



Mtel a.d. Banja Luka
Godišnji izvještaj

2024.

Godišnji izvještaj za poslovnu 2024. godinu

Adresa:
Vuka Karadžića 2,
78 000 Banja Luka,
Republika Srpska, 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
www.instagram.com/mtelbh
www.youtube.com/mtelimateprijatelje
www.linkedin.com/company/mtelbih
www.tiktok.com/@mtelbh



Sadržaj

RIJEČ GENERALNOG DIREKTORA	3
1. MTEL, AD BANJA LUKA	5
2. KONSOLIDOVANI FINANSIJSKI IZVJEŠTAJI ZA 2024. GODINU	125
3. ZAVISNA DRUŠTVA	141
KONTAKTI	169

Riječ generalnog direktora

Poštovani akcionari,

Poslovnu 2024. godinu, kompanija m:tel je zaokružila odličnim rezultatima i samim tim jasnim dokazom da su poslovni potezi koje smo povlačili u prethodnim godinama bili mudri i zasnovani na dobroj strategiji.

Ako uporedimo finansijske rezultate mimo vanrednog prihoda od prodaje antenskih stubova iz 2023. godine, i dalje beležimo trend rasta profitabilnosti, što dokazuje visoko ostvarena vrednost EBITDA u 2024. godini u iznosu od 252.963.777 KM. Ostvarena EBITDA marža u 2024. godini iznosi 49,97%, te taj procenat predstavlja visoku ostvarenu maržu u oblasti telekomunikacija, koja se na globalnom nivou kreće u rasponu od 30% do 45%.

Korisnička baza je takođe veća u odnosu na prethodnu godinu, a naročito je važno istaći da

je najveće povećanje zabeleženo upravo kod postpaid korisnika mobilne telefonije, interneta i TV usluga, kao rezultat pametnog i ciljanog ulaganja u one servise i usluge koje generišu korisnike na koje možete dugoročno da računate i servise koji imaju izvesnu budućnost.

Sve je to rezultat detaljno planiranog i iscrpno istraženog, strateškog projekta kojim se vodimo na dugoročnom planu. S tim u vezi, u 2024. godini beležimo povećanje prihoda od prodaje robe i usluga u odnosu na 2023. godinu, u kojoj najznačajniji rast beleži prihod od usluga pristupa internetu za 17,3%, prihod od prodaje vezanih usluga za 9,9%, prihod od integrisanih usluga za 5,8%, te prihod od usluga mobilne mreže za 3,1%. Povećali smo investicije za više od 32% u odnosu na 2023. godinu, a smanjili troškove onde gde to nema bitniji uticaj na naše poslovanje.



Prethodna godina je važna i zbog donošenja strateškog dokumenta Dividendne politike, kojim se vama, našim akcionarima, osigurava transparentnost, iako donošenje ovakve politike nije obaveza akcionarskih društava koja posluju na berzi. Učinili smo to kao znak obaveze prema vama i vaše sigurnosti u svoje ulaganje.

Želim da napomenem da smo tokom 2024. godine, kao kompanija sa najvećom ostvarenom dobiti među velikim kompanijama, u Sarajevu dobili prestižno priznanje „100 najvećih u BiH“, za najuspješnije firme u Bosni i Hercegovini. Ovo priznanje se dodeljuje najuspješnijim kompanijama a prema ostvarenom prihodu, izvozu, dobiti i broju zaposlenih. Proglašeni smo i za najpoželjnijeg poslodavca u sektoru telekomunikacija u BiH za 2024. godinu, u konkurenciji od više od 500 nominovanih kompanija, a to prvo mesto nam je obezbedilo istraživanje

kompanije Kolektiv, odnosno portala MojPosao.ba. Takođe, m:tel je u 2024. godini dobio i nagradu „Najbolji poreski obveznik za period 2020–2024. godina“, koje dodeljuje Unija poslodavaca Republike Srpske, za sektor telekomunikacija. Ove nagrade su dodatni dokazi da smo na području čitave BiH prepoznati kao kompanija sa rezultatima koji iz godine u godinu samo potvrđuju našu odgovornu i stabilnu poslovnu politiku.

Naš fokus je u prethodnoj godini bio na zaštiti dece na internetu, koji smo komunicirali kroz veliki projekat pod nazivom „Ne zatvarajmo oči! Zaštitimo djecu na internetu“. Znajući da svi imamo odgovornost prema dobrobiti naše dece, bila nam je čast da organizujemo i realizujemo ovu kampanju, te da animiramo i ostale subjekte društva da se uključe u ovu važnu temu. Kao internet provajder, dužni smo da školama i

porodicama ponudimo siguran internet sa svim softverskim zaštitama i u to smo ulagali u prethodnoj godini.

Svesni smo ukupne ekonomske situacije koja je vidljiva u sve težoj naplati dugovanja zajedno sa rastom cena svih ulaznih komponenti koje, nažalost, ne mogu da prate naše cene usluga. Zato će 2025. godina biti ogroman izazov da zadržimo ovakve finansijske performanse.



dr Jelena Trivan,
generalna direktorka kompanije Mtel

Mtel a.d. Banja Luka

1.1. POKAZATELJI POSLOVANJA	6	1.9. FINANSIJSKI REZULTATI	102
1.2. KORPORATIVNI PROFIL	7	1.10. INFORMACIJE ZA INVESTITORE	113
1.3. MISIJA, VIZIJA I STRATEGIJA	18	1.11. UPRAVLJANJE RIZICIMA	116
1.4. OKRUŽENJE I REGULATORNI OKVIR	25	1.12. IZJAVA O PRIMJENI STANDARDA KORPORATIVNOG UPRAVLJANJA	123
1.5. DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE	39		
1.6. KORISNICI I PORTFOLIO USLUGA	72		
1.7. INVESTICIONA ULAGANJA	91		
1.8. LJUDSKI RESURSI	98		

1.1. Pokazatelji poslovanja

GLAVNI POKAZATELJI POSLOVANJA U 2024. GODINI

UKUPAN PRIHOD

510,02

miliona konvertibilnih maraka

NETO DOBIT

80,12

miliona konvertibilnih maraka

EBITDA

252,96

miliona konvertibilnih maraka

EBITDA MARŽA

49,97%

CAPEX

178,48

miliona konvertibilnih maraka

1.2. Korporativni profil

- 1.2.1. OSNOVNI PODACI, DJELATNOST I KRATAK ISTORIЈAT
- 1.2.2. STRUKTURA VLASNIŠTVA I UDJELI U VLASNIŠTVU
- 1.2.3. ORGANI UPRAVLJANJA

1.2.1. Osnovni podaci, djelatnost i kratak istorijat

Mtel a.d. Banja Luka, kao jedan od tri vodeća nacionalna telekomunikaciona operatera u Bosni i Hercegovini, nudi integrisana komunikaciona rješenja i najsavremenije telekomunikacione usluge, uključujući mobilnu i fiksnu telefoniju, digitalnu televiziju, internet i prenos podataka.

OSNOVNI PODACI DRUŠTVAA	
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	Banja Luka, ul. Vuka Karadžića br. 2
WEB-SAJT	www.mtel.ba
PODRUČJE DJELOVANJA	Komunikacije, informacione tehnologije, integrisana poslovna rješenja
OBLIK ORGANIZOVANJA	Akcionarsko društvo
VRIJEDNOST OSNOVNOG KAPITALA	491.383.755 KM
AKCIJE DRUŠTVAA	- vrsta akcija, oznaka HOV: obične akcije, TLKM-R-A - kotiranje HOV: Banjalučka berza - broj akcija: 491.383.755 - nominalna vrijednost akcije: 1 KM

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

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

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

Na temelju višedecenijskog iskustva i neprekidne modernizacije, Mtel, prateći najsavremenije tržišne trendove, kontinuirano razvija i unapređuje sopstveni portfolio telekomunikacionih usluga iz oblasti mobilne telefonije, multimedijalnih usluga, fiksne telefonije, interneta i prenosa podataka, pružajući korisnicima besprijekornu povezanost i vrhunsko digitalno iskustvo u svakom trenutku, uz istovremenu diverzifikaciju istog, bazirano na razvoju portfolija usluga zasnovanih na ICT rješenjima.

KRATAK ISTORIJAT STATUSNIH PROMJENA

20.12.1996.

Registrovano Javno osnovno državno preduzeće za telekomunikacije Republike Srpske. Do kraja 1996. godine, poštanske, telegrafske i telefonske usluge u Republici Srpskoj su se obavljale u sklopu jednog preduzeća – Jedinog javnog preduzeća PTT saobraćaja Republike Srpske.

01.01.1997.

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

2002.

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

- 20% državnog kapitala privatizovano 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 po Posebnom privatizacionom programu Vlade Republike Srpske.

12.12.2002.

Rješenjem Osnovnog suda upisana promjena imena u Telekomunikacije RS, a.d. Banja Luka i statusna promjena - izvršena vlasnička transformacija u akcionarsko društvo.

28.06.2007.

Na osnovu Rješenja Osnovnog suda u Banjoj Luci upisana 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 31.12.2024. godine:

- Telekom Srbija, a.d. Beograd – 65,01%;
- Penzijski rezervni fond, a.d. Banja Luka – 8,34%;
- Fond za restituciju Republike Srpske, a.d. Banja Luka – 5,03%;
- DUIF Kristal invest a.d. – OAIF Future fond – 1,70%;
- Ostali akcionari – 19,92%.

Na dan 31.12.2024. godine Mtel ima udjele u vlasništvu pet društava, i to:

- **tri 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,
- **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).

Rješenjem o registraciji, koje je Okružni privredni sud u Banjoj Luci donio dana 27.2.2024. godine, okončana je statusna promjena spajanja uz pripajanje zavisnog društva Trion Tel d.o.o. Banja Luka matičnom društvu Mtel a.d. Banja Luka. Okončanjem postupka spajanja uz pripajanje sva prava, imovina i obaveze pripojenog društva Trion Tel d.o.o. Banja Luka prešla su na društvo sticaoca Mtel a.d. Banja Luka, a društvo Trion Tel d.o.o. Banja Luka prestalo je da postoji bez sprovođenja postupka likvidacije.

Udjeli u vlasništvu

***supernova**

100%
udjela u vlasništvu

LOGOSOFT

100%
udjela u vlasništvu

Financ

100%
udjela u vlasništvu

IIITEL
GLOBAL

41%
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 Milan Plečaš, Dejan Carević, Slavko Mitrović, Draško Marković, Nenad Tomović i Branko Malović.

Danijela Maletić je bila član Upravnog odbora do 11. marta 2025. godine.

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.

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 pobednik 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.

Dr Jelena Trivan, u skladu sa odlukom Upravnog odbora kompanije, od 15.9.2021. godine obavlja funkciju generalnog direktora Mtela a.d. Banja Luka, a 20.8.2024. godine potvrđen joj je novi mandat na period od tri godine.

Govori engleski jezik.



Rastko Pavlović, izvršni direktor za tehniku

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

Radnu karijeru započeo je 2001. godine u kompaniji Mtel, u Direkciji za mobilnu mrežu. Od 2007. godine obavljao je poslove šefa Službe za billing, 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 projekta 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 je jednog djeteta.

Za izvršnog direktora za tehniku kompanije Mtel a.d. Banja Luka imenovan je 11.3.2024. 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 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.

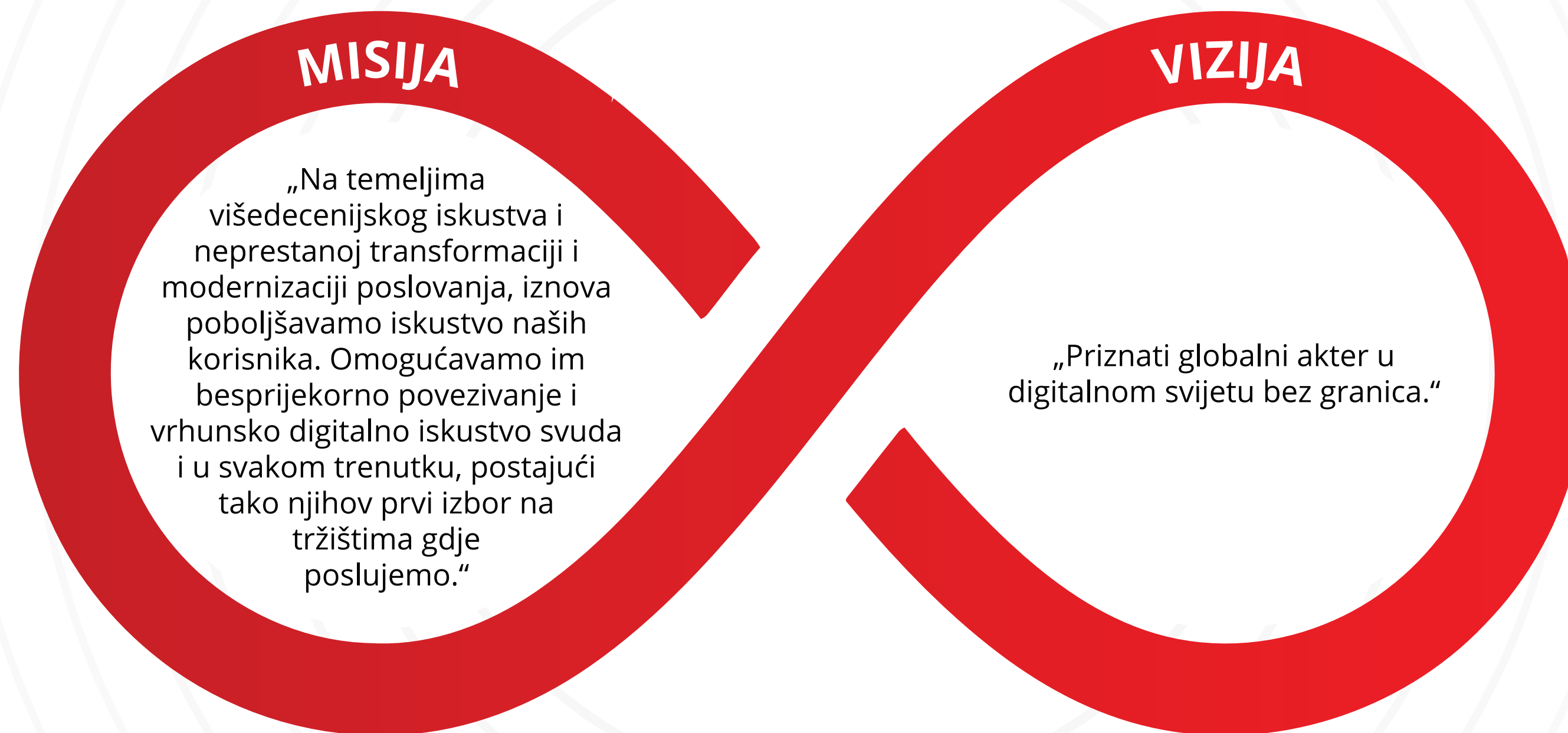
Govori engleski jezik.



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.

STRATEGIJA

Osnovno opredjeljenje Kompanije u godinama pred nama odnosi se na identifikaciju i eksploataciju novih izvora i rasta prihoda, identifikaciju potencijalnih sinergetskih efekata na nivou grupe, a sve s ciljem daljeg unapređenja poslovnog rezultata i očuvanja pozicije regionalnog 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**. Sloj koji prožima sve strateške elemente je **digitalna transformacija**.

Digitalna transformacija treba da omogući efikasnije, modernije, profitabilnije i održivije poslovanje kompanije. Kompanija Mtel je odlučna 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.**

Mtel je identifikovao osam strateških ciljeva, kao ciljeve najvišeg nivoa, za svaki od strateških stubova i temelja po jedan, kao i za gradivnu digitalnu/poslovnju transformaciju:

- **povećati prihode i vrijednost po korisniku;**

- **superiorno korisničko iskustvo;**
- **unaprijediti efikasnost i osigurati održivost poslovanja;**
- **proširiti poslovanje na novim i postojećim tržištima u segmentima telekomunikacija i multimedije;**
- **razviti digitalni ekosistem kroz inovacije i partnerstva;**
- **dalji razvoj tehnološke i servisne infrastrukture;**
- **dalje unapređenje posvećenosti, motivacije i kompetencija zaposlenih;**
- **dalje sprovođenje digitalne transformacije u svrhu unapređenja eksterno-internih performansi Društva.**

**STRATEŠKI STUB:
RAST PRIHODA I VRIJEDNOSTI 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 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**

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 tradicionalnih na onlajn kanale.

U svrhu dostizanja strateškog cilja definisana je strateška inicijativa:

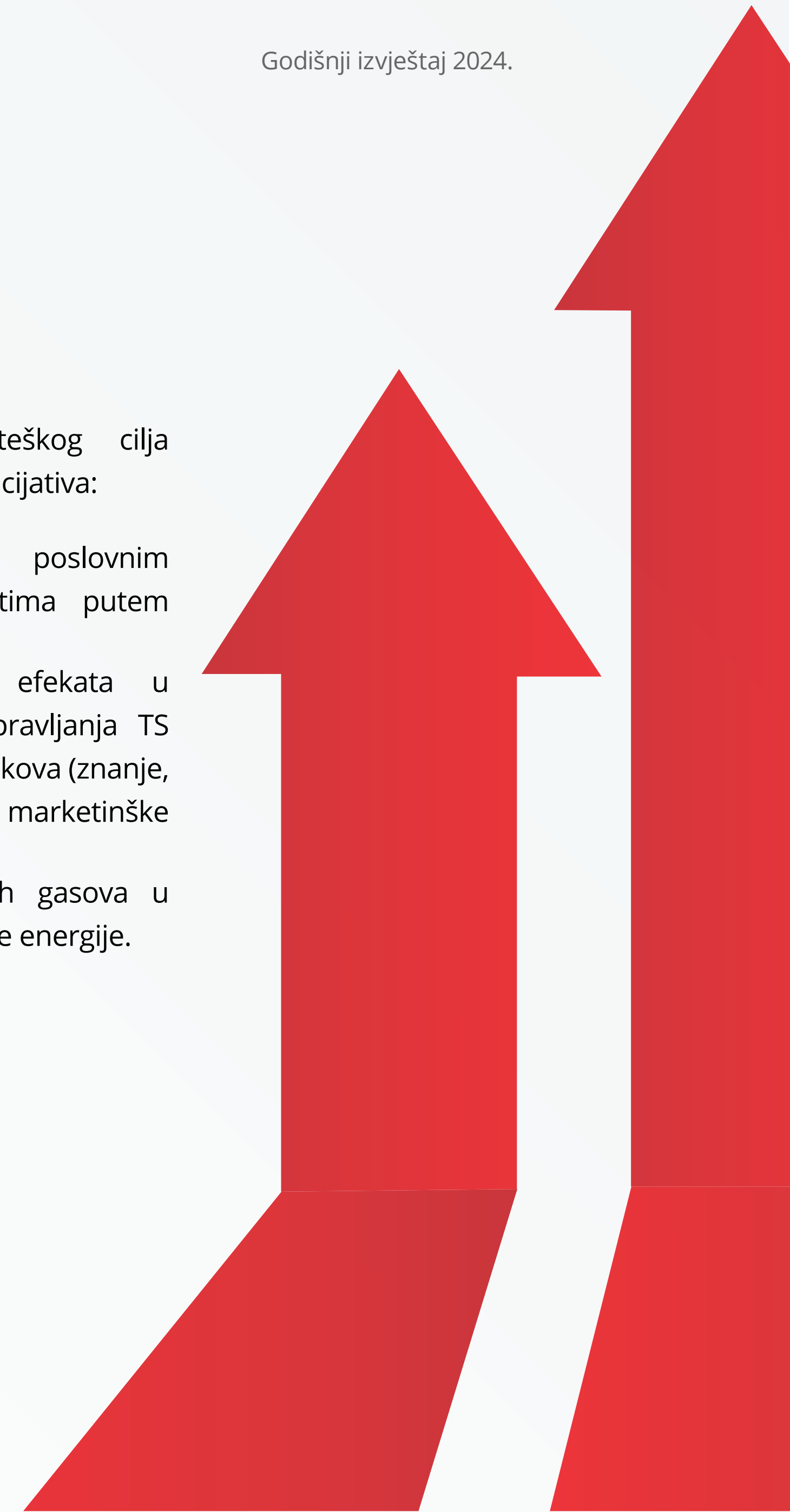
- unapređenje E2E CEM procesa.

**STRATEŠKI STUB:
ODRŽIVO I EFIKASNO POSLOVANJE**

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,
- iskorišćenje 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 korišćenje zelene energije.



STRATEŠKI STUB: ŠIRENJE TELKO I MEDIJSKOG POSLOVANJA

Telekom Srbija je jasno uvidio značaj posjedovanja ekskluzivnog medijskog sadržaja. Kupljena su prava na ekskluzivne sportske sadržaje, ali je proširen i opseg poslovanja na proizvodnju i emitovanje sopstvenog sadržaja.

Uloga Mtela, u kontekstu definisanog strateškog cilja, pored dalje akvizicije korisnika, je ujedno i promotivnog i posredničkog karaktera za područje BiH, a u korist sadržaja akviziranog i kreiranog od strane matičnog Društva.

U svrhu dostizanja u okviru ovog stuba identifikovanog strateškog cilja – proširenje poslovanja na nova i postojeća tržišta u segmentima telekomunikacija i multimedije, 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

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 eskpanzije 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 TEMELJ: TEHNOLOŠKA I SERVISNA INFRASTRUKTURA

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. Nastavljena je i izgradnja kapaciteta mreže mobilne telefonije daljim širenjem LTE pokrivenosti teritorije i korisnika LTE signalom. Voice over Long Term Evolution, ili skraćeno VoLTE, je tehnologija prenosa podataka zasnovana na IP-ju, koja omogućuje pozive i usluge prenosa podataka preko 4G mreže. Ova tehnologija omogućava niz prednosti i bolje korisničko iskustvo u govornim i video-pozivima.

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

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.

