i do sada. Svi ugovori koje su korisnici zaključili sa TRION TEL-om nastavljaju da se primjenjuju u cijelosti, a Mtel će kao univerzalni pravni sljedbenik preuzeti sva prava i obaveze koje je TRION TEL imao prema krajnjim korisnicima.

Poslovanje pod brendom m:tel korisnicima će donijeti mnoštvo benefita i poboljšanja poput najsavremenijih digitalnih usluga, modernih tehnologija i funkcionalnosti, najatraktivnijih televizijskih sadržaja, stabilnog i sigurnog interneta, najbolje mrežne povezanosti u cijeloj BiH, kvaliteta usluga kao i unapređenja korisničkih iskustava.

## Portfolio usluga

### Internet i prenos podataka

- Usluga interneta, optička infrastruktura
- Asimetrični pristup internetu
- Direktni pristup internetu
- Fix IP adresa
- Ostale internet usluge (Web hosting i Domen)
- VPN MPLS L2/L3
- Zakup optičkog vlakna



## Zaposleni

Ukupan broj zaposlenih TRION TEL d.o.o. Banja Luka na dan 31.12.2023. godine iznosi 10.

U strukturi zaposlenih, najviše je zaposlenih sa srednjom stručnom spremom sa učešćem od 70%. Od ukupnog broja zaposlenih, 80% odnosi se na zaposlene osobe muškog pola. Najveće učešće u ukupnom broju zaposlenih čine zaposleni od 30 do 50 godina starosti sa 70%.

Trion Tel	31.12.2022.	31.12.2023.
<b>Ukupan broj zaposlenih</b>	20	10
<b>Zaposleni po stručnoj spremi</b>		
do SSS	13	7
VSS i više	7	3
<b>Zaposleni po starosti</b>		
do 30 godina	8	3
30 do 50 godina	7	7
preko 50 godina	5	0
<b>Zaposleni po polnoj strukturi</b>		
muškarci	17	8
žene	3	2

## Upravljanje rizicima

U svom redovnom poslovanju, kompanija je, u različitom obimu, izložena određenim finansijskim rizicima, i to: tržišnom riziku (koji obuhvata rizik od promjene kursa stranih valuta, rizik od promjene kamatnih stopa i rizik od promjene cijena), riziku likvidnosti i kreditnom riziku.

Upravljanje rizicima u kompaniji usmjereno je na minimiziranje potencijalnih negativnih uticaja na finansijsko stanje i poslovanje kompanije u situaciji nepredvidivosti finansijskih tržišta.

# Kontakti



*imate prijatelje!*

Mtel, a.d. Banja Luka  
Vuka Karadžića 2  
78 000 Banja Luka  
Tel: +387 (51) 240 100  
Fax: +387 (51) 211 150  
E-mail: korisnicka.podrska@mtel.ba  
Web-sajt: www.mtel.ba



Blicnet, d.o.o. Banja Luka  
Vuka Karadžića 2  
78 000 Banja Luka  
Tel: +387 (51) 921 950  
Fax: +387 (51) 921 922  
E-mail: office@supernovabih.ba  
Web-sajt: www.supernovabih.ba



FINANC, d.o.o. Banja Luka  
Dunavska 1c  
78 000 Banja Luka  
Tel: +387 (51) 334 555  
Fax: +387 (51) 334 552  
E-mail: financ@financ.ba  
Web-sajt: www.financ.ba



Logosoft, d.o.o. Sarajevo  
Grbavička 4  
71 000 Sarajevo  
Tel: +387 (33) 931 900  
Fax: +387 (33) 931 901  
E-mail: info@logosoft.ba  
Web-sajt: www.logosoft.ba