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

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

Međunarodni monetarni fond (MMF) revidirao je svoju prognozu globalnog ekonomskog rasta za 2025. godinu, predviđajući da će svjetski ekonomski rast biti 3,3%, dok je u periodu 2000–2019. godine iznosio 3,7%.¹

Globalna aktivnost i svjetska ekonomija u toku 2025. godine mogle bi ostvariti određena poboljšanja ukoliko bi se ekonomska aktivnost, naročito u Sjedinjenim Američkim Državama, poboljšala i nastavila sa uzlaznim trendom. Međutim, ostaje pitanje balansiranja između monetarne politike i njenog uticaja na kretanje kamata i time i na inflacione trendove. MMF prognozira pad globalne inflacije na 4,2% u 2025. godini, sa daljim smanjenjem na 3,5% u 2026. godini.²

MAKROEKONOMSKI POKAZATELJI BiH	2023.	2024.
Bruto domaći proizvod (u mil. KM)	49.920	38.089*
Realna stopa promjene BDP	2,0%	2,6%*
Prosječna godišnja stopa inflacije	6,1%	1,7%
Stopa rasta industrijske proizvodnje	-3,8	-4,2%
Stopa nezaposlenosti	13,2%	12,2%*
Prosječna neto zarada (u KM)	1.263	1.381
Javni dug (u mil. KM)	12.960	13.045*
Devizne rezerve (u mil. KM)	15.680	17.200
% promjene izvoza	-7,1%	-3,7%
% promjene uvoza	-3,0%	3,2%
Pokrivenost uvoza izvozom	60,1%	56,1%

*Q3 2024. 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)

U evrozoni očekuje se sporiji ekonomski rast nego što se očekivalo u oktobru 2024. godine, dok političke tenzije nastavljaju da utiču na ekonomsko stanje. Krajem 2024. godine nazirao se određeni ekonomski oporavak, naročito u proizvodnji, ali pojačana politička neizvjesnost dovela je do toga da se očekuje rast realne stope rasta BDP-a od 1,0% u 2025. godini. U 2026. godini očekuje se rast realne stope rasta BDP-a od 1,4%.

Na Zapadnom Balkanu predviđa se umjeren ekonomski rast, a Svjetska banka prognozirala je da bi Albanija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora, Sjeverna Makedonija i Srbija mogle ostvariti rast od 3,7% u 2025. godini, što je povećanje od 2,0% u odnosu na prognoze iz proljeća 2024. godine. U srednjem roku očekuje se da će postepeni oporavak ekonomske aktivnosti u Evropskoj uniji igrati ključnu ulogu jačanjem izvoza iz regiona.³

Javni dug u Bosni i Hercegovini i dalje je relativno nizak i MMF ga smatra održivim. Realan rast BDP-a za 2024. godinu je oko 2,8%, dok se za 2025. godinu prognozira ekonomski rast od 3,0%.⁴

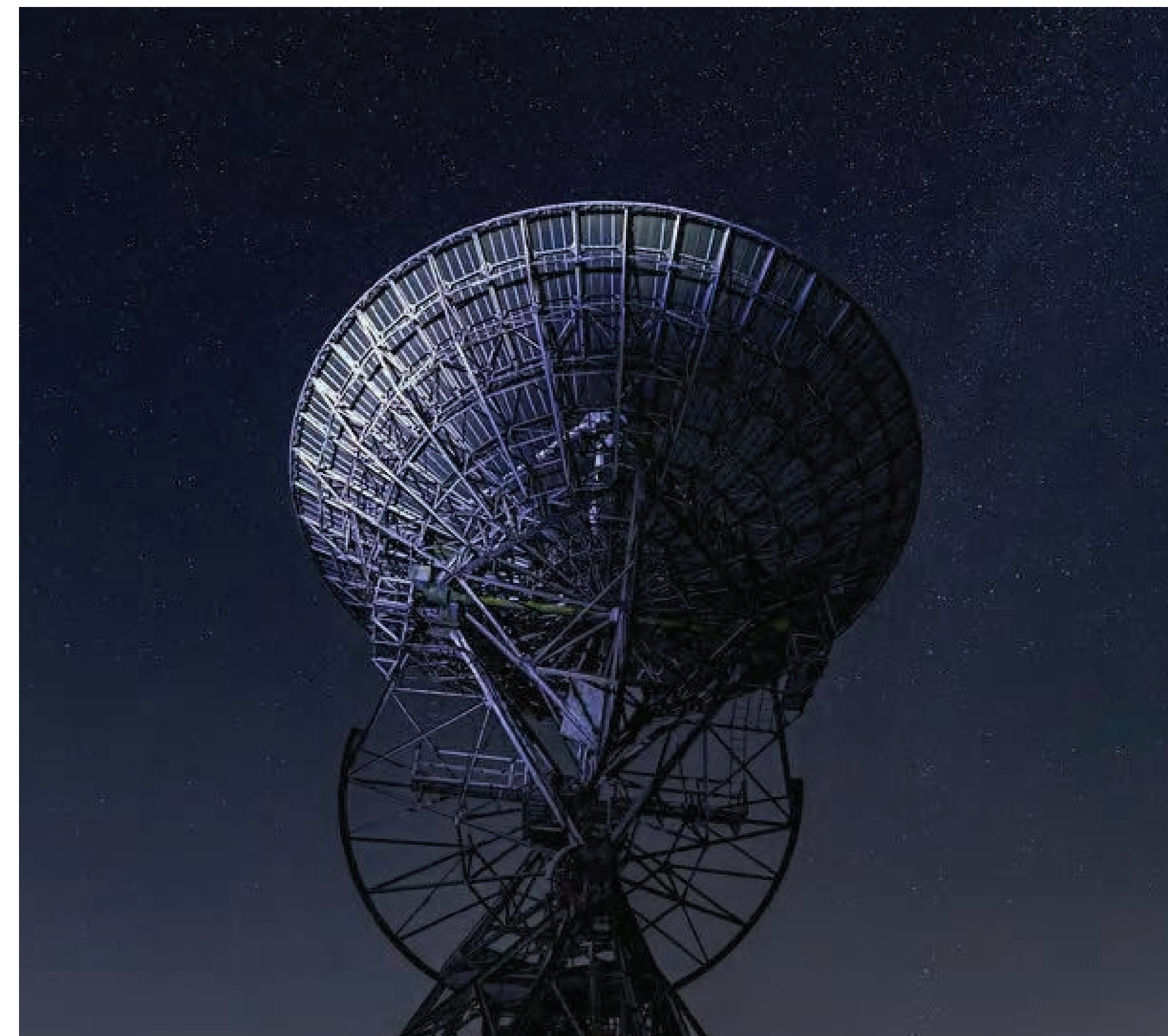
¹<https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2025/01/17/world-economic-outlook-update-january-2025>
²<https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2025/01/17/world-economic-outlook-update-january-2025>
³Ekonomski rasta Zapadnog Balkana u 2025
⁴EBRD forecast for Bosnia and Herzegovina's real GDP growth

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 proces stvaranja afirmativnog zakonskog i regulatornog okvira za podsticanje i produbljivanje tržišnog takmičenja i liberalizacije tržišta u cjelini. S tim u vezi, Agencija je definisala osnovne strateške pravce u sklopu strateškog okvira za trogodišnji period 2024–2026. godine, koji se mogu sublimirati u jedan strateški cilj – obezbjeđivanje konkurentnosti i zaštite krajnjih korisnika na tržištu elektronskih komunikacija i medija.

Tržište telekomunikacija u Bosni i Hercegovini liberalizovano je početkom 2006. godine, a krajem 2024. godine na ovom tržištu djeluju:

- 3 licencirana operatera, odnosno korisnika dozvola za korištenje radiofrekventnog spektra za pružanje usluga putem mobilnih pristupnih sistema (Mtel a.d. Banja Luka, BH Telecom d.d. Sarajevo i HT d.o.o. Mostar);
- 5 registrovanih pružaoca mobilnih telefonskih usluga;
- 10 korisnika dozvole za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga;
- 71 korisnik dozvole za obavljanje djelatnosti operatera javnih elektronskih komunikacijskih mreža;
- 62 korisnika dozvole za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu;
- 28 korisnika dozvola za distribuciju audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija.



Prema posljednjim dostupnim podacima, ukupan prihod od telekomunikacionih usluga u Bosni i Hercegovini u 2023. godini iznosi 1.331.734.842 konvertibilnih maraka⁵ i veći je za cca 40 miliona konvertibilnih maraka u odnosu na 2022. godinu. Kada se posmatra udio svake od usluga u ukupnim prihodima na tržištu telekomunikacionih usluga u 2023. godini, najveći udio je ostvaren od pružanja usluge mobilne telefonije u visini od oko 585 miliona konvertibilnih maraka, što predstavlja 43,9% ukupnog prihoda.⁶ Prihod od mobilne telefonije zabilježio je rast od 5,8% u odnosu na 2022. godinu.

Prihod od usluga fiksne telefonije niži je u odnosu na 2022. godinu za 2,1% i na kraju 2023. godine iznosi oko 310 miliona konvertibilnih maraka.⁷ Prihod od internet usluga iznosio je u 2023. godini oko 233 miliona konvertibilnih maraka, što je rast od 6,2%⁸ u odnosu na 2022. godinu.

PRIHOD OD TELEKOMUNIKACIONIH USLUGA (u mil. KM)	2022.	2023.	% promjene
Ukupni prihodi	1.292	1.332	3,1%
Prihodi mobilne telefonije	553	585	5,8%
Prihodi fiksne telefonije	316	310	-2,1%
Prihodi internet usluga	219	233	6,2%
Ostali prihodi	204	204	0,2%

Izvor 2022, 2023.⁹

⁵Telekomunikacioni pokazatelji bih u 2023. godini, www.rak.ba
⁶Telekomunikacioni pokazatelji bih u 2023. godini, www.rak.ba
⁷Telekomunikacioni pokazatelji bih u 2023. godini, www.rak.ba
⁸Telekomunikacioni pokazatelji bih u 2023. godini, www.rak.ba
⁹Telekomunikacioni pokazatelji bih u 2023. godini, www.rak.ba

Fiksna telefonija

U 2024. godini javnu telefonsku uslugu preko fiksne telekomunikacione mreže u BiH pružalo je 13 operatera, tri operatera sa dozvolom za javnog operatera fiksne telefonije (BH Telecom d.d. Sarajevo, Telekom Srpske a.d. Banja Luka i Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar), te 10 operatera sa dozvolom za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga.¹⁰

Trend smanjenja broja korisnika fiksne telefonije najvidljiviji je kod dominantnih operatera, 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 operatera nastavio je da se smanjuje i u 2024. godini. Na kraju 2024. godine broj aktivnih fiksnih telefonskih linija dominantnih operatera iznosio je 443.613¹¹, što je niže za 6,2% u odnosu na 2023. godinu.

Broj pretplatnika novih operatera na kraju 2024. godine iznosio je 139.432¹², što je niže za 1,1% u odnosu na 2023. 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 mreži na kraju 2024. godine iznosio je 112.796¹³, što je za 3,8% više u odnosu na isti period 2023. godine.

Prema posljednjim dostupnim podacima iz 2023. godine, stopa penetracije u fiksnoj telefoniji u BiH iznosila je 17,4%¹⁴, dok je na kraju 2022. godine iznosila 18,4%.

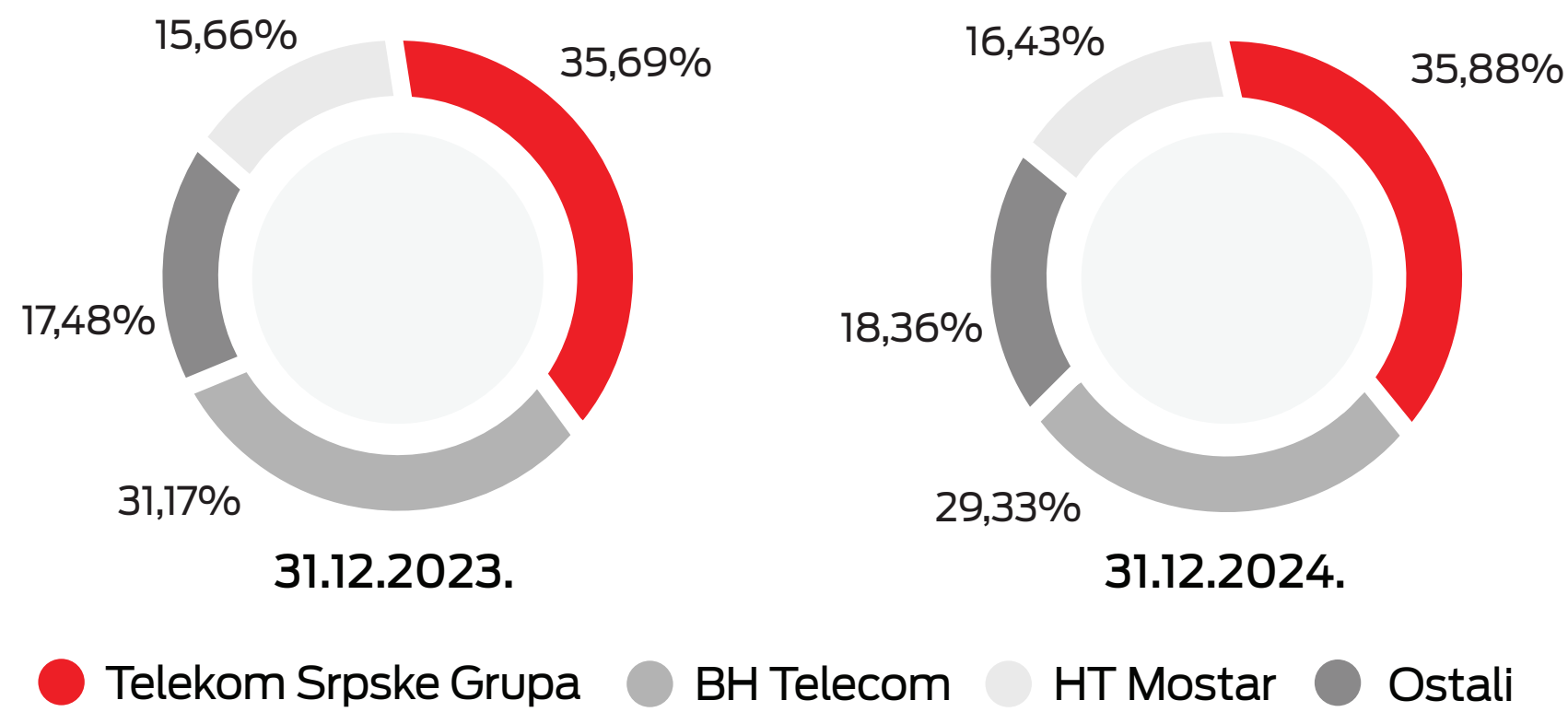
¹⁰Dozvole za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga, www.rak.ba
¹¹Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q4 2024, www.rak.ba
¹²Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q4 2024, www.rak.ba
¹³Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q4 2024, www.rak.ba
¹⁴Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2023, www.rak.ba



FIKSNA TELEFONIJA	2023.	2024.	% promjene
Ukupan broj pretplatnika fiksne telefonije	613.646	583.045	-5,0%
Broj aktivnih fiksnih telefonskih linija dominantnih operatora	472.720	443.613	-6,2%
Broj pretplatnika alternativnih operatora	140.926	139.432	-1,1%
Broj prenesenih fiksnih brojeva	108.665	112.796	3,8%

Izvor 2023, 2024.¹⁵

Tržišno učešće operatera fiksne telefonije u Bosni i Hercegovini je prikazano sljedećim grafikonima:



Izvor 2023, 2024.¹⁶

¹⁵Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija, www.rak.ba
¹⁶Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q4 2024, www.rak.ba



Mobilna telefonija

U Bosni i Hercegovini djeluju tri licencirana mobilna operatera: JP BH Telecom, d.d. Sarajevo, Telekomunikacije RS, a.d. Banja Luka i JP Hrvatske telekomunikacije, d.d. Mostar¹⁷, te pet pružalaca usluga u mobilnim komunikacijama: Logosoft d.o.o. Sarajevo, DASTO SEMTEL d.o.o. Bijeljina, NOVOTEL d.o.o. Sarajevo, Hallo d.o.o. Sarajevo i Blicnet d.o.o. Banja Luka.

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

Broj korisnika telefonskih usluga u mobilnoj telefoniji na kraju 2024. godine iznosi 3.836.099¹⁸ i viši je za 2,3% u odnosu na 2023. godinu.

MOBILNA TELEFONIJA	2023.	2024.	% promjene
Broj korisnika telefonskih usluga u mobilnoj telefoniji	3.749.904	3.836.099	2,3%
Broj prepaid korisnika	2.579.694	2.547.141	-1,3%
Broj postpaid korisnika	1.170.210	1.288.958	10,1%
Učešće prepaid korisnika	68,8%	66,4%	-3,5%
Učešće postpaid korisnika	31,2%	33,6%	7,7%
Broj M2M korisnika	143.741	169.456	17,9%
Ukupna količina prenesenih podataka (GB)*	48.852.183	59.528.687	21,9%
Broj prenesenih mobilnih brojeva	144.867	174.230	20,3%

*podaci se odnose na Q4
Izvor 2023, 2024¹⁹

Broj prepaid korisnika na kraju 2024. godine iznosi 2.547.141 i višestruko je veći u odnosu na broj postpaid korisnika u mobilnoj telefoniji, sa učešćem od 66,4% u ukupnom broju korisnika mobilne telefonije. Broj postpaid korisnika na kraju 2024. godine iznosi 1.288.958 i veći je za 10,1% u odnosu na 2023. godinu.

Broj M2M korisnika na kraju 2024. godine iznosi 169.456²⁰, što je rast od 17,9% u odnosu na 2023. godinu.

¹⁷Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2023, www.rak.ba
¹⁸Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q4 2024, www.rak.ba
¹⁹Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija, www.rak.ba
²⁰Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q4 2024, www.rak.ba

Ukupna količina prenesenih podataka u Q4 2024. godine iznosi 59.528.687 GB, što je više za 21,9% u odnosu na isti period 2023. godine.²¹ 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.

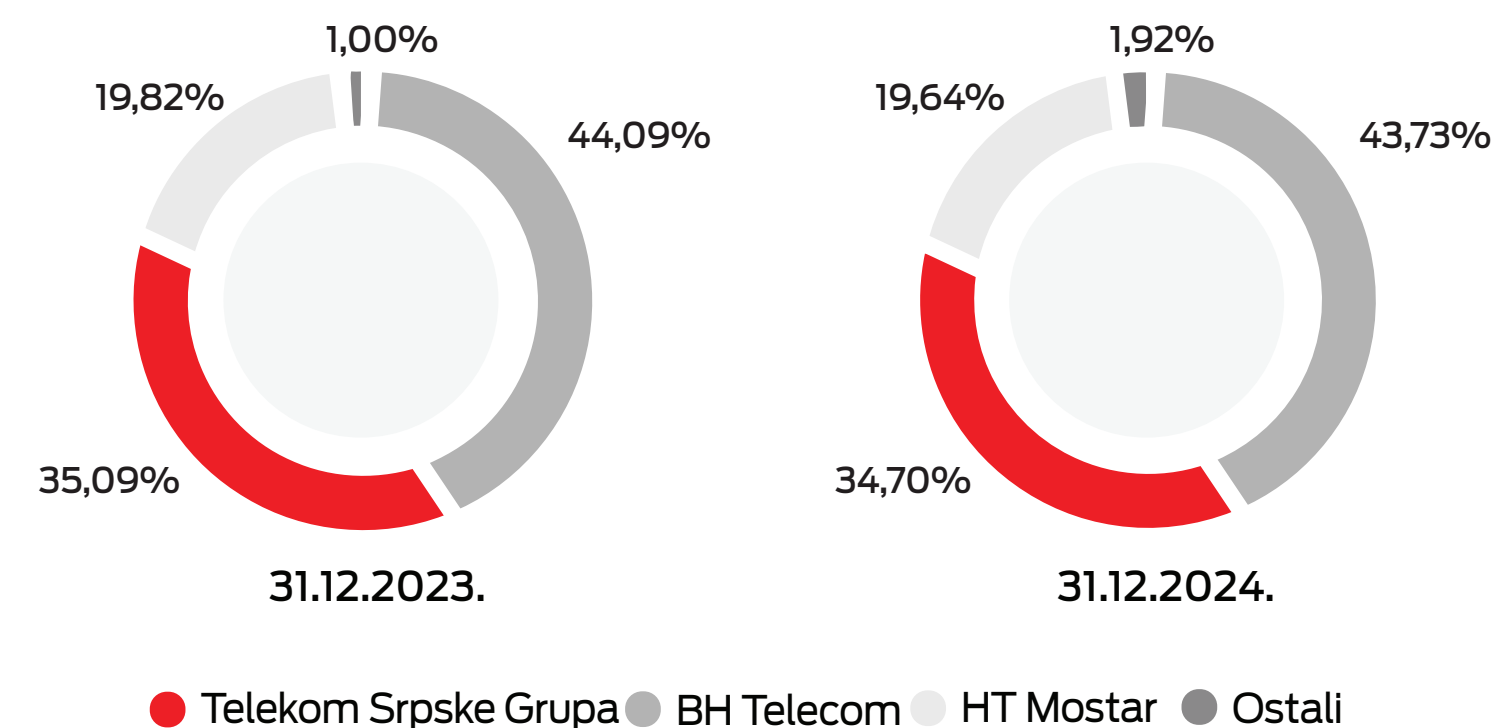
Ukupan broj prenesenih telefonskih brojeva u mobilnoj mreži na kraju 2024. godine iznosi 174.230²², što je više za 20,3% u odnosu na 2023. godinu. Implementacija usluge prenosivosti telefonskih brojeva u mobilnoj telefoniji počela je 2013. godine.

Stopa penetracije usluga mobilne telefonije na kraju 2024. godine procjenjuje se na 112,1%²³, dok je u 2023. godini iznosila 112,8%.

Prema posljednjim dostupnim podacima iz 2023. godine, procenat pokrivenosti stanovništva GSM mobilnom mrežom iznosio je 100%, procenat pokrivenosti

stanovništva sa (UMTS) 3G mobilnom mrežom je 97% (bez promjene), dok je procent pokrivenosti stanovništva sa (LTE) 4G mobilnom mrežom 96%.²⁴

Tržišno učešće operatera mobilne telefonije u Bosni i Hercegovini je prikazano sljedećim grafikonima:



Izvor 2023, 2024²⁵

²¹Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija, www.rak.ba
²²Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija, www.rak.ba
²³Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q4 2024, www.rak.ba
²⁴Telekomunikacijski pokazatelji BiH u 2023. godini, www.rak.ba
²⁵Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q4 2024, www.rak.ba



Internet usluga

Broj korisnika dozvole za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu na kraju 2024. godine je 62 operatera.²⁶ Tržište usluga pristupa internetu obilježilo je povećanje pristupnih brzina za sve korisnike te integracija telekomunikacionih usluga iz domena ICT (cloud, data centri, sigurnost).

Ukupan broj korisnika interneta na kraju 2024. godine iznosio je 931.048, što je za 2,5% više u odnosu na 2023. godinu. Sa stanovišta tehnologije pristupa internetu dominira širokopojasni pristup putem xDSL tehnologije sa 50,2%, slijedi kablovski pristup sa 29,8% te FTTx pristup sa 12,6% učešća na tržištu širokopojasnog pristupa internetu putem fiksne mreže. U 2024. godini nastavljen je trend rasta broja pretplatnika putem FTTx pristupa.²⁷

²⁶Dozvole za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu, www.rak.ba
²⁷Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2023, www.rak.ba
²⁸Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija, www.rak.ba
²⁹Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija, www.rak.ba
³⁰Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2023, www.rak.ba
³¹Telekomunikacijski pokazatelji BiH u 2023. godini, www.rak.ba

BROJ PRETPLATNIKA PREMA VRSTAMA PRIKLJUČAKA ŠIROKOPOJASNOG PRISTUPA	2023.	2024.	% promjene
Ukupan broj priključaka širokopojasnog pristupa internetu	907.951	931.048	2,5%
Broj pretplatnika putem xDSL priključka	455.381	451.776	-0.8%
Broj pretplatnika putem kablovskog modema	270.869	274.717	1,4%
Broj pretplatnika putem FWA priključka	65.331	68.023	4,1%
Broj pretplatnika putem FTTx priključka	114.251	134.289	17,5%
Broj pretplatnika putem ostalih tehnologija	2.119	2.243	5,9%

Izvor Q4 2023, 2024.²⁸

Stopa penetracije internet korisnika putem fiksnih mreža na kraju 2024. godine procjenjuje se na 119,0%²⁹, dok je u 2023. godini iznosila 115,7%.

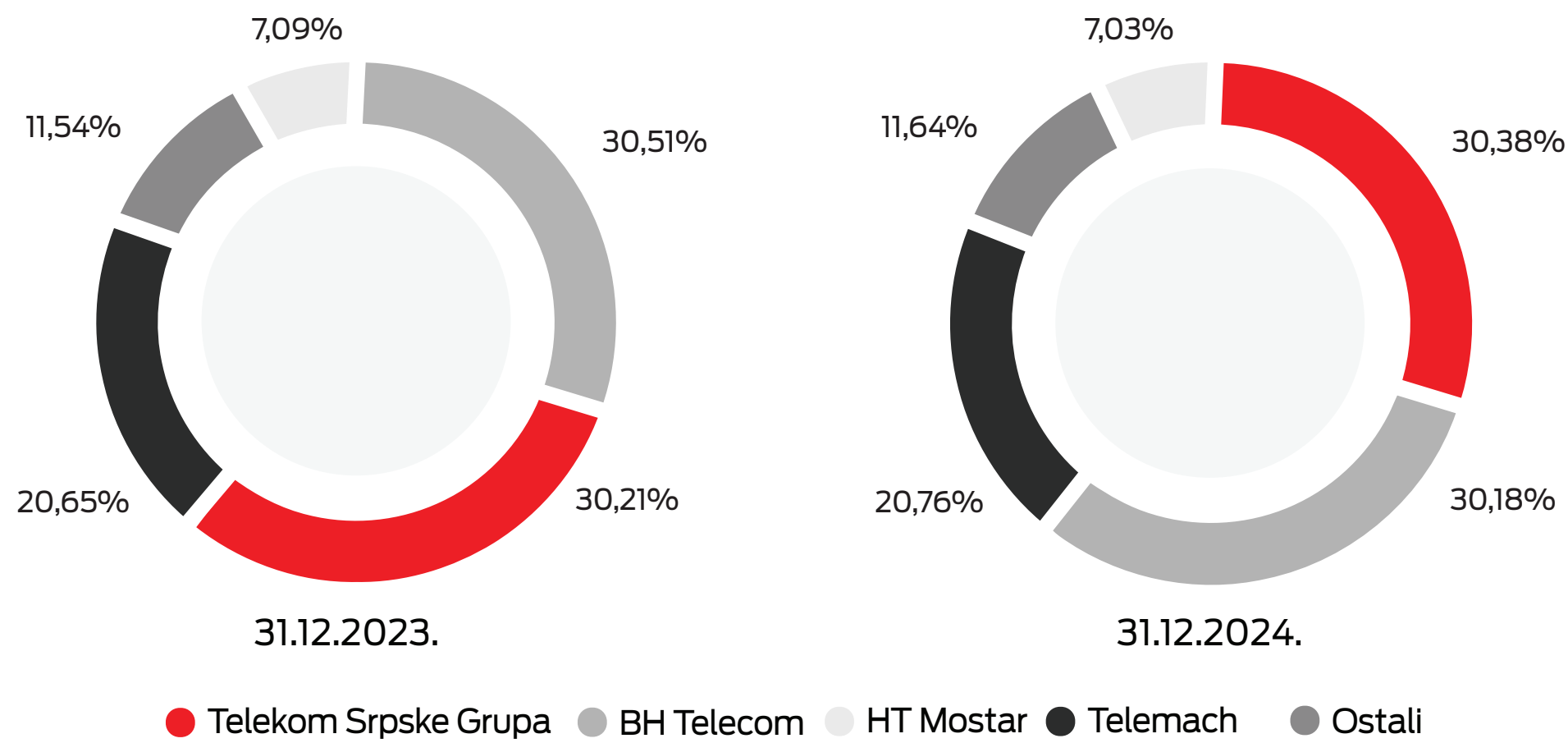
Penetracija priključaka usluge širokopojasnog pristupa internetu putem fiksnih mreža, prema posljednjim dostupnim podacima iz 2023. godine, iznosila je 25,7% u odnosu na broj stanovnika, odnosno 78,6%³⁰ u odnosu na broj domaćinstava (na kraju 2022. godine penetracija u odnosu na ukupan broj stanovnika iznosila je 24,9%, a u odnosu na broj domaćinstava 76,1%).

Prema posljednjim dostupnim podacima iz 2023. 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 na kraju 2023. godine iznosio je 2.208.915, dok je broj pretplatnika mobilnog interneta putem namjenskog širokopojasnog pristupa iznosio 17.747.³¹

MOBILNI INTERNET	2022.	2023.	% promjene
Broj pretplatnika mobilnog interneta putem standardnog mobilnog širokopojasnog pristupa	2.081.977	2.208.915	6,1%
Broj pretplatnika mobilnog interneta putem namjenskog mobilnog širokopojasnog pristupa	16.413	17.747	8,1%

Izvor Q4 2022, 2023³²

Tržišno učešće operatora prema broju fiksnog širokopojasnog pristupa internetu u Bosni i Hercegovini je prikazano sljedećim grafikonima:



Izvor Q4 2023 2024³³

³²Telekomunikacijski pokazatelji BiH u 2023. godini, www.rak.ba
³³Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q4 2024, www.rak.ba



Multimedija

U skladu sa izdatim dozvolama za distribuciju audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija (Dozvola), pravo distribucije ima 28 operatera.³⁴ Agencija je do sad izdala 12 saglasnosti za pružanje usluga video na zahtjev (Video on Demand – VoD), od kojih je šest operatera koji pružaju uslugu distribucije.³⁵

Ukupan broj pretplatnika usluge distribucije medijskih sadržaja na kraju 2024. godine iznosi 925.960 i bilježi blagi rast u odnosu na 2023. godinu. Raste broj IPTV i KDS pretplatnika, dok je broj DTH pretplatnika u blagom padu.

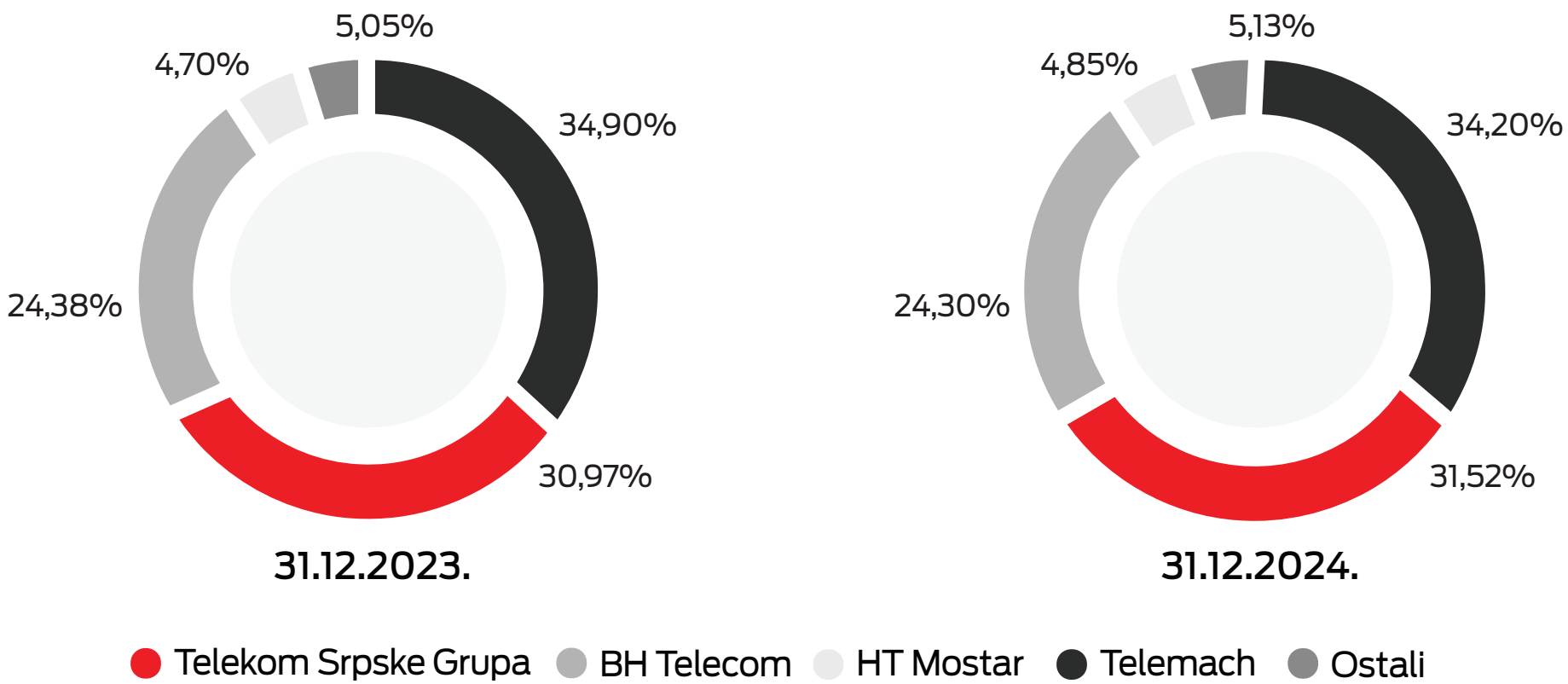
Prema posljednjim dostupnim podacima iz 2023. godine, penetracija distribucije audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija u odnosu na ukupan broj stanovnika iznosila je 26,2%, dok je u odnosu na broj domaćinstava iznosila 80,0%³⁷(na kraju 2022. godine penetracija u odnosu na ukupan broj stanovnika iznosila je 26,0%, a u odnosu na broj domaćinstava 79,4%).

³⁴Korisnici dozvole za distribuciju audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija, www.rak.ba
³⁵Registar pružalaca audio-vizuelnih medijskih usluga na zahtjev, www.rak.ba
³⁶Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q4 2024, www.rak.ba
³⁷Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2023, www.rak.ba
³⁸Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q4 2024, www.rak.ba

MULTIMEDIJA	2023.	2024.	% promjene
Ukupan broj pretplatnika distribucije audio-vizuelnih i medijskih usluga radija	924.958	925.960	0,1%
IPTV	403.418	406.829	0,8%
KDS (kablovsko distributivni sistem)	345.734	347.021	0,4%
DTH	175.806	172.110	-2,1%

Izvor 2023, 2024.³⁶

Tržišno učešće operatera multimedijalnih usluga u Bosni i Hercegovini je prikazano sljedećim grafikonima:



Izvor 2023, 2024.³⁸

Integrisane usluge

Ukupan broj korisnika paketa usluga na kraju 2024. godine iznosi 712.600 pretplatnika, što je za 3,5% više u odnosu na 2023. godinu. U 2024. godini korisnici paketa dvije usluge imaju najveće učešće u ukupnoj bazi korisnika paketa usluga sa 54,6%, korisnici paketa tri usluge učestvuju sa 43,1%, dok učešće korisnika paketa sa četiri usluge iznosi 2,3%.

Broj korisnika paketa usluga bilježi rast u svim segmentima, a od toga najveći rast od 7,3% je zabilježen kod broja korisnika paketa sa četiri usluge. Broj korisnika paketa sa dvije usluge bilježi rast od 5,1%, dok broj korisnici paketa sa tri usluge bilježi rast od 1,4%.

Prema posljednjim dostupnim podacima iz 2023. godine, penetracija priključaka paketa usluga prema broju domaćinstava iznosila je 59,55%⁴⁰, dok je na kraju 2022. godine penetracija u odnosu na broj domaćinstava iznosila 59,50%.

³⁹Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q4 2024, www.rak.ba
⁴⁰Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BH za 2023 , www.rak.ba

KORISNICI PAKETA USLUGA	2023.	2024.	% promjene
Ukupan broj korisnika paketa usluga	688.260	712.600	3,5%
Paket dvije usluge	369.811	388.819	5,1%
Paket tri usluge	303.224	307.447	1,4%
Paket četiri usluge	15.225	16.334	7,3%

Izvor 2023, 2024.³⁹



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.

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

- Dozvola za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu,
- Dozvola za distribuciju audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija,
- Dozvola za javnog operatora fiksne telefonije,
- Dozvola za korištenje radiofrekvencijskog spektra za pružanje usluga putem mobilnih pristupnih sistema.

Najznačajnije regulatorne aktivnosti tokom 2024. godine su:

- U januaru 2024. godine Agencija je objavila Javni poziv za dodjelu raspoloživih frekvencijskih resursa za radijsko emitovanje koje se vrši putem zemaljske radiodifuzije u VHF opsegu 87,5–108 MHz (lista: LRF-R-1/23).

- U januaru 2024. godine Agencija je objavila Javni poziv za dodjelu dozvole za korištenje radiofrekvencijskog spektra za pružanje usluge upravljanja elektronskom komunikacijskom mrežom u digitalnoj zemaljskoj radiodifuziji u Bosni i Hercegovini – MULTIPLEKS C, u frekvencijskom obimu 470–694 MHz.
- U oktobru 2024. godine Agencija je objavila da je održana prva konstitutivna sjednica novog saziva Vijeća Regulatorne agencije za komunikacije.
- U novembru 2024. godine Vijeće Agencije na 2. sjednici usvojilo je Odluku o visini stope i vrijednosti boda za obračun godišnje naknade za dozvole.

- Prema ovoj odluci, godišnja naknada za dozvolu za obavljanje djelatnosti telekomunikacija iznosiće 0,75% od ukupnog prihoda korisnika dozvole u fiskalnoj 2024. godini, ostvarenog po osnovu obavljanja djelatnosti telekomunikacija: mobilne telekomunikacione mreže, javne fiksne telekomunikacione mreže, pristupa internetu, distribucije audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija i usluga upravljanja multipleksom.
- Godišnja naknada za dozvolu u emitovanju iznosiće 0,65% od ukupnog prihoda korisnika dozvole u fiskalnoj 2024. godini, ostvarenog po osnovu obavljanja djelatnosti pružanja audio-vizuelnih medijskih usluga i pružanja medijskih usluga radija.
- Novčana vrijednost boda iznosiće 0,50 konvertibilnih maraka za obračun naknade za dozvolu u telekomunikacijama za upotrebu brojeva i kodova.

Vijeće je na sjednici razmatralo i usvojilo pojedinačne kvartalne informacije o realizovanim aktivnostima Agencije u 2024. godini, a odlučivalo je i o žalbama u drugostepenim postupcima po prethodno izdatim rješenjima Agencije.

- U decembru 2024. godine Vijeće Agencije održalo je 3. sjednicu, na kojoj je, pored ostalog, usvojilo Pravilo o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima.

Ovim pravilom uređeni su osnovni principi pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga, obaveze operatera u BiH u pogledu odnosa sa krajnjim korisnicima, standardi kvaliteta ovih vrsta usluga, kao i vrste podataka koje slijedom njegovih odredaba objavljuje Agencija.

Pravilo je usklađeno sa pravnim tekovinama Evropske unije i potrebom inkorporiranja evropskih direktiva u zakonodavni okvir BiH, a primjenjivaće se godinu dana nakon službene objave i stupanja na snagu.



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

1.5.1. Nagrade i priznanja

Plaketa „Najbolji poreski
obveznik za period
2020-2024. godina”

Unija poslodavaca RS,
2024.

Zahvalnica Mtel a.d. Banja
Luka na podršci i učešću u
našoj društveno
odgovornoj aktivnosti

AmCham BiH,
2024.

Oglašivačka ličnost godine
Jelena Trivan

No Limit Advertising
Festival,
2024.

Nagrada za oglašivača
godine

No Limit Advertising
Festival,
2024.

Priznanje za kompaniju
sa najvećom
ostvarenom dobiti, 100
najvećih u BiH

Poslovne novine,
2024.

Priznanje Zvijezda
pouzdanosti

LRC, 2024.

Zlatni grb grada Banja Luka
Jeleni Trivan

Grad Banja Luka,
2024.

Priznanje za doprinos
razvoju korporativne
društvene
odgovornosti za 2023.
godinu

Privredna komora
Republike Srpske,
2024.

Zlatna priznanja za najbolju kampanju u kategorijama dobrobit društva, integrisane kampanje i digital, „Ne zatvarajmo oči, zaštitimo djecu na internetu”

No Limit Advertising Festival, 2024.

Zahvalnica za podršku slobodnom novinarstvu i pomoći pri organizaciji događaja „Off The Record 2024”

Klub novinara Banja Luka, 2024.

Zahvalnica Mtel a.d. Banja Luka za donaciju knjiga školskoj biblioteci

OŠ „Ivan Goran Kovačić” Banja Luka, 2024.

Zahvalnica za pomoć u organizaciji i održavanju humanitarnog koncerta „Autizam govori srcem”, Centar za edukaciju „Tvoja riječ” i Centar za specijalističke socijalne usluge „Za majku i dijete”

Banja Luka, 2024.

„Povelja humanosti” za posebnu pomoć u radu Centra „Tvoja riječ”

Centar „Tvoja riječ” Banja Luka, 2024.

Zahvalnica za podršku u oblasti bezbjednosti saobraćaja

Ministarstva saobraćaja i veza i Agencije za bezbjednost saobraćaja Republike Srpske, 2024.

1.5.2. Zajednica

„Ne zatvarajmo oči! Zaštitimo djecu na internetu“

Pod sloganom „Ne zatvarajmo oči! Zaštitimo djecu na internetu“, kompanija Mtel je, zajedno sa Unicefom u BiH i Plavim telefonom, početkom 2024. godine započela aktivnosti u okviru velike društveno odgovorne kampanje koja ima za cilj podizanje svijesti o bezbjednosti djece i mladih u onlajn okruženju, kao i važnosti uključivanja roditelja u svakodnevne probleme s kojima se ova populacija susreće na internetu.

Budući da je Mtel kompanija koja pruža uslugu pristupa internetu, teme bezbjednosti u okviru te globalne mreže dio su svakodnevnog posla i usluge koju Mtel pruža svojim korisnicima.

U okviru pres-konferencije kojom je označen početak kampanje predstavljen je i video-spot, čiji je prvenstveni cilj da podstakne na razmišljanje o ovoj važnoj temi.

Tokom 2024. godine, organizovane su i panel-diskusije u gradovima BiH, u kojima su učestvovali profesionalci, profesori, pedagozi, psiholozi koji dolaze u kontakt sa mladima, ali i predstavnici MUP-a, te organizacija koje se bave zaštitom i pravima djece, kao i predstavnici Unicefa, Plavog telefona i kompanije Mtel.

Korisnicima Mtel IPTV usluge sada je, u okviru IPTV videoteke, potpuno besplatno dostupno šest panel-diskusija održanih u gradovima Sarajevo, Tuzla, Mostar, Trebinje, Bijeljina i Banja Luka, a na teme: „Nasilje u digitalnom okruženju – kako se zaštititi“; „Prevencija nasilja i negativnih posljedica nasilja u onlajn okruženju“; „Djeca i internet – granice i pravila korištenja“; „Kako ostati bezbjedan na internetu – zadatak za sve subjekte društva“; „Digitalna pismenost kao neophodnost savremenog doba“ i „Nasilje u realnom vremenu i virtuelnom svijetu – međusobni uticaj“.



Siguran Net za sve škole u Republici Srpskoj

Generalna direktorka kompanije Mtel Jelena Trivan i ministarka prosvjete i kulture Republike Srpske Željka Stojičić potpisale su Sporazum o saradnji, na osnovu kojeg je omogućeno uvođenje usluge Siguran Net u svim osnovnim i srednjim školama Republike Srpske.

Nakon što je obezbijedila pristup internetu svim školama, te na taj način omogućila djeci u Republici Srpskoj da imaju priliku da se obrazuju na najsavremeniji način, kompanija Mtel je omogućila i posebnu internet zaštitu kako bi najmlađi bili zaštićeni od svih opasnosti koje sa sobom nosi globalna mreža. Sporazumom je definisan period od dvije godine u kojem će se koristiti usluga Siguran Net u školama, a troškove usluge snosiće zajednički Vlada Republike Srpske i kompanija Mtel.

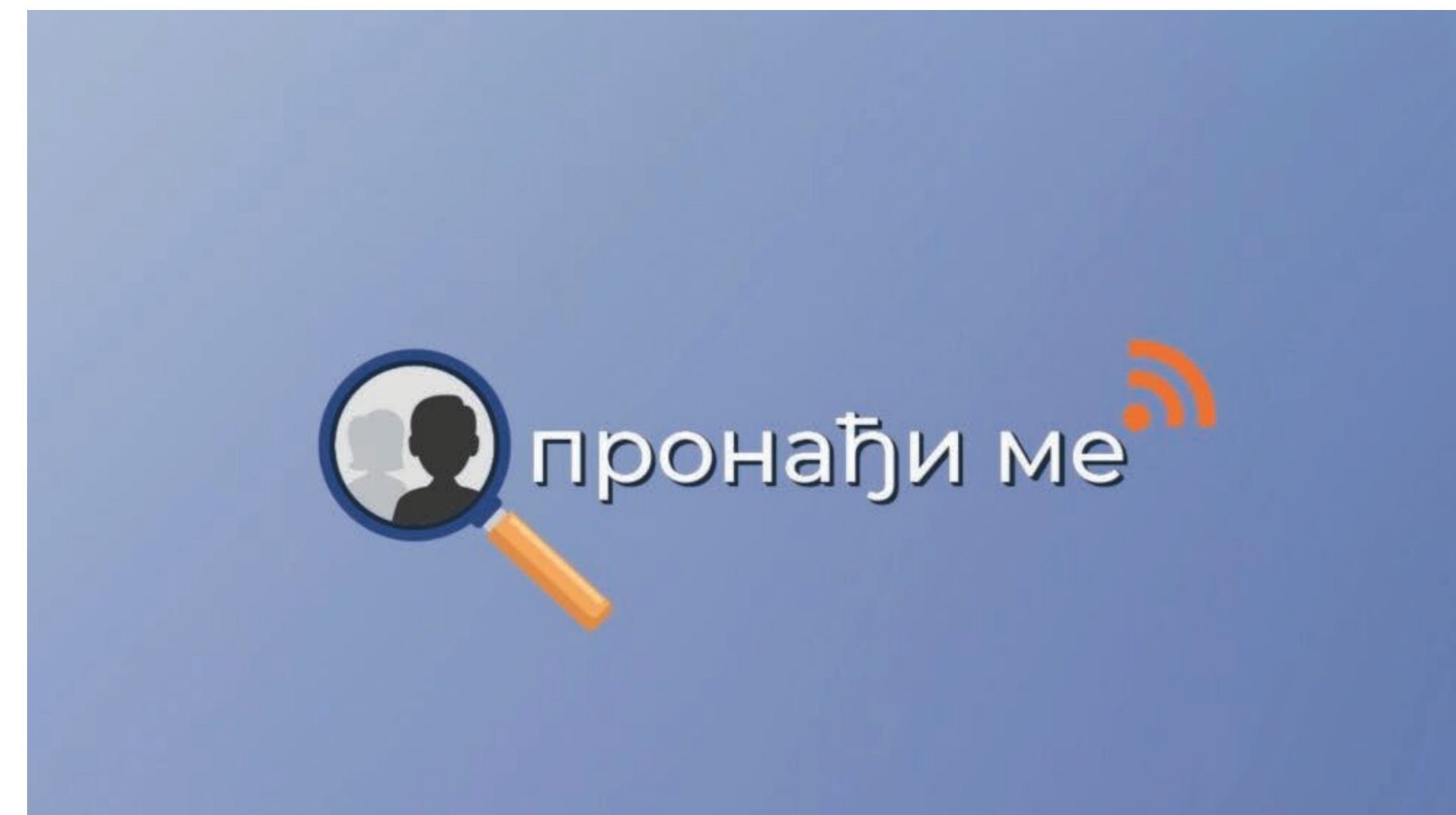


Uspostavljen sistem „Pronađi me“

Platforma „Pronađi me“, sistem za hitno obavještavanje javnosti o nestanku maloljetnika, u Republici Srpskoj, aktivna je od 23. decembra 2024. godine. Sporazum o saradnji, kojim je ovaj mehanizam zvanično uspostavljen, pored ostalih, potpisala je i kompanija Mtel.

Nakon Republike Srbije, Republika Srpska je prva uvela platformu za alarmiranje za brzo pronalaženje djece „Pronađi me“. Strateški partner MUP-a RS u ovom projektu je kompanija Mtel, koja omogućava da svi građani dobiju poruku o nestaloj djeci u trenutku prijave nestanka.

Platforma „Pronađi me“ predstavlja sistem, odnosno mehanizam za nalaženje nestale djece po uzoru na američki „Amber alert“, koji podrazumijeva uključivanje najšire javnosti u traganje za nestalim maloljetnim licem. Ovaj sistem i u Republici Srpskoj funkcionisaće na način da se u slučaju nestanka djeteta o tome hitno obavijesti javnost. Sve informacije o nestanku biće plasirane na platformi, odnosno sajtu pronadjime.vladars.rs, a informacije će u najkraćem roku stići putem SMS-a te medijskih objava. Sadržaj ovakvog SMS obavještenja biće ime, prezime, godina starosti, mjesto i vrijeme nestanka, kratak opis i link za pristup zvaničnom sajtu „Pronađi me“.



Dani medijske i informacijske pismenosti: digitalno snažni

U okviru kampanje „Dani medijske i informacijske pismenosti: digitalno snažni“, Regulatorna agencija za komunikacije BiH je, 4. i 5. novembra, u Sarajevu organizovala Sajam medijske i informacijske pismenosti. Ovaj sajam realizovan je u saradnji sa organizacijama i institucijama okupljenim u Mrežu za medijsku i informacijsku pismenost, čija je i Mtel članica.

Zajedno sa partnerima iz Nove generacije, odnosno Plavim telefonom, kompanija Mtel je na ovom sajmu predstavila ovogodišnju kampanju o bezbjednosti djece i mladih u onlajn svijetu pod nazivom „Ne zatvarajmo oči! Zaštitimo djecu na internetu“. Ujedno, ovo je bila i prilika da se govori o potrebi za što jasnijim porukama koje treba slati javnosti kada je riječ o zaštiti djece i mladih u onlajn okruženju, kao i potrebi da se u ovaj posao uključe sve relevantne institucije, organizacije i kompanije.

Lopare dobile novi vrtić „Srbija“ zahvaljujući donaciji kompanije Mtel

Mjesna zajednica Priboj, u opštini Lopare, dobila je novi dnevni boravak za djecu predškolskog uzrasta, a ime ovoj ustanovi dala je generalna direktorka kompanije Mtel Jelena Trivan.

Nakon prošlogodišnje podrške u izgradnji dječijeg igrališta, Mtel je ovoga puta donirao sredstva za kompletno izvođenje projekta adaptacije prostorija u okviru Osnovne škole „Veljko Čubrilović“, jedne od najstarijih školskih ustanova u ovom dijelu BiH, za potrebe dnevnog boravka djece predškolskog uzrasta, kapaciteta do 50 mjesta.



Mtel darovao dječije igralište Aerodromu u Banjoj Luci

Zahvaljujući donaciji kompanije Mtel, Aerodrom Banja Luka bogatiji je za nove sadržaje koji će putnicima omogućiti ugodnije okruženje i odmor prilikom odlaska na putovanja i dolaska s njih. Riječ je o novom dječijem igralištu i uređenom parku smještenim unutar aerodromskog kompleksa.



Donacija rutera za područja pogođena poplavama

Kompanije Mtel i Logosoft, u okviru svog društveno odgovornog poslovanja, pružile su podršku stanovnicima pogođenim poplavama, sa posebnim fokusom na obrazovne institucije, nastavno osoblje i djecu. Kao odgovor na ove izazove, Mtel i Logosoft donirali su LTE rutere sa pripadajućim mobilnim internet servisima školama čije su mreže potpuno uništene. Donacija je usmjerena na dvije škole: Osnovnu školu „Ivan Goran Kovačić“ i Osnovnu školu „Muhsin Rizvić“ u Fojnici. Zahvaljujući ovoj pomoći, učenici i nastavnici sada imaju pristup internetu, koji omogućava nastavak obrazovnih aktivnosti i povezanost sa svijetom.

Ćirilični park Banja Luka

Kompanija Mtel učestvovala je u izgradnji i postavljanju skulptura slova u Ćiriličnom parku u Banjoj Luci. U okviru ovog parka nalazi se 30 kreativno osmišljenih slova koja krasi ovu zelenu oazu u kojoj mogu da uživaju svi mališani.



1.5.3. Humanost

Niste sami, imate prijatelje!

Akcija „Niste sami, imate prijatelje“, koja je započela još 2021. godine, nastavljena je i u 2024. godini. Opštinama Bosanski Petrovac, Drvar, Glamoč i Bosansko Grahovo uručeni su paketi pomoći za socijalno ugrožene stanovnike, drva za ogrev i novogodišnji paketići za djecu. U ovoj akciji u 2024. godini podijeljeno je više od 400 paketa prehrambenih i higijenskih proizvoda te oko 80 paleta ogrevnog drveta.

Tokom ove godine završeni su i radovi na obnovi jedne porodične kuće u selu Bravsko, u kojoj žive samohrani otac i troje djece. Mtel je u okviru ove donacije završio sve potrebne građevinske i tehničke radove te su kupljeni i novi namještaj te bijela tehnika. U Bosanskom Petrovcu, jednoj porodici donirana je poljoprivredna mehanizacija – traktorska freza sa priključkom.

Odžak

Srpskom građanskom udruženju „Posavina“ iz Odžaka, odnosno stanovništvu ovog dijela FBiH koje se nalazi u stanju socijalne potrebe, Mtel je ponovo pomogao doniravši 50 paketa pomoći.

Klub specijalnih sportova „Drina“ u Goraždu

Pakete sa prehrambenim i higijenskim proizvodima za štíćenike Kluba specijalnih sportova „Drina“ u Goraždu, predstavnici kompanije Mtel uručili su ovom klubu i ove godine. Paketi su namijenjeni porodicama u stanju socijalne potrebe kako bi se olakšali životni izazovi s kojima se suočavaju.



Mtel velikom donacijom obradovao korisnike i zaposlene u Domu penzionera

Početkom decembra, Mtel je svečano predao donaciju Domu penzionera u Banjoj Luci.

Ova velika donacija, jedna od najvećih u 2024. godini, obuhvatila je kompletnu obnovu objekta, uključujući sanaciju vlage, krećenje prostorija, postavljanje klima-uređaja u sve sobe, kao i nabavku profesionalne mašine za pranje veša. Sredstva za obnovu u potpunosti je obezbijedila kompanija Mtel.

Plavi telefon

Kompanija m:tel dugi niz godina pomaže rad Udruženja „Nova generacija“, odnosno Plavog telefona, jedine savjetodavne linije za djecu, koja funkcioniše na teritoriji cijele BiH. To je rezultat partnerstva ove humanitarne organizacije sa m:tel-om, koji obezbjeđuje besplatne pozive bez obzira na mrežu iz koje djeca pozivaju. U 2024. godini, m:tel je postao i Ambasador sigurnog djetinjstva, donacijom najvećeg iznosa kroz novi program/platformu pod imenom „Štit nove generacije“.

Vozilo za potrebe Down Syndrom centra Banja Luka

Mtel je učestvovao u kupovini vozila za Down Syndrom centar Banja Luka, koje služi korisnicima Centra u njihovim redovnim aktivnostima i programima.

Jelena Trivan, novi ambasador Down Syndrom centra

Generalnoj direktorki kompanije Mtel Jeleni Trivan, u septembru 2024. godine, uručena je povelja ambasadora Down Syndrom centra za prostore Srbije, Kosova i Metohije, u okviru manifestacije „Mogu Hoću Znam“, koja je održana na Jahorini, u organizaciji Down Syndrom centra Banja Luka.

„S ljubavlju hrabrim srcima“

Kompanija Mtel i ove godine podržala je humanitarnu akciju „S ljubavlju hrabrim srcima“, koja je za cilj imala prikupljanje sredstava za uvođenje skrininga na spinalnu mišićnu atrofiju kod novorođenčadi, što predstavlja ključan korak u borbi za zdravlje najmlađih. Mtel je učešćem u donatorskoj večeri, novčanom donacijom i ustupanjem humanitarnog broja 1411 još jednom potvrdio svoju posvećenost zajednici i korporativnoj filantropiji.

Donacija za humanu akciju AmCham-a

Američka trgovačka komora u BiH tokom 2024. godine organizovala je društveno odgovornu aktivnost usmjerenu na podršku osam izuzetnih udruženja koja pružaju neophodnu pomoć djeci i ranjivim kategorijama širom Bosne i Hercegovine. Kompanija Mtel predstavlja važnog partnera ove organizacije u zajedničkim naporima za unapređenje poslovnog okruženja, a udruženja koje je, između ostalog, kompanija Mtel pomogla donacijom jesu: „Srce za djecu oboljelu od raka“ Sarajevo, „SOS dječija sela BiH“ Sarajevo i Gračanica, „Udruženje PIPOL“ Tuzla, „ISKRA“ Banja Luka, Udruga roditelja i djece sa posebnim potrebama „Vedri osmijeh“ Mostar, Centar za djecu i omladinu sa posebnim potrebama „Los Rosales“ Mostar i „Prijateljska kuća“ Doboj.

Fudbalom protiv stigme

Prijateljska utakmica fudbalskih ekipa Down Syndrom centra Banja Luka i kompanije Mtel odigrana je u Sportskoj dvorani „Centar“ u Banjoj Luci pod motom „Fudbalom protiv stigme i diskriminacije osoba sa Daunovim sindromom i žena“.

Crveni krst Banja Luka

Pakete prehrambenih i higijenskih proizvoda, kompanija Mtel tokom 2024. godine donirala je i banjalučkom Crvenom krstu.

Donacija televizora za šestočlanu porodicu

Višečlanoj porodici, koja je u stanju socijalne potrebe, u selu Melina, nadomak Bronzanog Majdana kod Banje Luke, u saradnji sa Centrom za socijalni rad Banja Luka, Mtel je donirao televizor za novu kuću.

Dom zdravlja „Sveti Vračevi“ Čelinac

U avgustu, Dom zdravlja „Sveti Vračevi“ Čelinac otvorio je terensku ambulantu u Jošavci, a kompanija Mtel donirala je televizor za potrebe upravo ove novootvorene ambulante. Televizor će biti korišten u svrhu informisanja pacijenata.

Mtel u akciji darivanja krvi

Aktiv dobrovoljnih davalaca krvi kompanije Mtel u 2024. godini imao je dvije velike akcije doniranja krvi Zavodu za transfuzijsku medicinu Republike Srpske u Banjoj Luci.

Akcija dobrovoljnog davanja krvi, u kojoj su učestvovali zaposleni Mtela, podrška je nastojanjima Zavoda za transfuzijsku medicinu da poveća broj dobrovoljnih davalaca i na taj način osigura stalno i pouzdano snabdijevanje za sve one kojima je krv od životne važnosti. U duhu solidarnosti i humanosti, na ovaj poziv odazvalo se više od 30 zaposlenih, među kojima je značajan dio njih bio mlađih godina.

Autizam govori srcem

Povodom Svjetskog dana osoba s autizmom, u Banjoj Luci održan je tradicionalni humanitarni koncert „Autizam govori srcem“, koji su zajednički

organizovali Centar za edukaciju „Tvoja riječ“ i Centar za specijalističke socijalne usluge „Za majku i dijete“.

Kompanija Mtel je dugogodišnji prijatelj ovih udruženja i već tradicionalno pruža podršku organizaciji ovog humanitarnog koncerta.

Pregled i imunizacija djece vakcinom protiv HPV-a u Banjoj Luci

Podršku preventivnoj aktivnosti povodom Evropske sedmice imunizacije, koju je organizovao Centar za promociju zdravlja i prevenciju bolesti JZU „Dom zdravlja“ u Banjoj Luci, pružila je kompanija Mtel obezbjeđujući dva besplatna telefonska broja za informisanje roditelja o vakcinaciji. Tokom ove sedmice organizovani su pregledi i imunizacija djece uzrasta od 11 do 14 godina vakcinom protiv infekcije humanim papiloma virusom (HPV).

„Transformacija i ti“

Udruženje građana „Centar za mame“ iz Banje Luke organizovalo je u Banjoj Luci motivacionu javnu tribinu posvećenu onkološkim pacijentkinjama pod nazivom „Transformacija i ti“, na kojoj se moglo čuti mnogo korisnih informacija i savjeta bitnih za edukaciju, prevenciju i podršku oboljelima od karcinoma dojke. Kompanija Mtel podržala je organizaciju ovog događaja, pokazujući tako posvećenost humanitarnim aktivnostima i podršku djevojkama i ženama koje se liječe od karcinoma dojke.

„Sve smo mi heroine“

Konferencija „Sve smo mi heroine“ održana je u aprilu 2024. godine u Banjoj Luci, uz podršku kompanije Mtel. Na ovoj inspirativnoj konferenciji razgovaralo se o važnosti mentalnog zdravlja žena, kao i javnog govora, te uticaju medija i društvenih mreža. U okviru konferencije održano je predavanje kriminologa, advokata, psihologa te ginekologa.

„Mozaik prijateljstva“

Mtel je, u saradnji sa Udruženjem građana „Mozaik prijateljstva“ iz Banje Luke, obezbijedio dio sredstava namijenjenih za odlazak korisnika javne kuhinje na ljetovanje u Crnu Goru.

„Fudbalom do hljeba“

Humanitarni turnir „Fudbalom do hljeba“, koji već osmu godinu organizuje Udruženje građana „Mozaik prijateljstva“, održan je i u 2024. godini, a kompanija Mtel je i ove godine podržala organizaciju turnira i tako još jednom pružila pomoć socijalno ugroženim sugrađanima. Na ovogodišnjem turniru učestvovala su 32 ekipe s ciljem prikupljanja paketa osnovnih životnih namirnica za korisnike javne kuhinje „Obrok ljubavi“.

Mi igramo oni pobjeđuju

Tradicionalni turnir veterana u malom fudbalu održan je i u 2024. godini i imao je međunarodni karakter. U ovom turniru učestvovali su veterani Partizana, Borca, Rijeke, Sarajeva, te selekcija Slovenije, za koju nastupaju bivši reprezentativci Slovenije, kao i dvije selekcije „Humanih zvijezda“ – bivši reprezentativci Srbije, Hrvatske i BiH.

Turnir su podržali i mnogi umjetnici, a on je imao i humanitarni karakter, te je i ovoga puta Mtel učestvovao u ovom humanom događaju.

Tradicija darivanja paketića

Povodom Nikoljdana i novogodišnjih praznika kompanija Mtel je i ove godine pažnju usmjerila ka najmlađima. Već tradicionalno, Mtel je i ove godine poklonio paketiće najmlađim korisnicima Centra za socijalni rad Banja Luka, Domu za djecu i omladinu bez roditeljskog staranja „Rada Vranješević“ u Banjoj Luci, Predškolskoj ustanovi „Sveta Evgenija, carica Milica“ u Trebinju, kao i štíćenicima Sigurne kuće u Banjoj Luci.

Dio sredstava za novogodišnje paketiće, ove godine otišao je i organizaciji „World Vision BiH“. Paketići su uručeni djeci koja su izložena jednom ili više faktora ranjivosti, koja žive u udaljenim ruralnim područjima i područjima ugroženim ili pod rizikom od prirodnih katastrofa.

1.5.4. Obrazovanje

Mnogobrojnim cjelogodišnjim aktivnostima kompanija Mtel pruža važnu podršku mladim ljudima, njihovom razvoju i razvoju obrazovnog sistema, koji stoji kao spona između industrije i mladih budućih stručnjaka. Uspješna saradnja Mtela sa obrazovnim sistemom odvija se na nivou saradnje između kompanije i obrazovne ustanove kroz stipendiranje studenata i obavljanje stručne prakse studenata i učenika srednjih škola.

App takmičenje

U 2024. godini završeno je sedmo Regionalno App takmičenje, a započeo je i novi – osmi ciklus Mtel App takmičenja.

Na Regionalnom App izazovu, koji je održan u Beogradu, martu 2024. godine, najboljim su proglašene aplikacije timova iz Milića, Sremske Mitrovice i Podgorice.

Sva tri pobjednička tima nagrađena su petodnevnim putovanjem na veliki evropski događaj – OFFF festival u Barseloni.

Tim iz Srednjoškolskog centra „Milutin Milanković“ iz Milića sa svojom aplikacijom ARTour, kao jedan od tri najbolja na takmičenju, imao je priliku, zajedno sa svojim mentorom, da posjeti festival u Barseloni, koji je održan od 4. do 6. aprila 2024. godine.

Osim druženja sa vršnjacima iz regiona, iz Srbije i Crne Gore, te prisustva trodnevnom festivalu, nagrada je pobjednicima ovogodišnjeg Regionalnog App takmičenja omogućila i upoznavanje sa španskom kulturom i tradicijom.

Novi ciklus App takmičenja

Osmu godinu zaredom, u oktobru 2024. godine, kompanija Mtel objavila je konkurs za sve srednjoškolce koji žele da se takmiče u izradi aplikacija za mobilne uređaje.

Pod motom „Lansiraj svoju ideju“ i ove godine otvoren je konkurs u kojem mogu da učestvuju srednjoškolci iz cijele BiH. Svakako, u isto vrijeme takmičenje je otvoreno i u Srbiji i Crnoj Gori, a nakon što budu izabrani pobjednici državnih takmičenja, početkom 2025. godine, Regionalni App izazov vodi najbolje timove u Podgoricu. Pobjednici cjelokupnog takmičenja imaju priliku da otputuju u neku od evropskih zemalja, na stručnu konferenciju.

Broj pristiglih ideja ove godine bio je rekordan, kao i broj škola čiji su se učenici odazvali na poziv za ovo takmičenje.

Od početka konkursa, koji je objavljen 10. oktobra 2024. godine, kompanija Mtel je do kraja godine posjetila nekoliko srednjih škola, ali i organizovala stručno predavanje na temu „Savremeni trendovi i smjernice u razvoju mobilnih aplikacija“, koje je održao dipl. inž. elektrotehnike Jovica Kesić, CTO u kompaniji Antecna.

m:stipendije

Već tradicionalno, kompanija Mtel početkom godine dodjeljuje stipendije studentima elektrotehnike i informacionih tehnologija. Ove godine, ukupno 12 studenata dobilo je podršku Mtela do kraja prvog ciklusa studija.

m:stipendisti 14. generacije su Mihajlo Đukić, Zorana Jovičić, Nikolina Jokić, Stefan Bijak, Milanka Mandić, svi sa Elektrotehničkog fakulteta u Banjoj Luci, te Nikolina Šarac, Milica Rundić, Nataša Elez, Nevena Vujić, Jovana Samardžić, Dejana Pjević i Svetlana Parlić, sa Elektrotehničkog fakulteta Istočno Sarajevo.

Pravo da se prijave na konkurs imali su studenti elektrotehničkih fakulteta u Banjoj Luci, Istočnom Sarajevu, Tuzli, kao i studenti Prirodno-matematičkog fakulteta u Banjoj Luci.

Pored novčanog dijela stipendije u iznosu od 300 KM, odnosno 400 KM, u zavisnosti od smjera na kojem studiraju, do kraja prvog ciklusa studija, izabrani studenti dobijaju i mogućnost obavljanja stručne prakse, mogućnost plaćenog smještaja za studente iz drugih gradova tokom obavljanja prakse, kao i mogućnost zaposlenja u kompaniji po završetku fakulteta.

Tokom 2024. godine otvoren je i konkurs za dodjelu stipendija 15. generaciji m:stipendista.

Od početka samog projekta, kroz stipendije je stipendirano oko 260 studenata, od kojih su se mnogi od njih u nekom periodu zaposlili u kompaniji.



Mtel je prijatelj znanja

„Prijatelj znanja“ je slogan pod kojim kompanija Mtel daruje, podržava i pomaže obrazovnim ustanovama širom BiH, a ovaj projekat pokrenut je tokom 2024. godine.

Velikom donacijom video-nadzora za dvije srednje škole u Banjoj Luci te televizora, knjiga i namještaja za još pet škola širom Republike Srpske, akcija „Prijatelj znanja“ postaje prepoznatljiv slogan za prijateljstvo koje Mtel oduvijek njeguje sa obrazovnim ustanovama.

Ekonomska škola i Politehnička škola u Banjoj Luci od novembra 2024. godine, zahvaljujući kompaniji Mtel, imaju moderan sistem video-nadzora. Mtelova donacija ovim školama podrazumijevala je instalaciju 30 novih nadzornih kamera, snimača i ostale opreme potrebne za rad video-nadzora, kao i nadogradnju postojećeg sistema. Video-nadzor pokriva dijelove ulica koji se nalaze uz škole, kao i školsko dvorište, gdje je bezbjednost 1.500 učenika ovih škola najugroženija.

Kao dugogodišnji prijatelj **banjalučke Gimnazije**, kompanija Mtel donirala je sredstava kojima su dvije učionice ove škole potpuno adaptirane, a nabavljena je i oprema potrebna za izvođenje savremene nastave.

Za sanaciju učionica, namještaj i tehničku opremu te postavljanje video-nadzora u cijeloj školi, kompanija Mtel donirala je više od 100.000 konvertibilnih maraka, a naredni korak je i nabavka računarske opreme.

Uz adaptaciju učionica, Gimnazija Banja Luka dobila je i sistem video-nadzora, koji će omogućiti veću bezbjednost i učenika i profesora ove škole.

Srednjoškolski centar „Petar Petrović Njegoš“ u Čajniču, iako u nerazvijenoj opštini, postiže sjajne rezultate kada su u pitanju učenici i znanje koje im njihovi profesori prenose. Kompanija Mtel ovu školu posjetila je upravo kako bi im uručila donaciju – dva smart televizora, koji će im omogućiti primjenu savremenog vida nastave.

Osnovnoj školi „Ivan Goran Kovačić“ iz Banje Luke Mtel je darovao nove knjige za potrebe školske biblioteke, odnosno nastavnog plana i programa koji podrazumijeva i čitanje naslova planiranih za lektiru. Riječ je o 418 knjiga i 26 naslova. Ova škola broji 560 đaka i jedna je od većih u gradu Banja Luka.

Osnovnoj školi „Sveti Sava“ iz Zvornika donirano je gotovo 200 knjiga za školsku biblioteku kojom bi se mogle pohvaliti i mnogo veće škole. U okviru biblioteke organizovan je i kutak za čitanje, što je još jedan od podsticaja da djeca na pravi način dožive ljepotu čitanja.

Osnovna škola „Aleksa Šantić“ u Osmacima, kod Zvornika, još jedna je u nizu koju je kompanija Mtel posjetila u okviru projekta „Prijatelj znanja“. Ovoj školi Mtel je donirao police za knjige u školskoj biblioteci.

Osnovna škola „Desanka Maksimović“, Čelopek, područna je škola koja se nalazi u mjestu Karakaj. Mtel je ovoj školi donirao televizor, kojom će se unaprijediti i modernizovati nastavni proces za učenike ove obrazovne ustanove.

Osnovnoj školi „Petar Kočić“ u Mrkonjić Gradu kompanija Mtel donirala je televizor, koji će služiti za potrebe video-nadzora, u cilju poboljšanja sigurnosnih uslova u ovoj obrazovnoj ustanovi. Pitanje bezbjednosti, naročito naših najmlađih, izuzetno je važno za kompaniju Mtel, kao telekom operatera.

Sportska oprema za osnovne škole

Učenici Osnovne škole „Jovan Cvijić“ na svom igralištu sada imaju nove košarkaške table koje im je, u okviru svoje misije podrške obrazovnim institucijama, darovala kompanija Mtel.

Osnovnoj školi „Dvorovi“ iz Bijeljine, koja broji više od 400 učenika, Mtel je donirao tri nova koša sa tablama, a za koje su iskazali potrebu. Ova donacija je omogućila bolje uslove za održavanje nastave fizičkog vaspitanja, pružajući učenicima mogućnost za aktivan i zdrav život.

Osnovnoj školi „Veljko Čubrilović“ u Priboju kompanija Mtel donirala je sredstva za nabavku koševa za fiskalturnu salu.

Donacije za osnovne škole u Banjoj Luci i Dragočaju

Jedna od aktivnosti koju Mtel redovno sprovodi jeste i donacija kancelarijskog namještaja koji umnogome olakšava rad školskim ustanovama širom BiH. Tokom godine, Mtel je donirao i namještaj za dvije osnovne škole, a za koji su ove škole iskazale potrebu. Riječ je o osnovnim školama „Miloš Crnjanski“ u Banjoj Luci i „Desanka Maksimović“ u Dragočaju.



Stručna Mtel praksa 2024.

Kompanija Mtel prvi put organizovala je ljetnu akademiju u kojoj studenti elektrotehničkih fakulteta imaju priliku da se upoznaju sa poslovnim procesima i tehnologijama te da osjete timski duh i steknu uvid u profesionalni rad. Ukupno 40 studenata ETF-a Banja Luka, ETF-a Istočno Sarajevo, FET-a Tuzla, PMF-a Banja Luka i FTN-a Novi Sad, ove godine bili su u prilici da usvoje nova znanja i obave praksu tokom avgusta.

Program Mtel ljetne akademije obuhvata četiri inženjerske oblasti koje su izuzetno atraktivne na tržištu rada za buduće inženjere, a čine okosnicu funkcionisanja savremenih telekomunikacionih kompanija.

Program srednjoškolske prakse

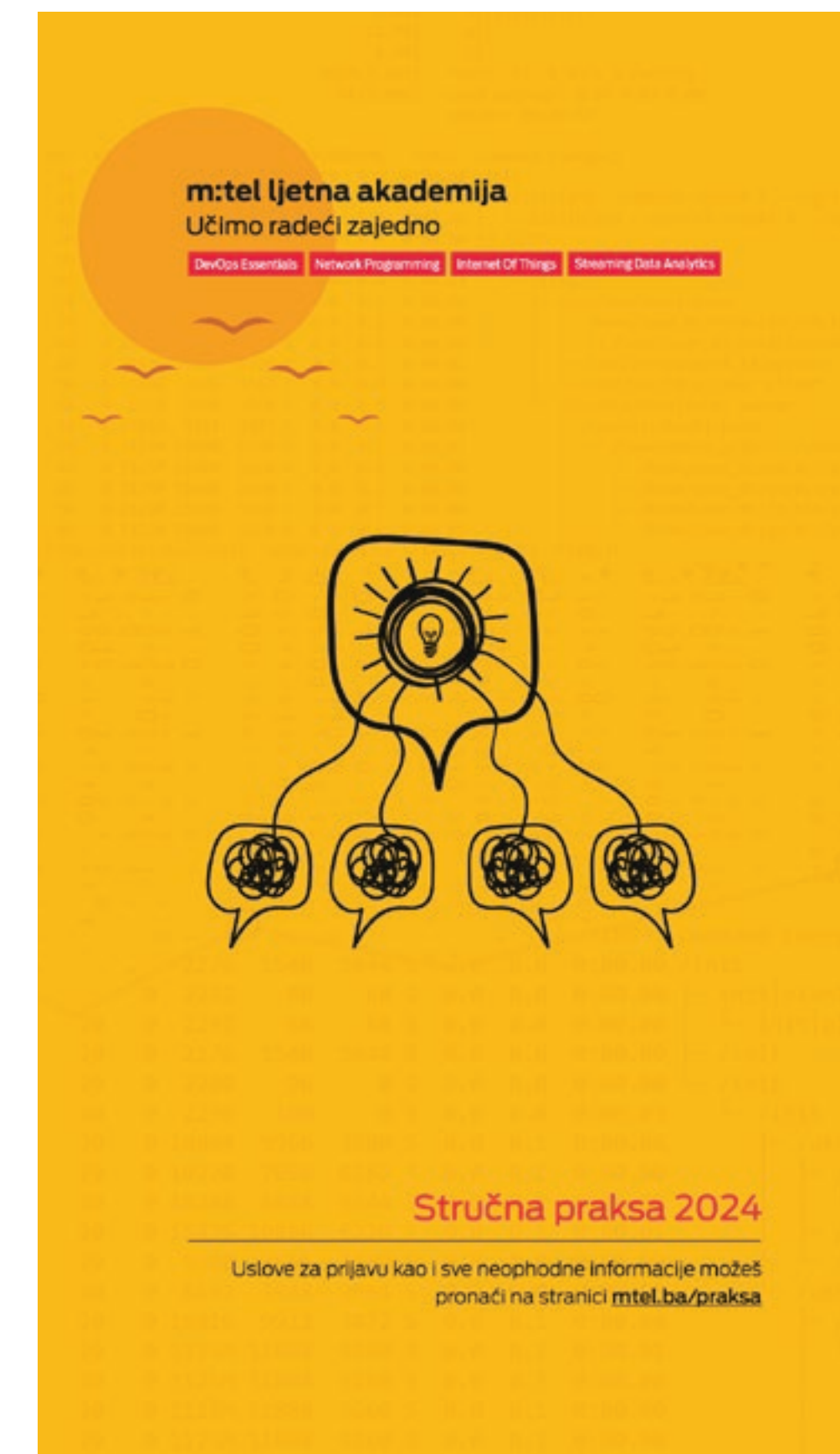
Dugogodišnja uspješna saradnja Elektrotehničke škole „Nikola Tesla“ iz Banje Luke i kompanije Mtel nastavljena je i ove godine organizovanjem prakse za učenike ove škole. Čak 67 učenika trećih i četvrtih razreda, tehničara računarstva i tehničara telekomunikacija, završilo je program prakse u kompaniji Mtel.

Tokom zimskog i ljetnog polugodišta, učenici su radili sa stručnjacima koji su im prenijeli svoja znanja i iskustva te im predstavili sve aktivnosti kojima se jedan savremeni telekom bavi, a koje su usko vezane za njihove obrazovne profile. Stručna praksa omogućila je učenicima da se upoznaju s radnim okruženjem, steknu uvide u različite poslove i da bolje razumiju svoja interesovanja kako bi donijeli odluke o pravcima svoje buduće karijere.

Stručno predavanje za studente PMF-a

Na Prirodno-matematičkom fakultetu u Banjoj Luci organizovano je stručno predavanje studentima matematičkog usmjerenja, a s temom važnosti uloge analitike pri donošenju poslovnih odluka. Predavanje je održala Marina Radić, šef Službe za analizu i izvještavanje kompanije Mtel, a studentima je ovom prilikom predstavila način na koji su različiti modeli mašinskog učenja integrisani u proces poslovnog odlučivanja u Mtelu.

Kompanija Mtel će, u saradnji sa profesorima PMF-a, nastaviti s podrškom studentima ovog fakulteta u nastojanju da pruži što veći doprinos razvoju jedne nove generacije profesionalaca u poslovnoj zajednici budućnosti.



Posjeta učenika kompaniji Mtel

U okviru školskog projekta „Saradnja roditelja i škole“, učenici dvije banjalučke osnovne škole posjetili su kompaniju Mtel, 19. februara 2024. godine. U druženju sa predstavnicima kompanije Mtel, učenici osmog razreda OŠ „Ivo Andrić“ i učenici petog razreda OŠ „Branko Ćopić“ upoznali su se sa tehnologijama koje omogućavaju usluge mobilne telefonije, interneta i televizije, a saznali su i mnogo toga o poslovima koje obavljaju stručnjaci različitih zanimanja. Obilazak kompanije završen je posjetom Mtel Call Centra i zanimljivim kvizom za provjeru stečenih znanja.

Krajem decembra 2024. godine, kompanija Mtel sa zadovoljstvom je ugostila učenike

informatičkog smjera i njihove profesore iz Srednjoškolskog centra „Jovan Cvijić“ iz Modriče.

Srednjoškolcima je održano stručno predavanje na temu baza podataka i aplikacija koje ih koriste, a stručni predavači, mladi inženjeri iz Mtela, upoznali su ih sa praktičnom primjenom teorijskog znanja u radu sa bazama podataka i razvojnim alatima koji se koriste u razvoju aplikativnih rješenja za svakodnevno poslovanje vodeće telekomunikacione kompanije.

Kompanija Mtel kontinuirano ostaje posvećena podršci obrazovanju i podržava inicijative koje imaju za cilj da inspirišu mlade generacije, pruže im dodatnu motivaciju za dalji profesionalni razvoj te da dobiju i profesionalne savjete koji se tiču njihovog znanja i karijere.



CampUp 2024

U organizaciji Naučno-tehnološkog parka Republike Srpske, na Prirodno-matematičkom fakultetu u Banjoj Luci, održan je petodnevni inovativni startup kamp „CampUp 2024“, koji je podržala i kompanija Mtel. Riječ je o dinamičnom, višednevnom programu za mlade preduzetnike, studente i srednjoškolce. Radionice su vodili iskusni, eminentni stručnjaci iz okruženja sa višegodišnjim iskustvom u sprovođenju sličnih programa u saradnji sa domaćim ekspertima. Na kraju programa, učesnici su predstavili svoj startup i naučene vještine koje su ključne za uspješno izlaganje i promociju njihovih inovativnih ideja, a najboljim je proglašen tim „Dijaspore servis“ za platformu za povezivanje dijaspora i preduzetnika.

Business Skills Academy 2024.

Udruženje studenata ekonomije i menadžmenta AIESEC MC, Sarajevo, organizovalo je manifestaciju „Business Skills Academy 2024“ u Banjoj Luci, a koja za cilj ima osnaživanje mladih kroz razvoj poslovnih vještina, povezivanje s liderima iz različitih industrija i kreiranje prilika za profesionalno umrežavanje. Mtel je pomogao održavanje ovog događaja.

Nagrada za inovativne nastavnike i nastavnice

Kompanija Mtel podržala je nagrađivanje inovativnih nastavnika i nastavnica u Bosni i Hercegovini. Nagrada doprinosi afirmaciji izvrsnosti, kulture profesionalnosti i promociji nastavničke profesije. Cilj dodjele godišnje nagrade je prepoznati i promovisati one pojedince i pojedinke koji daju nemjerljiv doprinos razvoju odgoja i obrazovanja, predane i posvećene profesionalce u svom poslu.



1.5.5. Kultura

Teatar fest „Petar Kočić“ 2024.

Kompanija Mtel je i ove godine, po tradiciji koja traje decenijama, generalni sponzor Teatar festa „Petar Kočić“, kao i cijele sezone Narodnog pozorišta Republike Srpske.

Početkom juna održan je 26. Teatar fest „Petar Kočić“ u Narodnom pozorištu Republike Srpske u Banjoj Luci. Po odluci stručnog žirija, najboljom predstavom Teatar festa 2024. proglašena je predstava „Očevi i oci“, po romanu Slobodana Selenića, u režiji Veljka Mićunovića, koji je dobio i nagradu za najbolju režiju.

Zaplet

I ove godine, tradicionalni Međunarodni festival glumca „Zaplet“ održan je uz svesrdnu podršku prijatelja – kompanije Mtel.

Pod sloganom „Punom parom!“, u oktobru, u Gradskom pozorištu „Jazavac“, publika je imala priliku da prisustvuje festivalu koji je donio novih šest takmičarskih predstava.

Dani Jagoša Markovića

Publika Narodnog pozorišta Republike Srpske imala je priliku da, u okviru manifestacije „Dani Jagoša Markovića“, koja je trajala od 5. do 7. aprila ove godine, uživa u tri dramska komada koja je režirao ovaj proslavljeni pozorišni reditelj. U znak sjećanja na prerano preminulog reditelja, kompanija Mtel pružila je podršku i ovom festivalu.

105. Šantićeve večeri poezije u Mostaru

Izložbom „Aleksa Šantić i mostarski književni krug“, autora akademika Ranka Popovića, te u

organizaciji Srpskog prosvjetnog društva „Prosvjeta“ – Gradski odbor Mostar i Akademije nauka i umjetnosti Republike Srpske, u Mostaru su 9. septembra otvorene 105. „Šantićeve večeri poezije“. U okviru manifestacije ljubitelji pisane riječi imali su priliku da uživaju u bogatom programu, a kompanija Mtel i ovoga puta podržala je održavanje „Šantićevih večeri poezije“.

Međunarodni susreti pisaca

Kompanija Mtel podržala je tradicionalnu književnu manifestaciju „Beogradski međunarodni susreti pisaca“, koja je održavana 61. put. U ovoj književnoj manifestaciji, koja spaja književnost i kulture širom svijeta, i ove godine učestvovali su i pisci iz Republike Srpske.

PAF

Podrškom i ovogodišnjem izdanju Pozorišnog akademskog festivala (PAF), koji je treći put održan u Banjoj Luci krajem juna, Mtel je još jednom potvrdio svoj tradicionalni prijateljski odnos prema pozorištu i pozorišnoj umjetnosti. U okviru takmičarskog programa, posjetioци su imali priliku da pogledaju sedam predstava, a pored takmičarskog, upriličen je i bogat prateći program. Nagrada za najbolju predstavu otišla je u ruke studentima Akademije umjetnosti Univerziteta u Banjoj Luci za predstavu „Hekaba“, koju je postavio glumac i profesor Radoslav Milenković.

Dječiji sajam Banja Luka

Kompanija Mtel ponovo je bila prijatelj i generalni sponzor manifestacije namijenjene najmlađima – Dječijeg sajma u Banjoj Luci.

Tokom dva sajamska dana, u Sportskoj dvorani „Borik“, posjetioци su imali priliku da uživaju u najraznovrsnijim sadržajima, a za djecu ovo je bilo mjesto odlične zabave sa dosta iznenađenja, takmičenja, maštovitih i kreativnih, kao i sportskih i gejmerskih kutaka. U Mtel kutku, kao i prethodnih godina, za mališane su bili obezbijeđeni sjajan zabavni sadržaj i pregršt poklona.

Dječiji sajam Istočno Sarajevo

Dječiji sajam u Istočnom Sarajevu održan je 8. i 9. juna. Na ovoj manifestaciji predstavilo se više od 500 mališana kroz plesne, dramske, muzičke, likovne i sportske aktivnosti. Pored velikog broja izlagača iz svih krajeva regiona, svoj rad predstavile su i brojne organizacije za zaštitu dječijih prava, zdravstvene ustanove, sportski kolektivi, škole stranih jezika i slično.

Kompanija Mtel i ove godine pružila je neophodnu podršku kroz generalno sponzorstvo Dječijeg sajma „Istočno Sarajevo 2024“, a za sve posjetioce pripremila je i realizovala zanimljive i kreativne radionice, edukacije, poklone, kao i posebno kreiran gejmerski kutak, gdje su mališani mogli uživati u druženju i igri na Play Station 5 konzolama.

Predstava u Gradskom pozorištu „Jazavac“

U Gradskom pozorištu „Jazavac“ u Banjoj Luci, uz prijateljsku podršku kompanije Mtel, odigrana je predstava, romantična komedija „Kako sam se nadala, dobro se nisam udala“. Ovo je predstava koja puni pozorišne sale širom regiona, sa proslavljenim komičarima Natašom Aksentijević i Peđom Damnjanovićem u glavnim ulogama.

1.5.6. Muzika

Dani Vlade S. Miloševića

Mtel je podržao manifestaciju koja je u 2024. godini obilježila 25 godina postojanja, kako je to činio i godinama unazad. „Dani Vlade S. Miloševića“ održani su u aprilu u Banskom dvoru u Banjoj Luci te su tokom deset dana ugostili eminentne regionalne i domaće predavače i soliste – pjevače i instrumentaliste. Kroz edukativne radionice i predavanja domaćih i međunarodnih predavača intenzivno se radilo na proširivanju znanja studenata i đaka, a ove godine važan segment manifestacije predstavljao je međunarodni naučni skup koji se bavi istraživanjem rada Vlade Miloševića.

Godišnji koncert Univerziteta u Banjoj Luci

Kompanija Mtel podržala je grandiozan i nesvakidašnji događaj – godišnji koncert Univerziteta u Banjoj Luci, neobični spoj simfonijskog orkestra i DJ-a. Završetak nastave u akademskoj 2023/2024. godini i Svjetski dan muzike obilježeni su koncertom u Univerzitetskom gradu u Banjoj Luci, a pod nazivom „Poklon Republici“. Na koncertu je nastupilo oko 80 izvođača Simfonijskog orkestra Akademije umjetnosti Univerziteta u Banjoj Luci u saradnji sa Simfonijskim orkestrom Srpskog narodnog pozorišta Novi Sad.

Đurđevdanski festival proslavio 30 godina postojanja

„Đurđevdanski festival“ ove godine proslavio je veliki jubilej – 30 godina postojanja. Ova dugogodišnja manifestacija, koja spaja kulturu, umjetnost, talenat, stvaralaštvo i autorski rad, postala je najveći festival dječije pjesme u Jugoistočnoj Evropi. Kao dugogodišnji prijatelj festivala, Mtel je podržao „Đurđevdanski festival“ u njegovim uspjesima, a vrijednim nagradama tokom svih prethodnih godina učinio je ovo slavlje još posebnijim. Kompanija Mtel i ove godine obezbijedila je vrijedne nagrade za najbolje učesnike festivala.

Festival srpskog folklora

Ansambl narodnih igara i pjesama „Veselin Masleša“ ove godine održao je deveti Festival srpskog folklora u Banjoj Luci. Publika je ove godine imala priliku da prisustvuje koncertima kulturno-umjetničkih društava iz Banje Luke, Gradiške, Novog Grada te Toronta. Kompanija Mtel i ove godine podržala je Festival srpskog folklora, pružajući podršku još jednoj manifestaciji koja neguje tradiciju i kulturno nasljeđe.

Smotra folklora

KUD „Mira Lukač“ iz Drvara u 2024. godini proslavilo je jubilej – 100 godina postojanja i uspješnog rada. Kompanija Mtel podržala je proslavu ovog jubileja i međunarodne smotre folklora „Amateri svome gradu“, koji se održava od 2021. godine.

Djeca pjevaju Semberiji

U Bijeljini je održan 15. jubilarni dječiji festival „Djeca pjevaju Semberiji“, gdje su djeca imala priliku da pokažu svoj talenat, znanje i umijeće na velikoj sceni Centra za kulturu „Semberija“ u Bijeljini. Ovaj festival tradicionalno okuplja talentovanu djecu iz Semberije i susjednih regija, a već tokom oktobarskih audicija izazvao je veliko interesovanje cjelokupne javnosti. Kompanija Mtel podržala je organizaciju ovog događaja i pomogla da talenat, rad i trud najmlađih ne ostane nezapažen.

Banja Luka Fest

Po mnogo čemu poseban godišnji događaj, spektakl koji je i ove godine tvrđavu Kastel u Banjoj Luci obojio najljepšim muzičkim bojama, održan je u julu 2024. godine. Mtel je ponosni sponzor i ove manifestacije u gradu na Vrbasu, a posjetoci su tokom trajanja „Banja Luka Festa“ mogli da uživaju u koncertima poput onih svjetski poznatog čeliste Hausera, rok velikana „Bijelog dugmeta“ i „Simfonije u dvoje“ – duo u sastavu Jelena Tomašević i Ivan Bosiljčić.

OK Fest

Deseto, jubilarno izdanje „OK Festa“ održano je i ove godine uz prijateljsku podršku kompanije Mtel. U programu su ovoga puta učestvovala brojna poznata imena muzičke scene regiona. Kompanija Mtel tradicionalno je svim posjetiocima festivala omogućila predah u Mtel Chill out zoni sa stanicama za punjenje telefona i besplatan Wi-Fi, kao i mnoštvo drugih zabavnih sadržaja.

Freshwave

Na tvrđavi Kastel u Banjoj Luci, u okviru „Freshwave“ festivala, koji je stekao reputaciju jednog od najvažnijih muzičkih događaja u regionu, i ove godine nastupila su brojna poznata imena iz svijeta elektronske muzike. Kompanija Mtel je tradicionalno prijatelj ovog festivala, a svim njegovim posjetiocima omogućila je predah u Mtel Recharge zoni sa stanicama za punjenje telefona i karticama za mobilni net.

Garden Fest

Prijedorski muzički događaj – Garden Fest i ove godine ugostio je neke od vodećih regionalnih zvijezda. Dvodnevni festival održan je uz prijateljsku podršku kompanije Mtel, kao i godinama prije.

Beerka festival

Drugo izdanje festivala održano je 2024. godine, na istom mjestu, u Istočnom Sarajevu. Ovaj festival postao je mjesto okupljanja svih koji vole dobru muziku, kvalitetno pivo i hranu, ali i koji misle o očuvanju prirode. Kompanija Mtel od samog početka prepoznala je jedinstvenost ovakvog događaja na našim prostorima, te je dala svoju podršku njegovom održavanju prethodne, ali i ove godine.

„Bijelo dugme“ u Trebinju

Koncert „Bijelog dugmeta“ tokom 2024. godine održan je i u Trebinju, čime je ovaj bend proslavio jubilarnih 50 godina na sceni. Ovaj koncert bio je, ne samo muzički događaj, već prava posveta jednom vremenu i generacijama koje su odrasle uz ritmove „Bijelog dugmeta“.

Mtel je podržao organizaciju koncerta upotpunjujući tako bogatu turističku ponudu ovog prostora.

Zoster

Uz podršku kompanije Mtel, u Domu mladih u Sarajevu, grupa „Zoster“ nastupila je 27. decembra, a ovaj koncert bio je pravi praznični poklon svim ljubiteljima odlične zabave. Koncert je organizovan uz podršku kompanije Mtel.

Koncerti u Drvaru i Čelincu

Kompanija Mtel podržala je održavanje koncerata povodom dana i slave opštine Čelinac, kao i u Drvaru povodom 100 godina sporta i kulture.



1.5.7. Sport

Tradicionalnom podrškom sportu, i u 2024. godini nastavljeno je prijateljstvo sa brojnim sportskim klubovima, pojedincima, ali i manifestacijama.

Mtel je ponosni sponzor i prijatelj Fudbalskog saveza RS, Teniskog saveza RS, Košarkaškog saveza RS te Rukometnog saveza RS. Kada su u pitanju klubovi, podrška Mtela i u ovoj godini bila je važna za funkcionisanje FK Borac Banja Luka, RK Borac Mtel Banja Luka, Ženskog rukometnog kluba Borac, Ženskog odbojkaškog kluba Borac, Odbojkaškog kluba Borac, Stonoteniskog kluba Borac, Teniskog kluba Borac, Košarkaškog kluba Borac, Košarkaškog kluba Igokea Aleksandrovac, Košarkaškog kluba Leotar, Odbojkaškog kluba Radnik Bijeljina, Ženskog Odbojkaškog kluba Radnik Bijeljina, Odbojkaškog kluba invalida Laktaši, kao i Kajak-kanu kluba Vrbas.



Sportske igre mladih

Nakon što su se u ovogodišnjoj sezoni na sportskim terenima u BiH takmičili djeca i mladi iz 46 gradova i opština širom BiH, te su proglašeni pobjednici državnog nivoa, održano je i veliko državno finale u Sarajevu od 8. do 10. jula 2024. godine.

Krunom takmičenja, svečanom ceremonijom na splitskoj Rivi zatvorena je 28. sezona Sportskih igara mladih, koja je ove godine u BiH, Srbiji, Hrvatskoj i Sloveniji okupila gotovo 330.000 takmičara. Kompanija Mtel s ponosom ističe dugogodišnje partnerstvo sa Sportskim igrama mladih.

3×3 liga Bosne i Hercegovine

Na platou ispred Narodnog pozorišta Republike Srpske u Banjoj Luci održan je turnir u basketu 3×3 lige Bosne i Hercegovine i to 26. godinu zaredom. Banjalučani su ponovo imali priliku da uživaju u dobroj košarci i atraktivnim potezima koji su uvijek privlačili pažnju brojnih posjetilaca, a najboljim basketasima uručene su prigodne nagrade. Kompanija Mtel i ove godine podržala je turnir i, već po tradiciji, pomogla da se još jedna sportska manifestacija uvrsti u kalendar događaja koji promovišu zdrav sportski duh i druženje među sportistima iz svih krajeva regije.

X – Streetball turnir 3x3 Gradiška

U Gradišci je održan turnir u uličnoj košarci, a Mtel je podržao održavanje i ove manifestacije.



Ljeto na Jahorini

FeJS festivalom, koji je trajao od 28. do 30. juna, otvorena je ljetna turistička sezona na Jahorini, a posjetioци su mogli da uživaju u besplatnim sadržajima i brojnim novitetima koje pruža ova olimpijska ljepotica. Na manifestaciji je bilo sadržaja za sve ukuse i uzraste. Posjetioци su uživali u šetnji, zabavnim aktivnostima u Family zoni i Mtel kutku, lokalnoj gastronomskoj ponudi i degustacijama jela i pića, muzičkim koncertima, besplatnoj panoramskoj vožnji gondolom te takmičenju u savladavanju poligona. Početkom jula održan je i Termag bike maraton, brdska biciklistička vožnja na kojoj su priliku da nastupe imali rekreativci i takmičari. I na ovoj manifestaciji posjetioци su mogli da uživaju u Mtel kutku sa različitim zabavnim sadržajima za cijelu porodicu. Ovoga ljeta održan je i 10. Jahorina Ultra Trail, koji su svi ljubitelji trail trčanja sa nestrpljenjem očekivali cijelu godinu. Najveće takmičenje ove vrste u Bosni i Hercegovini, za profesionalne i rekreativne trkače, održava se na stazama različitih dužina, u netaknutoj i veličanstvenoj prirodi. U trci je učestvovalo 6.000 ljubitelja trčanja, a manifestacija je okupila 30 zemalja i 5.000 takmičara. Kompanija Mtel stala je uz ovaj sportski događaj i ove godine.



Run&More Weekend

Sedmi put u Banjoj Luci održan je „Run and More Weekend“, u kojem su učestvovali trkači iz cijelog svijeta. Prvog dana, već tradicionalno, održane su trke za najmlađe, kao i za učenike osnovnih i srednjih škola, zatim „Color fun run“ trka. Drugog dana održane su trke od 5, 10 i 21 kilometar, a druženje je organizovano i u Mtel kutku, gdje su bili spremni i pokloni za posjetioce. Takođe, vrijednim pametnim satovima nagrađeni su i najbrža Banjalučanka polumaraton trke i najbrži Banjalučanin. Mtel je i ove godine bio ponosni sponzor ove manifestacije koja promoviše zdrav život.

Banjaluka Ladies Open 2024

Banja Luka je bila domaćin još jednog teniskog turnira „Banjaluka Ladies Open 2024“, koji je održan jubilarni, 10. put i okupio je 32 igrice iz cijelog svijeta.

Ovaj prestižni turnir odigran je na terenima Teniskog kluba Banja Luka, a iz kalendara je ITF-a koji se igra za WTA bodove te nagradni fond od 15.000 dolara i 15 osvojenih bodova. Glavni sponzor turnira i na ovom sportskom događaju bila je kompanija Mtel.

Izbor 10 najboljih sportista RS

Podržavajući ovu manifestaciju i ove godine, Mtel je pružio ruku prijateljstvima najboljim sportistima Republike Srpske, pokazujući da ulaganje u sport i sportske manifestacije može da dovede do zavidnih sportskih rezultata domaćih takmičara. Članica Bokserskog kluba Obilić iz Zvornika Sara Ćirković izabrana je za najboljeg sportistu Republike Srpske, na drugom mjestu na izboru bio je kapiten Fudbalskog kluba Borac iz Banje Luke Srđan Grahovac, dok je treće mjesto, kao i prošle godine, pripalo karatistkinji Slavije Marini Kurteš.

Najbolji sportista iz Republike Srpske koji nastupa pod zastavom Srbije je Nemanja Majdov, a najbolji trener Mirko Ždralo, koji je selektor ženske bokserske reprezentacije Srbije. U okviru manifestacije uručene su i plakete perspektivnim mladim sportistima.

Evropski kup u kajaku i kanuu na divljim vodama

Na rijeci Vrbas u Banjoj Luci, u organizaciji Kajak-kanu kluba Vrbas, u septembru 2024. godine održan je Evropski kup u kajaku i kanuu na divljim vodama. Mtel je dugogodišnji prijatelj ovog kluba, kao i događaja u njegovoj organizaciji, pa je i ovoga puta podržao održavanje Evropskog kupa.

Međunarodni šahovski festival „Trofej Banjaluke 2024“

Najmasovniji šahovski turnir za djecu na Balkanu održan je u Banjoj Luci u avgustu 2024. godine. Međunarodni šahovski festival namijenjen je djeci do 18 godina, a jedan je od najmasovnijih turnira ovog tipa. Cilj je promocija šaha kao vrhunskog intelektualnog sporta. Kompanija Mtel i ovoga puta bila je podrška Školi šaha „Gambit“, kao organizatoru ovog turnira.

Podrška za Ronilački klub Sana

Ronilački klub Sana iz Prijedora najstariji je ronilački klub u BiH, koji je nosilac brojnih sportskih, kulturnih i turističkih aktivnosti prijedorske regije. Pored sportskih i takmičarskih aktivnosti, članovi ovog kluba aktivno učestvuju u redovnom čišćenju korita rijeka i jezera, spasavanju ljudi i imovine na vodi i pod vodom. Kompanija Mtel, koja nesebično ulaže u zajednicu i koja je podrška i prijatelj sportu, kulturi i humanosti, pružila je podršku i ovom prijedorskom klubu poklonivši mu GO Pro kameru, neophodnu za njegove plemenite i humane aktivnosti.



1.5.8. Ekologija

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

Kao i svake godine, i u 2024. godini na planu zaštite životne sredine i ljudi, najviše pažnje posvećivano je radu baznih stanica i elektromagnetnom polju koje sa njih emituje antenski sistem. U tom cilju u 2024. godini 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 2024. godine izvršena je izrada 352 izvještaja sistematskog ispitivanja nivoa nejonizujućeg zračenja električnog polja sa baznih stanica mobilne telefonije i 1.753 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 u cilju pribavljanja dozvola za upotrebu baznih stanica, upućen je 581 zahtjev na osnovu važećih zakonskih propisa.

Regulatornoj Agenciji za Komunikacije upućeno je 787 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 33 lokacije baznih stanica na području Republike Srpske. Kao i prethodnih godina, tako i 2024. godine, Mtel je, u skladu sa Ugovorom o prenosu obaveza upravljanja i zbrinjavanja otpadnom električnom i elektronskom opremom na području FBiH, platio naknadu firmi ZEOS eko-sistem, koja je operater sistema ovlašten od strane Fonda za zaštitu okoliša FBiH.

Obaveza ovlaštenog operatera sistema, firme ZEOS eko-sistem, jeste 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.

Prema posljednjim podacima, Fondu za zaštitu okoliša FBiH dostavljen je redovan izvještaj o količini ambalažnog otpada za 2023. godinu, koji je plasiran na području FBiH putem naših prodajnih mjesta ili na drugi način. Za količinu ambalažnog otpada, koji je plasiran na području FBiH, Fondu za zaštitu okoliša plaćena je naknada koja se namjenski troši za upravljanje ambalažnim otpadom.

U toku 2024. godine Društvo je firmi Eurobeta, koja je operater za ambalažni otpad u RS, dostavilo izvještaj o količini ambalaže plasiranoj na tržište RS za period druga polovina 2023. i prva polovina 2024. 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, dostavili smo 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 2023. i prva polovina 2024. godine.

Na osnovu dostavljenih količina Fondu je plaćena naknada, koja se namjenski troši za finansiranje projekata iz oblasti zaštite životne sredine.

U cilju zaštite životne sredine u 2024. godini Mtel je kontinuirano sprovodio internu i eksternu kampanju za uštedu papira, odnosno korištenje elektronskih računa umjesto papirnih. Svi radnici Društva prihvatili su elektronske račune za usluge Društva, 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.

Na lokaciji objekta RC5 Obilićevo vršena su četiri mjerenja nivoa buke u životnoj sredini koja se stvara od strane klima-uređaja.

m:tel prijatelj prirode

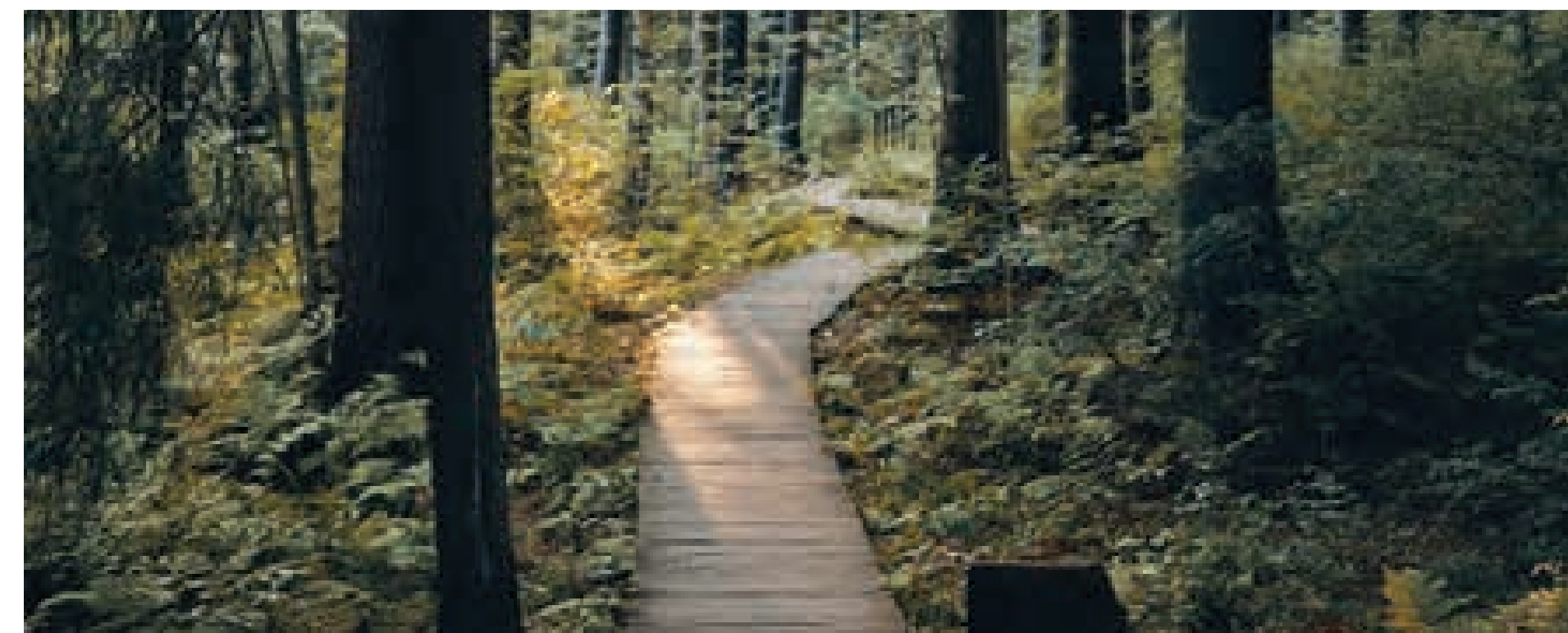
Kompanija Mtel u zajednici u kojoj posluje ima status visoko društveno odgovorne firme. Jedan od ključnih ciljeva u korporativnoj viziji Mtela predstavlja razvijanje svijesti o potrebi da se svi uključimo u kreiranje bolje budućnosti. Upravo zato, kada realizuje društveno odgovorne projekte i akcije, Mtel nastoji dalje da proširi poruku i pošalje svojevrsni podsjetnik i svim drugima o ovoj važnoj potrebi.

Pored donacija, društveno odgovornih aktivnosti koje sprovodi kompanija, zaposleni u Mtelu i sami osjećaju potrebu da budu i kao pojedinci odgovorni. S tim u vezi pokrenut je projekat koji se tiče zaštite životne sredine pod nazivom „Prijatelj prirode“. On bi trebalo da objedini sve postojeće aktivnosti na temu ekologije i očuvanja okoline koje se realizuju u kompaniji.

Ušteda papira, recikliranje, upravljanje i zbrinjavanje otpadne električne i elektronske opreme te ambalažnog otpada, redovne su aktivnosti koje se sprovode u Mtelu godinama unazad. Pored toga, zaposleni u kompaniji prikupljaju plastiku koja se može reciklirati, a sredstva od reciklaže namijenjena su humanitarnim udruženjima. Kutije za prikupljanje plastičnih čepova nalaze se u upravnoj zgradi kompanije u Banjoj Luci. Na taj način vodi se računa o okolini, promoviše se humanost, kao i zajedništvo među zaposlenima.

Pecka autdor festival

Dvodnevni festival aktivnog boravka u prirodi, koji promoviše zdrav život i prirodu, održan je i u 2024. godini, u julu, u selu Pecka, kod Mrkonjić Grada. Festival uključuje sportske, rekreativne, zabavno-edukativne i druge sadržaje za sve uzraste. Mtel je i ovoga puta bio prijatelj ovog festivala, prepoznavši i podržavši potrebe rekreativaca, ljubitelja prirode i porodica koje su posvećene zdravom životu uz aktivan odmor i dobru zabavu.



1.6. Korisnici i portfolio usluga

- 1.6.1. KORISNICI
- 1.6.2. PORTFOLIO USLUGA
- 1.6.3. NOVE USLUGE I UNAPREĐENJE USLUGA
- 1.6.4. BRIGA O KORISNICIMA
- 1.6.5. KANALI PRODAJE

1.6.1. Korisnici

Mtel prateći najsavremenije tržišne trendove kontinuirano razvija i unapređuje sopstveni portfolio telekomunikacionih usluga, pružajući korisnicima povezanost i vrhunsko digitalno iskustvo u svakom trenutku, uz istovremenu diverzifikaciju baziranu na razvoju portfolija usluga.

U 2024. godini rast je zabilježen u skoro svim segmentima usluga, a posebno kod korisnika mobilne telefonije, korisnika interneta i korisnika TV usluge.

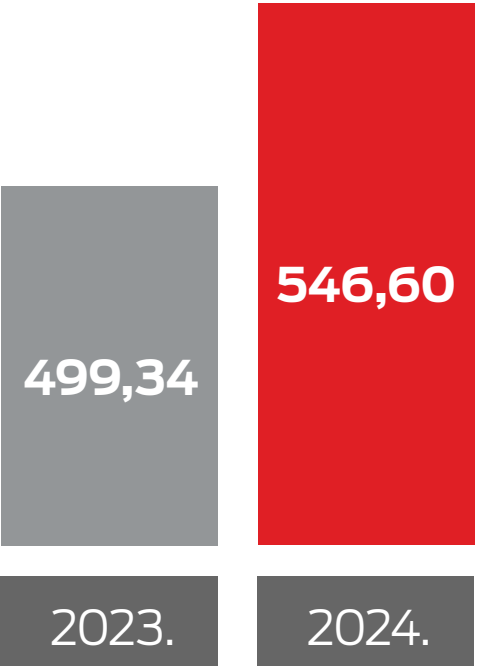
KORISNICI PO SEGMENTIMA USLUGA*	2023.	2024.	% promjene
Mobilna telefonija (mil.)	1,38	1,41	2,6%
Fiksna telefonija (hilj.)	182,92	174,06	-4,8%
Internet (hilj.)	193,82	201,16	3,8%
TV usluge (hilj.)	192,64	199,19	3,4%

*Korisnike po segmentima usluga čine solo korisnici i korisnici u paketu usluga.

Broj korisnika usluga mobilne telefonije iznosi 1,41 milion i veći je za 2,6% u odnosu na 2023. godinu. Od ukupnog broja korisnika mobilne telefonije, broj prepaid korisnika iznosi 865.403, dok je broj postpaid korisnika 546.601 (u okviru kojih su uključeni i M2M korisnici). Ukupan saobraćaj mobilne telefonije ostvaren u 2024. godini iznosi 1.161 milion minuta, što je više za 4,1% u odnosu na 2023. godinu.

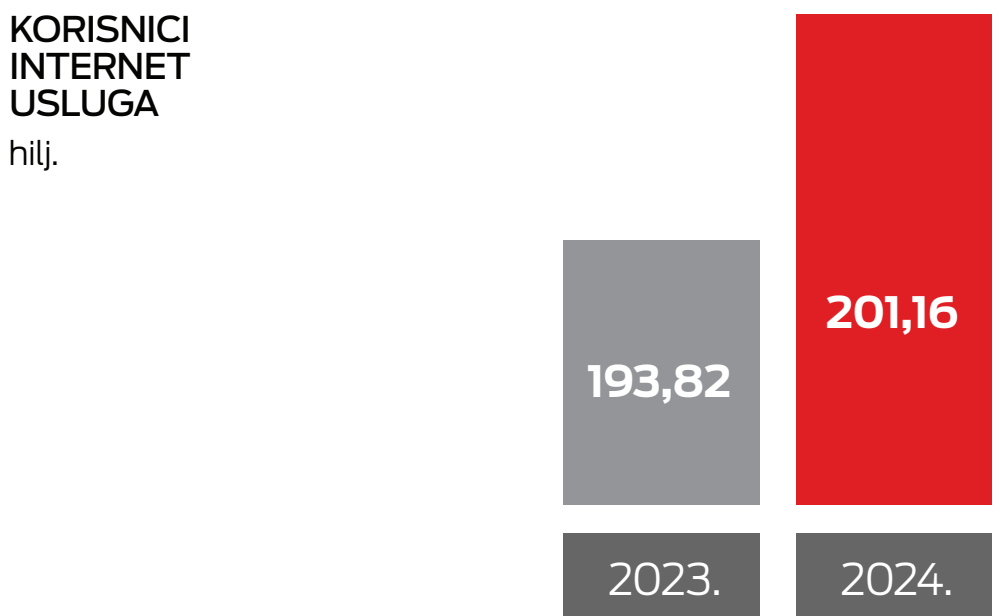
Postpaid korisnici mobilne telefonije čine bazu od 38,7%, koja je u 2024. godini uvećana za 9,5%, sa stalnom tendencijom rasta i u narednom periodu. Tokom 2024. godine za postpaid korisnike u ponudi su bile promotivne ponude sa popustima na mjesečnu pretplatu uz zaključenje ugovora na 24 mjeseca. Takođe, korisnicima su u ponudi i paketi usluga sa mobilnim telefonom, uz mogućnost plaćanja na rate na pojedinim tarifnim modelima pretplate uz zaključivanje ugovora na 12 ili 24 mjeseca, kao i mogućnost kupovine telefonskih aparata bez ugovorene obaveze.

KORISNICI POSTPAID
USLUGE MOBILNE
TELEFONIJE
hilj.



Broj prepaid korisnika u odnosu na prethodnu godinu niži je za 1,3% prije svega usljed prelazaka na postpaid pakete. Navedeni korisnici učestvuju sa 61,3% u ukupnoj korisničkoj bazi mobilne telefonije. Mtel je u 2024. godini radio na unapređenju prepaid ponude i kreiranju atraktivnih prepaid tarifnih opcija i promotivnih ponuda s ciljem povećanja prepaid korisničke baze.

Ukupan broj internet korisnika bilježi rast od 3,8% u odnosu na prethodnu godinu, od čega je rast znatno veći kod rezidencijalnih korisnika. U strukturi ukupnog broja internet korisnika, najznačajnije učešće imaju korisnici u okviru paketa integrisanih usluga, koji čine 66,3% ukupne baze internet korisnika. Korisnici internet usluge koji nisu u paketu učestvuju sa 33,7%.



Potrebe korisnika za internet uslugama su na zavidnom nivou. Usluge pristupa internetu pružaju se putem ADSL, VDSL i GPON/FTTH tehnologije.

U 2024. 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.

Ukupan broj TV korisnika u 2024. godini veći je za 3,4% u odnosu na prethodnu godinu. TV usluga je u ponudi za rezidencijalne i poslovne korisnike, kao samostalna usluga, kao i u paketima sa nekim drugim uslugama.

Satelitska televizija m:SAT zauzima značajno mjesto u ukupnom broju TV korisnika. Akcije sa promotivnom ponudom m:SAT usluge, sa popustima na mjesečnu pretplatu i priključak, te angažovanje značajnih resursa direktne i indirektne prodaje rezultirali su povećanjem broja korisnika m:SAT usluge u 2024. godini kako solo tako i u paketima usluge.

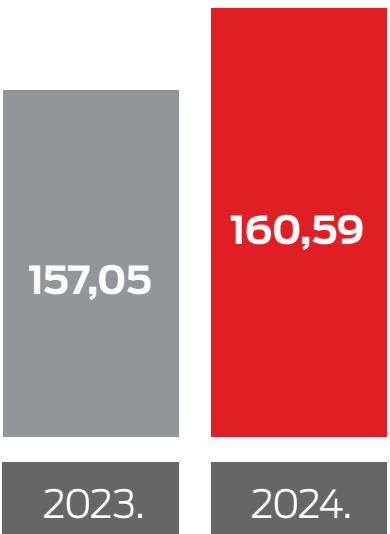
Mtel svojim korisnicima pruža različite **pakete usluga** u okviru kojih nudi dvije, tri ili četiri usluge, pri čemu se prilagođava zahtjevima korisnika s ciljem povećanja stepena njihovog zadovoljstva i lojalnosti.

Ukupan broj korisnika paketa usluga bilježi rast za 2,3% u odnosu na prethodnu godinu. Najznačajnije učešće u ukupnom broju korisnika paketa usluga u 2024. godini imaju paketi sa dvije usluge. Rast broja korisnika je zabilježen kod paketa dvije i četiri usluge, dok broj korisnika paketa tri usluge bilježi pad u odnosu na prethodnu godinu.

Najveće interesovanje u 2024. 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.

Sadržaji uključivani u IPTV i m:SAT ponude u 2024. godini pažljivo su birani kako bi se paketi kanala upotpunili kvalitetnim i od strane korisnika traženim sadržajima.

KORISNICI
PAKETA
USLUGA
hilj.



1.6.2. Portfolio usluga

Mobilna telefonija

- Usluge mobilne telefonije (Prepaid, Pretplata tarifni modeli, Total Group, Kombinuj, Kombinuj Biz, Kombinacija)
- Tarifni planovi za prepaid korisnike
- Tarifne opcije za korisnike sa svim načinima plaćanja
- Mobilni internet (Dopuna NET usluga i tarifne opcije), Pretplata NET
- e-SIM kartice
- VoLTE (Voice over Long Term Evolution)
- m:go app
- Siguran Net
- TOTAL DATA
- VPN exclusive
- e-commerce usluga
- Usluge međunarodnog roaminga
- VAS SMS/MMS usluge
- Humanitarni telefon
- Premium rate
- Mondo Wap portal Mtel
- Broadcast SMS usluga
- Mobilni internet PRO
- Usluga kratki broj
- USSD servis (moj meni)
- Tarifni dodaci (BIZ MIIN, SMS, NET, NET Roaming
- NBA, Apollon, Balkan Myusic, Arena Cloud
- Pokloni NET
- Prenos broja
- Poseban broj
- Praćenje vozila

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
- Tarifne opcije u fiksnoj mreži
- NBA, Apollon, Balkan Myusic, Arena Cloud
- Prenesi broj
- 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
- Hosting paketi i mail hosting
- Siguran Net
- NBA, Apollon, Balkan Myusic, Arena Cloud

Integrisane usluge

- Paketi integrisanih usluga za rezidencijalne korisnike (2,3 i 4 usluge)
- Biz Paketi integrisanih usluga (2 i 3 usluge)
- m:SAT paketi usluga (2 i 3 usluge)
- NBA, Apollon, Balkan Myusic, Arena Cloud

Multimedijalne usluge

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

ICT/SI usluge

ICT:

- Virtual Data Center
- Virtual Private Server
- Cloud Security (Premium Security usluga)
- Cloud Backup i Cloud Disaster Recovery
- LoRaWAN konektivnost
- Time Tracking
- Microsoft 365
- Server Housing

SI:

- Smart Building rješenje
- Smart Home usluga
- Integrisana rješenja (ERP, Biling sistem, CRM, DMS...)
- Cloud Call centar usluga
- Mtel WiFi usluga
- Printing centar
- BizBook
- PROTOS Sistem
- Infobip-usluge

S:Bon

Ostale usluge

- IProdaja uređaja
- Usluga zakupa oglasnog prostora
- Kućna asistencija
- Mtel parking (BiH, Srbija)
- Kontakt centar

1.6.3. Nove usluge i unapređenje usluga

Osnovna ponuda Mtela se sastoji od usluga fiksne i mobilne telefonije, interneta i prenosa podataka, integrisanih usluga, multimedijalnih, ICT/SI i ostalih usluga.

Mobilna telefonija

Prepaid usluge

U cilju unapređenja ponude za korisnike sa prepaid načinom plaćanja, u 2024. godini kreirane su personalizovane (segmentirane) ponude za korisnike usluge „Dopuna“. Ponudu su sačinjavale tarifne opcije „Kupi minute“ i „Kupi internet“ za korisnike usluge „Dopuna“ 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.

U 2024. godini omogućena je dopuna prepaid računa putem postpaid broja u iznosima od 15 konvertibilnih maraka i 20 konvertibilnih maraka, kao i dopuna prepaid računa putem s:bon-a.

Postpaid usluge

U cilju unapređenja ponude za korisnike sa postpaid načinom plaćanja u 2024. godini kreirane su brojne promotivne ponude. Sprovedene su i personalizovane (segmentirane) ponude koje su sačinjavale tarifne opcije „Kupi minute“ i „Kupi internet“ koje su Mtel korisnici mogli da koriste tri ili više mjeseci i koje su definisane po segmentiranim grupama. Ponude su korisnicima bile dostupne putem USSD menija „Moj meni“ (dinamičke opcije) i m:go aplikacije.

Tokom 2024. godine Društvo je za korisnike koji žele da sklope ugovor, a korisnici su starih tarifnih modela, omogućilo prelazak na odgovarajuće tarifne modele iz aktuelne ponude Mtela, koji korisnicima pružaju različite benefite.



TOTAL GROUP usluge

Društvo nudi brojne promotivne akcije za korisnike TOTAL GROUP usluge, te je, između ostalog, u 2024. godini uveden novi tarifni dodatak za korisnike BIZ tarifnih modela – BIZ NET roming Evropa u okviru kojeg korisnici dobijaju određenu količinu mobilnog interneta.

e-Sim usluga

U 2024. godini je putem m:tel.ba. portala omogućen potpuno digitalan proces kupovine, aktivacije i plaćanja e-SIM usluge, bez potrebe za odlaskom na prodajno mjesto. Korisnik dobija e-SIM i sve prateće informacije (uključujući QR kod za brzu aktivaciju) elektronski, što pojednostavljuje i ubrzava proces prelaska na našu mrežu ili prodaju usluga novom segmentu korisnika – turistima, a e-SIM paket može da plati bilo kojom platnom karticom iz VISA/MasterCard ekosistema u zemlji ili iz svijeta.

Usluga Siguran Net

Siguran NET je usluga koju Mtel nudi svojim korisnicima za zaštitu od različitih vrsta sajber prijetnji. Siguran Net je usluga koja će obavijestiti korisnika, ali i spriječiti uređaje da pristupe zlonamjernim web-adresama, ukoliko korisnik to posebno ne odobri.

U 2024. godini usluga Siguran Net omogućena je i za korisnike usluge mobilne telefonije, odnosno korisnicima sa kombinovanim načinom plaćanja, korisnicima Pretplata Net usluge kao i korisnicima Dopuna Net usluge. Takođe, za korisnike usluge mobilne telefonije Mtela sa prepaid i postpaid načinom plaćanja omogućena je aktivacija i deaktivacija predmetne usluge podnošenjem zahtjeva na prodajnom mjestu Mtela/putem direktnog kanala prodaje.



m:go aplikacija

U toku 2024. godine urađena su unapređenja m:go aplikacije u dijelu zaštite korisnika, njihovih podataka i aktivnosti primjenom mehanizama i funkcionalnosti:

- dvofaktorska autentifikacija prilikom prijave (SMS i e-mail),
- mogućnosti potpunog brisanja korisničkog naloga od strane korisnika,
- odjave sa svih uređaja korisnika sa admin. panela,
- automatsko brisanje korisničkog naloga u slučaju duže neaktivnosti, kao i brisanje korisničkog naloga i podataka prilikom procedure „recikliranja“ brojeva,
- pružanja istorije plaćanja (uključujući i ONTV plaćanja) korisnicima,
- podešavanja i korištenja PIN-a prilikom ulaska u aplikaciju i prilikom realizacije akcija plaćanja.

Korisnicima je omogućeno jednostavno prijavljivanje na uslugu dostave računa za mjesečne usluge putem e-maila, a takođe su urađene značajne izmjene u prikazu korisničkih podataka i stanja računa korisnika kako bi iste bile precizne.

Aktivacija posebnih ponuda za korisnike (Posebno za tebe) je unaprijeđena na način da je implementirana unutar same aplikacije, tako da je aktivacija brža i prirodnija (bez preusmjeravanja korisnika), a kako je omogućeno da svako otvaranje aplikacije bude prijavljeno sistemu ponuda, paralelno je omogućeno i kreiranje dinamičke ponude za svakog pojedinačnog korisnika i njena ponuda korisniku.

Pored navedenog, omogućeno je plaćanje parkinga u inostranstvu putem m:go aplikacije za još dodatni 31 grad/mjesto u Srbiji. Takođe, unaprijeđena je aplikacija u smislu prikaza sadržaja aplikacije na dva dodatna jezika – engleskom i arapskom, te je tako olakšana kupovina servisa (dopuna računa, data tarifne opcije, provjera stanja i sl.) putem m:go aplikacije korisnicima koji nisu iz našeg govornog područja.



Roaming DATA tarifne opcije

Mtel kontinuirano radi na kreiranju novih roming tarifnih opcija koje bi pokrile zemlje svijeta. Za korištenje usluge mobilnog interneta u romingu u ponudu su uvedene nove tarifne opcije „Net roming Kina“, „Net roming SAD“ i „Net roming Tanzanija“. Dodijeljeni mobilni internet u sklopu kupljene tarifne opcije može se koristiti u mreži operatera China Unicom u Kini, u mreži operatera T-mobile u SAD (Sjedinjene Američke Države) i u mreži operatera Vodacom u Tanzaniji.

U toku 2024. godine izvršene su sljedeće izmjene u korištenju tarifnih opcija:

- „Net roming Slovenija“ i „Net roming Evropa“ na način da se vrši izmjena operatera Telekom u Sloveniji u naziv operatera Mobitel (Telekom Slovenija);

- „Net roming Austrija/Njemačka“ i „Net roming Evropa“ na način da se vrši izmjena naziva operatera T-Mobile u Austriji u naziv operatera T-Mobile (Magenta);
- „Net roming Evropa“, gdje je izvršena izmjena naziva operatera T-Mobile u Holandiji u naziv operatera Odido Netherlands;
- „Net roming Grčka“, gdje je izvršena izmjena naziva operatera T-Mobile COSMOTE u Grčkoj u naziv operatera OTE S.A;
- „Net roming Evropa“, gdje se za korištenje navedene tarifne opcije u Velikoj Britaniji omogućava i u mreži operatera Everything Everywhere, pored operatera Vodafone;
- „Net roming Evropa“, gdje se navedena opcija omogućava i u mrežama operatera Megafon i MTS u Rusiji.

Sve pomenute 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 portala/aplikacije Mtela „Moj m:tel“.

U skladu sa regulatornim obavezama definisanim Pravilom 93/21 o primjeni politike primjerenog korištenja i procjeni održivosti ukidanja dodatnih naknada za regulisane maloprodajne cijene rominga od 1.1.2024. godine, urađena je 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 operatera u regionu Zapadnog Balkana po maksimalnoj brzini.

SIM kartice

U cilju 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). Ponude su sačinjavale zamjenu SIM kartice za novu karticu bez naknade.

Multimedijalne usluge

Oglašavanje na IPTV platformi

U toku 2024. godine omogućeno je oglašavanje na IPTV platformi, usluga putem koje se plasira reklamni/promotivni video-sadržaj određenog lica kao oglašivača korisnicima IPTV usluge u cilju promocije, marketinških istraživanja i prodaje određene usluge ili proizvoda, preko raspoložive mrežne infrastrukture Mtela (IPTV platforme). Reklamni/promotivni video-sadržaji prikazuju se na početnoj stranici i/ili prije pokretanja premotavanih sadržaja (prilikom korištenje dodatnih usluga Gledaj propušteno/Gledaj ispočetka).

Početna stranica, na kojoj se prikazuje reklamni sadržaj, prikazuje se na TV uređaju korisnika IPTV usluge svaki put kada korisnik upali STB (set top box) uređaj ili TV uređaj.

Pored IPTV oglašavanja, važno je istaći da je početna stranica doživjela redizajn u smislu da su se pored oglasnog prostora na početnoj stranici izdvojili lista posljednjih gledanih i preporučenih kanala, informacija o tačnom vremenu i vremenskoj prognozi, prečice za aplikacije, kao i pregled videoteka.

ON TV usluga

U 2024. godini izvršeno je povećanje broja TV kanala koji su dostupni korisnicima u okviru Start ON i Max ON paketa TV programa.

Pored navedenog, u okviru Max ON paketa TV programa omogućeno je korištenje Epic Drama SVoD usluge kao i Viasat World SVoD usluge.

Korisnicima ON TV usluge omogućeno je praćenje ON TV sadržaja i putem Android Smart TV aplikacije. U skladu sa mogućnošću korištenja ON TV usluge

putem Android Smart TV aplikacije te proširenja TV sadržaja, kroz promotivne ponude koje se odnose na atraktivne cijene mjesečne pretplate, intenzivno se radilo na popularizaciji ove usluge.

m:tel TV usluga

U toku 2024. godine, pored unapređenja ponude sadržaja, korisnicima kojima je Mtel TV usluga realizovana putem GPON pristupne tehnologije i koji podnesu zahtjev za dodatnu uslugu dodatnog drugog i/ili trećeg IPTV prijemnika, omogućeno je da samostalno izvrše priključenje terminalne opreme na postojeću mrežnu terminalnu opremu Mtela. Korisnicima koji uspješno izvrše samostalno priključenje navedene terminalne opreme odobrava se odgovarajući popust na mjesečnu pretplatu za korištenje Mtel TV usluge.

IPTV sadržaj

U toku 2024. godine u ponudu su uvedeni Viasat World SVoD, Telcast SVoD, Epic Drama SvoD usluge i SVoD usluga Bindžuj serije, kao i dodatni IPTV Paket 4K.

Takođe, izvršeno je unapređenje mogućnosti korištenja APOLLON SVoD usluge na način da je omogućeno korištenje usluge na period od 12 mjeseci po povoljnijim cijenama mjesečne pretplate.

Viasat World SVoD usluga je usluga videa na zahtjev koja korisnicima, u okviru korištenja ON TV usluge, omogućava gledanje sadržaja u okviru Viasat World videoteke, uz mogućnost neograničenog broja pregleda odabranog sadržaja u periodu korištenja usluge. Ponudu usluge čine sadržaji koji se emituju na kanalima Viasat Explore, Viasat Nature i Viasat History.

Telcast SVoD (eng. Subscription Video on Demand) usluga je usluga videa na zahtjev koja korisnicima m:tel TV usluge daje mogućnost gledanja podkasta o tehnologijama i inovacijama, muzici i filmovima, novim trendovima u medijima i komunikacijama, uz mogućnost neograničenog broja pregleda odabranog sadržaja u periodu korištenja usluge.

Epic Drama SVoD usluga je usluga videa na zahtjev koja korisnicima, u okviru korištenja ON TV usluge, omogućava gledanje filmskih sadržaja u okviru Epic Drama videoteke uz mogućnost neograničenog broja pregleda odabranog sadržaja u periodu korištenja ON paketa. Ponudu usluge čine filmovi i serije koji se emituju na kanalu Epic Drama.

SVoD usluge Bindžuj seriju Toma, Bindžuj 12 reči, Bindžuj seriju Ringišpil i Bindžuj seriju Močvara S03 predstavljaju usluge videa na zahtjev koje omogućavaju ekskluzivno gledanje epizoda serija „Toma“, „12 reči“, „Ringišpil“ i „Močvara“ uz mogućnost neograničenog broja pregleda sadržaja za vrijeme trajanja SVoD usluge.

Dodatni paket IPTV Paket 4K sadrži 4TV kanala dostupna u 4K rezoluciji i u okviru ovog dodatnog paketa biće omogućeno i korištenje Paket 4K SVoD usluge koja omogućava gledanje određenog broja filmskog sadržaja u 4K rezoluciji uz mogućnost neograničenog broja pregleda u periodu korištenja dodatnog paketa TV programa.

m:SAT usluge

U okviru promotivnih ponuda, novi korisnici m:SAT usluge mogli su da iskoriste popust na priključak i mjesečnu pretplatu, da koriste dodatni 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.

U toku 2024. godine korisnicima je omogućen reugovor tri mjeseca prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora.

Pored toga, za korisnike m:SAT+NET paketa integrisanih usluga 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.

Integrisane usluge

U 2024. godini nastavljeno je sa modernizacijom pristupne mreže, sa sada već značajnim procentom zastupljenosti GPON tehnologije u fiksnoj pristupnoj mreži, gdje je velikom broju korisnika ponuđen kvalitetniji servis i multimedijalni sadržaj (HDTV kanali, 4K kanali, streaming itd.). Korisnici su posebno zainteresovani za pakete sa TV uslugom, te sa IPTV usluga pruža na više TV prijemnika, što doprinosi zadržavanju postojećih korisnika širokopojasnih usluga i povećanju kvaliteta usluge s aspekta pouzdanosti usluge i dostupnosti većih pristupnih brzina.

Tokom 2024. godine, Mtel je za korisnike koji žele da sklope ugovor, a korisnici su starih tarifnih modela, omogućio prelazak na odgovarajuće tarifne modele iz aktuelne ponude Mtele. Korisnicima se nude paketi usluga sa različitim benefitima u skladu s njihovim potrebama.

U 2024. godini Mtel je svojim korisnicima omogućio praćenje Olimpijskih igara, gdje je osam posebnih kanala u okviru IPTV tehnologije bilo otvoreno, te se sadržaj mogao pratiti sve vrijeme trajanja Olimpijskih igara 2024. godine.

Fiksna telefonija

Korisnicima fiksne telefonije koji trenutno koriste ISDN BRA tehnologiju nije više moguće pružanje navedene usluge usljed tehničkih razloga, te je istim omogućeno da bez naknade pređu na novu POTS/VoBB tehnologiju.

ICT/SI usluge

Virtual Data Center (VDC) usluga i Virtual Private Server (VPS) usluga

U okviru Virtual Private Server usluge omogućeno je korištenje disk prostora (SSD) od 100 GB, kao i korištenje Virtual Private Server usluge uz zaključivanje ugovora sa minimalnim periodom trajanja od 24 mjeseca, pri čemu se ostvaruje pravo na popust na cijenu mjesečne pretplate za korištenje VPS usluge.

Web-hosting, e-mail hosting i registracija domena

U 2024. godini u okviru web-hosting i e-mail hosting usluge izvršeno je povećanje resursa za web-prezentaciju, kao i povećanje resursa za hostovanje većeg broja e-mail naloga, te unapređenje sigurnosnih rješenja, prvenstveno u domenu naprednog filtriranja neželjenog e-mail saobraćaja i upravljanja istim.



Integrirana rješenja

U 2024. godini proširena je ponuda sistem integracijskih rješenja sa visokokvalitetnim i uskospecijalizovanim softverskim rješenjima. Ova softverska rješenja zasnovana su na najsavremenijim tehnologijama koje doprinose efikasnom upravljanju i automatizaciji ključnih poslovnih procesa uz povećanje produktivnosti, efikasnosti i profitabilnosti poslovnih korisnika. Neka od softverskih rješenja koja su u ponudi Mtel korisnicima:

- **ERP sistem** – Sveobuhvatan integralni informacioni sistem za upravljanje svim poslovnim procesima i resursima preduzeća: finansijama, knjigovodstvom, robom, materijalima, osnovnim sredstvima itd.
- **BILING sistem** – Namijenjen je kompleksnim poslovnim sistemima u kojima je potrebno izvršiti obračun i naplatu proizvoda i usluga za veliki broj korisnika ili kada postoji veliki broj različitih usluga u ponudi, koje se pružaju na različit način.
- **Billing sistem za komunalna preduzeća** – sofisticirani softverski sistem za izračunavanje i prikupljanje različitih vrsta komunalnih usluga kao što su voda, gas, struja, grijanje, održavanje i čišćenje zgrada, odlaganje otpada i drugo.
- **Sistem za upravljanje maloprodajom** – Savremeni informacioni sistem koji podržava rad maloprodajnih objekata i pokriva raspon od manjih prodavnica, sa kompletnim rješenjem na jednoj radnoj stanici, sve do hipermarketa i robnih kuća sa desetinama kasa i centralizovanom bazom podataka.
- **Sistem za upravljanje proizvodnjom** – Sistem koji omogućava praćenje svakog koraka u realizaciji radnih naloga, od raspoređivanja materijala do završetka proizvodnje i predaje proizvoda u magacin. Kroz sve ove procese prate se planirani i stvarno utrošeni resursi, a generišu se i relevantni izvještaji koji omogućavaju analizu performansi proizvodnje.
- **CRM sistem** – Omogućava centralizovano praćenje i kontrolu zahtjeva korisničke podrške, izdavanja naloga i planiranja dugoročnih aktivnosti (projekata) i njihovih realizacija u kompanijama.
- **DMS sistem** – Kreiran za automatsko upravljanje elektronskim dokumentima kroz cjelokupan životni ciklus u okviru organizacije, od prijema, njihovog kretanja do konačnog arhiviranja (slike, skenirani dokumenti, e-mailovi, dokumenti u elektronskom obliku).

mtel.ba portal i aplikacije

Portal mtel.ba predstavlja centralnu digitalnu platformu kompanije koja objedinjuje tri ključne funkcije: medijsko-informativni sadržaj, prodajni kanal i korisnički servis (self care). U 2024. godini, dodatno je unaprijeđen eCommerce i self care segment.

Ključne aktivnosti i funkcionalnosti:

- **Samostalna aktivacija novih videoteka i drugih usluga** putem Moj m:tel web-portala i aplikacije;
- **Poboljšanja pregleda i plaćanja računa** za više različitih usluga unutar Moj m:tel naloga (uključujući quadro i druge pakete);

- **Dorade na prepaid dopunama za postpaid korisnike** s mogućnošću zaduženja računa, te poboljšanje sigurnosti prilikom prenosa dopuna između prepaid računa;
- **Prodaja eSIM usluge** putem mtel.ba portala, kao prvog end-to-end digitalnog proizvoda kompanije m:tel.

Tokom 2024. godine, portali i aplikacije mtel.ba i moj.mtel.ba zabilježili su više od 18 miliona posjeta, dok je broj eCommerce događaja premašio tri miliona (pretrage proizvoda, aktivacije, plaćanja i slično). Broj aktivnih korisnika B2C self care portala porastao je na preko 66.000, uz gotovo 900.000 različitih aktivnosti unutar sistema.



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. Takođe, putem Kontakt centra olakšava se korištenje usluga korisnicima, rješavaju se tehnički i administrativni izazovi te pružaju neophodne informacije na brz i efikasan način. Značajne su i postprodajne aktivnosti u okviru brige o korisnicima koje obuhvataju mogućnost prijave smetnje, davanja dodatnih informacija, tehničke podrške ili podnošenja prigovora.

Tokom 2024. godine zaprimljene su 11.053 reklamacije, što je manji broj reklamacija u odnosu na prethodnu godinu. Prigovori korisnika odnose se na iznos računa, kvalitet usluge, povredu odredaba pretplatničkog ugovora, kao i na zahtjeve za lojaliti ustupcima, promjenu ili informaciju o statusu pretplatničkog odnosa, informacije o uslovima plaćanja i drugo. Svi zaprimljeni prigovori riješeni su unutar zakonskog roka od 30 dana.

Kontakt centar Mtela predstavlja temelj posvećenosti korisnicima i svakodnevnog pružanja vrhunske usluge te je važna tačka podrške korisnicima, gdje je pružanje brze, efikasne i ljubazne pomoći na prvom mjestu. Shodno potrebama korisnika, Kontakt centar je dostupan 24/7 putem sljedećih kanala: telefonski poziv, e-mail, društvene mreže, aplikacije i web-portal.

Broj ostvarenih poziva u Kontakt centru iznosi 1.926.519, dok je broj opsluženih ostvarenih poziva u 2024. godini 1.763.440. U prosjeku, procenat opsluženih poziva je 92%, a prosječno vrijeme koliko je korisnik čekao na javljanje operatera je 15 sekundi.

BRIGA O KORISNICIMA	2023.	2024.
Ukupan broj reklamacija na godišnjem nivou	12.171	11.053
Stepen uspješno riješenih reklamacija	100,00%	100,00%
Broj ostvarenih poziva u kontakt centru	2.083.044	1.926.519
Broj ostvarenih poziva u kontakt centru - opsluženi	1.886.637	1.763.440



1.6.5. Kanali prodaje

Mtel je, osim direktnih kanala prodaje, orijentisan i na druge vidove prodaje, a u skladu sa razvojem i rastom tržišta i usluga te u skladu sa potrebama korisnika. Akcenat u poslovnim i marketinškim aktivnostima stavljen je na što adekvatniju prezentaciju i promociju usluga korisnicima.

Mtel na tržištu Bosne i Hercegovine djeluje putem sljedećih kanala prodaje:

- direktni kanali prodaje za rezidencijalne i poslovne korisnike,
- Kontakt centar,
- web shop prodaja i prodaja putem mobilne aplikacije m:go,
- teleprodaja,
- indirektni kanali prodaje putem partnera – posrednika za rezidencijalne i poslovne korisnike i prodaja usluga sa dodatnom vrijednošću.

U skladu sa razvojem i zahtjevima tržišta, Mtel radi i prodaju **ICT usluga i sistem integracijskih rješenja** na tržištu Bosne i Hercegovine.

Direktni kanal prodaje za rezidencijalne i poslovne korisnike

Na tržištu Bosne i Hercegovine Mtel djeluje putem poslovnih jedinica za rezidencijalne korisnike, odnosno putem agenata prodaje za poslovne korisnike, a koje su podijeljene u tri prodajne regije: Zapad, Istok i Jug.

Direktni kanal prodaje za rezidencijalne korisnike trenutno posluje u 57 Mtel poslovnih jedinica, od čega 47 u Republici Srpskoj, 9 u FBiH i 1 u Brčko distriktu.

BROJ POSLOVNIH JEDINICA ZA PRODAJU REZIDENCIJALNIM KORISNICIMA U 2024. GODINI



Direktni kanal prodaje poslovnim korisnicima djeluje preko kancelarija u: Banjoj Luci, Prijedoru, Doboju, Brčkom, Bijeljini, Zvorniku, Tuzli, Istočnom Sarajevu, Trebinju i Mostaru.

Poslovne jedinice kao kanal prodaje, osim što predstavljaju osnovni kanal direktne prodaje svih vrsta osnovnih i dodatnih usluga te terminalne opreme, one su i svojevrsni korisnički servis za sve vrste zahtjeva i upita korisnika, odnosno najdirektniji kanal komunikacije sa postojećim i potencijalnim korisnicima.

Kontakt centar

Kontakt centar kompanije Mtel se, pored podrške rezidencijalnim korisnicima, uspješno bavi i prodajnim aktivnostima.

Shodno potrebama korisnika, Kontakt centar je dostupan 24/7 putem sljedećih kanala: telefonski poziv, e-mail, društvene mreže, aplikacije i web-portal. Korisnicima se putem Kontakt centra olakšava korištenje usluga, rješavaju tehnički i administrativni izazovi te im se pružaju sve neophodne informacije na brz i efikasan način.

Kako bi se osigurala kvalitetna podrška i stalno unapređivanje usluga, zaposleni Kontakt centra redovno učestvuju u stručnim obukama i trening programima.

Ove obuke obuhvataju najnovije tehnologije, komunikacijske vještine, kao i specifične tehnike rješavanja problema, što im omogućava da uvijek budu u korak s najnovijim trendovima i potrebama korisnika. Na taj način se unapređuje sposobnost zaposlenih da zadovolje potrebe korisnika, čineći njihovo iskustvo s Mtelom jednostavnim i prijatnim, što se prati kroz ključne pokazatelje efikasnosti Kontakt centra.

Kontakt centar Mtela predstavlja temelj naše posvećenosti korisnicima i svakodnevnog pružanja vrhunske usluge.

Web shop prodaja i prodaja putem mobilne aplikacije m:go

Mtel je razvio web shop koji pruža usluge rezidencijalnim korisnicima, kao i mobilnu aplikaciju m:go, preko njih rezidencijalni i poslovni korisnici mogu da izvrše narudžbu/kupovinu usluga i opreme, dopunu prepaid računa, onlajn plaćanje postpaid računa, kupovinu eSIM prepaid paketa, te aktivaciju različitih paketa, videoteka, dodatnih usluga i tarifnih opcija/planova.

Teleprodaja

Posredstvom prodajnog kanala teleprodaja obavljaju se aktivnosti pruženja informacija, animacija, zadržavanje i reugovaranje rezidencijalnih i poslovnih korisnika te prodaja svih Mtel usluga, servisa i telekomunikacione opreme telefonskim putem.

Indirektni kanal prodaje putem partnera – posrednika za rezidencijalne korisnike

Procesima indirektnih, posredničkih prodaja rezidencijalnim korisnicima omogućena je indirektna prodaja usluga sa prepaid i postpaid načinima plaćanja, pri čemu se ugovor potpisuje van poslovnih prostora Mtel.

U segmentu prepaid usluga Mtel omogućava prodaju startnih prepaid paketa, dopunu prepaid računa korisnika (putem POS terminala ili skreć vaučera za dopunu) te kupovinu s bon vaučera na velikom broju prodajnih mjesta širom BiH, a putem mreže posredničke prodaje. Pored navedenih načina, Mtel omogućava dopunu prepaid računa korisnicima i putem IPTV platforme, mobilne aplikacije, web-sajta, kao i sa postpaid brojeva.

Kad su u pitanju posrednici u prodaji Mtel usluga sa postpaid načinom plaćanja (mobilna telefonija, m:SAT usluga, fiksna telefonija i paketi integrisanih usluga), Mtel ima zaključene ugovore sa više od 20 aktivnih posrednika koji uzimaju učešće u prodaji navedenih Mtel servisa.

Indirektni kanal prodaje putem partnera – posrednika za poslovne korisnike i prodaja usluga sa dodatnom vrijednošću

Procesima indirektnih, posredničkih prodaja poslovnim korisnicima omogućena je indirektna prodaja usluga: mobilna telefonija Total Group, Pretplata i Pretplata Net, pristup internetu NetBiz tarifni modeli, kao i Hotelsko rješenje (IPTV).

Putem partnera – posrednika realizuje se i prodaja usluge Total Data fiskalne kase na području Federacije BiH i Brčko distrikta BiH.

Prodaja usluga sa dodatnom vrijednošću odvija se u saradnji sa partnerima: IN fiksne i IN mobilne mreže.

Prodaja ICT usluga i SI rješenja

Prodaja poslovnih rješenja ICT usluga i SI rješenja, sa centralizovanom kancelarijom u Banjoj Luci realizuje se putem direktnog kanala prodaje, kao i u saradnji sa partnerima s kojima Mtel ima zaključene ugovore o poslovno-tehničkoj saradnji.

Prodajom su obuhvaćene sve vrste usluga iz domena informaciono-komunikacionih tehnologija, izgradnja pasivne i aktivne mrežne infrastrukture, izgradnja i održavanje Wi-Fi mreže i video-nadzora, kao i prodaja i održavanje usko specijalizovane terminalne opreme za potrebe korisnika.

1.7. Investiciona ulaganja

1.7. Investiciona ulaganja

Ukupno realizovana investiciona ulaganja u 2024. godini iznose 178,5 miliona konvertibilnih maraka i viša su za 32,5% 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.

Realizovane investicije u 2024. godini doprinijele su jačanju pouzdanosti u pružanju usluga, uvođenju inovativnih rješenja te postavljanju temelja za dalji razvoj i širenje portfolija Mtela u svim segmentima telekomunikacija.

Ukupno na kraju 2024. godine

80.585

FTTH korisnika

34,2%

korisnika povezano na FTTH mrežu

97,4%

pokrivenost stanovništva LTE mrežom

1.730

baznih stanica

178

piko ripitera

Pušteno u rad u 2024. godini

36

makro baznih stanica

7

mikro bazna stanica

12

piko ripitera

46

LoRaWAN Gateway-a



Investicije u mobilnu mrežu u 2024. godini bile su usmjerene na nekoliko ključnih područja. Prioritet je bio proširenje i razvoj četvrte generacije (LTE) radio-pristupne mreže, uključujući unapređenje postojećih lokacija i izgradnju novih, planiranih baznih stanica. Pored toga, značajan fokus stavljen je na optimizaciju radio-pristupne mreže kako bi se osigurala pozicija najbolje mobilne mreže u Bosni i Hercegovini. U domenu jezgra mobilne mreže uspješno je završena modernizacija CS (Circuit-Switched) jezgra, dok su paralelno započeti radovi na modernizaciji i proširenju PS (Packet-Switched) jezgra. Transportna mreža proširena je kako bi se zadovoljili rastući zahtjevi za internet saobraćajem, uz implementaciju dodatnih zaštitnih trasa i unapređenje kapaciteta. Takođe, uspješno je realizovana implementacija kvaliteta usluge (QoS). Posebno je važno napomenuti da je mobilna mreža sada u potpunosti IP-bazirana, kroz sve slojeve (All-IP mreža), čime je osigurana maksimalna efikasnost, pouzdanost i fleksibilnost u pružanju usluga korisnicima.

U okviru nadogradnje i modernizacije bežične pristupne mreže u 2024. godini u rad su pušteni LTE (4G) servisi na ukupno 72 postojećih lokacija. Urađena su dodatna proširenja u pogledu kapaciteta i pokrivenosti mobilne mreže uvođenjem dodatnih sektora baznih stanica i povećanja broja frekvencija na 3G/4G mreži u kapacitativno zahtjevnim oblastima.

Pušteno je u rad ukupno 36 makro baznih stanica, 7 mikro baznih stanica i 12 piko ripitera. Ukupan broj baznih stanica na kraju 2024. godine je 1.730 baznih stanica i 178 piko ripitera. Izvršena je optimizacija mobilne mreže, koja je imala za rezultat 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 Mtel najbolja mobilna mreža u Bosni i Hercegovini u 2024. godini.**

Aktivnosti na ispunjenju uslova u skladu sa izdatom licencom od strane Regulatorne agencije za komunikacije BiH bile su jedan od strateških ciljeva tokom 2024. godine. Mtel je razvio mobilnu širokopojasnu mrežu i obezbijedio njene tehničko-eksploatacione karakteristike prema dinamici i obavezama pokrivanja koje su utvrđene dozvolom. Mtel je u potpunosti ispunio obaveze pokrivanja prema dozvoli za kraj petogodišnjeg perioda, a koji je istekao 8.4.2024. godine.

POKRIVENOST PREMA DOZVOLI RAK-a	31.12.2023.	31.12.2024.	Obaveza prema dozvoli (na kraju petogodišnjeg perioda - 8. april 2024.)
Pokrivenost putnih pravaca u BiH mobilnom širokopojasnom mrežom - MBB (LTE i UMTS) (%)	98,13	98,18	95
Pokrivenost teritorije BiH mobilnom širokopojasnom mrežom - MBB (LTE i UMTS) (%)	84,73	84,73	75
Minimalna srednja brzina pristupa internetu (Mbit/s)	15,4	16,5	4
Pokivenost teritorije BiH govornom uslugom (%)	90,2	90,2	90
Pokrivenost putnih pravaca u BiH govornom uslugom (%)	98,1	98,1	98
RSPR za LTE (dBm)	-102	-102	-109

POKRIVENOST LTE MREŽOM U BiH	31.12.2023.	31.12.2024.
Pokrivenost stanovništva	96,12%	97,41%
Pokrivenost puteva	97,10%	97,20%
Pokrivenost teritorije	75,30%	76,90%
Minimalna srednja brzina pristupa interneta (Mbit/s)	15,14	16,5

U okviru bežične transportne mreže potrebe za većim kapacitetima kontinuirano rastu i usklađene su sa razvojem LTE mreže i stalnim povećanjem zahtjeva za mobilnim internet saobraćajem. Sačinjen je i realizovan detaljan plan optimizacije i proširenja bežične transportne mreže sa ciljem ispunjenja saobraćajnih zahtjeva i kvaliteta servisa korisnika Mtel usluga. Uvođenjem MPLS tehnologije u bežične transportne sisteme, povećan je broj lokacija mobilne mreže koje se oslanjaju na sisteme sa ovom tehnologijom, a čime su se otvorile nove mogućnosti za optimizaciju postojećih resursa. Započeo je proces izgradnje agregacionih tačaka većeg kapacitet za gradove u Federaciji BiH.

U 2024. godini povećani su zahtjevi za pružanje usluge DPI (direktan pristup internetu za poslovne korisnike), gdje je posebno značajno istaći porast broja korisnika čija je namjena zaštita postojećih transportnih kapaciteta (korisnik traži backup za servise koje koristi, a često je kao rješenje za navedeno korištena bežična transportna oprema).

U okviru aktivnosti u mobile backhaul mreži izvršeno je prebacivanje pet baznih stanica sa RR sistema na optiku, dok je za desetak baznih stanica smanjen broj RR hopova.

Projekat „Modernizacija bežične transportne mreže“ započet je sredinom 2024. godine i realizovana su dva klastera, što je značajno unaprijedilo mrežu i omogućilo dalju optimizaciju LTE mreže.

U domenu komutacionih sistema i servisa mobilne telefonije izvršena su proširenja kapaciteta za core elemente i licencno proširenje kapaciteta, kako bi se nesmetano omogućilo korištenje LTE tehnologije za korisnike i ispratio konstantan rast mobilnog internet saobraćaja.

U toku 2024. godine nastavljena 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.

Nastavljen je razvoj usluge plaćanja parkinga u Srbiji i izvršeno je komercijalno proširenje usluge za dodatnih 10 gradova na ukupno 36 gradova u Srbiji. Uspješno su završena testiranja usluge plaćanja parkinga u Crnoj Gori za Mtel BiH korisnike, kao i usluge plaćanja parkinga u BiH za Mtel Crna Gora korisnike, te se očekuje uskoro komercijalizacija navedenih usluga.

Iz domena inteligentnih platformi u 2024. godini nastavljene su 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 virtuelizovanu platformu Online Charging Engine (OCE).

Kroz projekat proširenja i unapređenja novim funkcionalnostima OCS Customer Care aplikacije omogućeno je slanje direktnih SMS obavještenja pojedinačnim korisnicima od strane Mtel kontakt centra, kao i integracija personalizovanih ponuda „Posebno za tebe“ u Customer Care aplikaciju.

U toku 2024. 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 2024. godine obogaćena sa nekoliko opcija dostupnih krajnjem korisniku: upravljanje iznosima dopune, prijava korisnika za dostavu računa mejlom, lokalizacija m:go aplikacije na strane jezike (engleski i arapski jezik), prikaz informacije o naplati naknade za korištenje mobilne mreže, uklanjanje sigurnosnog propusta kod recikliranih MSISDN-ova, promjena m:bon labele u s:bon labelu.

Značajan iskorak u 2024. godini u pružanju servisa Siguran Net postignut je time što je servis isporučen školama u Republici Srpskoj (preko 200 škola). Sve škole imaju iste polise filtriranja sadržaja, koje su kreirane na zahtjev Ministarstva, kako bi se povećala sigurnost i ograničio pristup neželjenom internet sadržaju. U cilju realizacije automatskog provisioning-a za fiksne i mobilne korisnike, urađen je razvoj neophodnih API interfejsa na odgovarajućim IT sistemima.

Investicije u fiksnu mrežu u 2024. godini prvenstveno su bile usmjerene na izgradnju optičke pristupne mreže koristeći GPON tehnologiju pristupa i na migraciju korisnika na FTTH.

Na kraju 2024. godine 80.585 korisnika koristilo je optičku pristupnu mrežu, a još oko 55.000 potencijalnih korisnika ima mogućnost za pristup. U 2024. godini broj korisnika na optičkoj pristupnoj mreži uvećan je za 15%, tako da je na kraju 2024. godine 34,2% 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 širokopoasnog pristupa korisnicima, uvođenje novih usluga kao i stvaranje osnove za dalje širenje portfolija usluga.

Ulaganja u pristupnu opremu u 2024. godini najvećim dijelom odnose se na ugradnju pristupne opreme u GPON tehnologiji i VDSL2 tehnologiji sa funkcijom vektoringa za korisnike koji imaju uslove za FTTH pristup.

U jezgru 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. Završena je optimizacija fiksne backhaul transportne ravni i uveden je QoS i fiksna mreža je u potpunosti IP bazirana kroz sve slojeve (All-IP mreža).

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 2024. godine izvršeno je proširenje pristupnih kapaciteta internet mreže, instalacija novih rutera i linijskih kartica, što pruža podršku naprednim mrežnim funkcionalnostima, kao i integrisanim funkcijama za prepoznavanje i ublažavanje DDoS napada.

Na svim ISP ruterima podignuta je MPLS funkcionalnost kako bi se omogućilo efikasnije rutiranje saobraćaja i zaštita servisa prema potrebi korisnika.

Izgrađen je sistem za analitiku, što omogućava bolju analizu mreže kao i brže reakcije u slučaju zagušenja i preraspodjelu saobraćaja. Takođe, izgrađen je i AntiDDoS sistem za zaštitu poslovnih korisnika od aplikativnih i volumetrijskih napada, kao i drugih korisnika kojima Mtel pruža zaštitu od AntiDDoS napada kao uslugu.

U domenu IPTV platfrome i CDN servisa u toku 2024. godine završena je implementacija novog glavnog menija, zatim pretraživača IPTV aplikacije (search), mini EPG widget i nova lista kanala, implementirana je lista svih dostupnih kanala, tako da korisnik može da vidi koji kanali postoje na platformi osim kanala na koje ima pretplatu.

U 2024. godini u okviru informacionih tehnologija najznačajnije aktivnosti odnose se na unapređenje efikasnosti poslovnih procesa kako kroz implementaciju gotovih softverskih rješenja tako i kroz interni razvoj aplikacija i pratećih sistema, tehnološko unapređenje interne i eksterne cloud infrastrukture, kao i podizanje nivoa zaštite korporativnih resursa.

Tokom 2024. godine realizovana je prodaja eSIM prepaid servisa preko web-a bez interakcije sa korisnikom, urađena implementacija novog sistema za modelovanje poslovnih procesa, unaprijeđen je Data Warehouse sistem za potrebe poslovne analitike i marketinških kampanja te data podrška za uvođenje i održavanje ISO standarda. Jedan od značajnih projekata je i podrška implementaciji sistema „Pronađi me“ u saradnji sa MUP-om Republike Srpske.

Tokom godine započeta je implementacija tehnološkog unapređenja i povećanja resursa interne i eksterne Cloud infrastrukture, kao i podizanje nivoa zaštite korporativnih resursa.

Sve veći izazovi u oblasti IT bezbjednosti zahtijevaju značajna ulaganja u sisteme zaštite od sajber napada, tako da je i u 2024. godini realizovan niz aktivnosti vezanih za implementaciju novih rješenja u domenu IT bezbjednosti i podizanja nivoa svjesnosti zaposlenih o šteti prouzrokovanoj potencijalnim sajber napadima.

1.8. Ljudski resursi

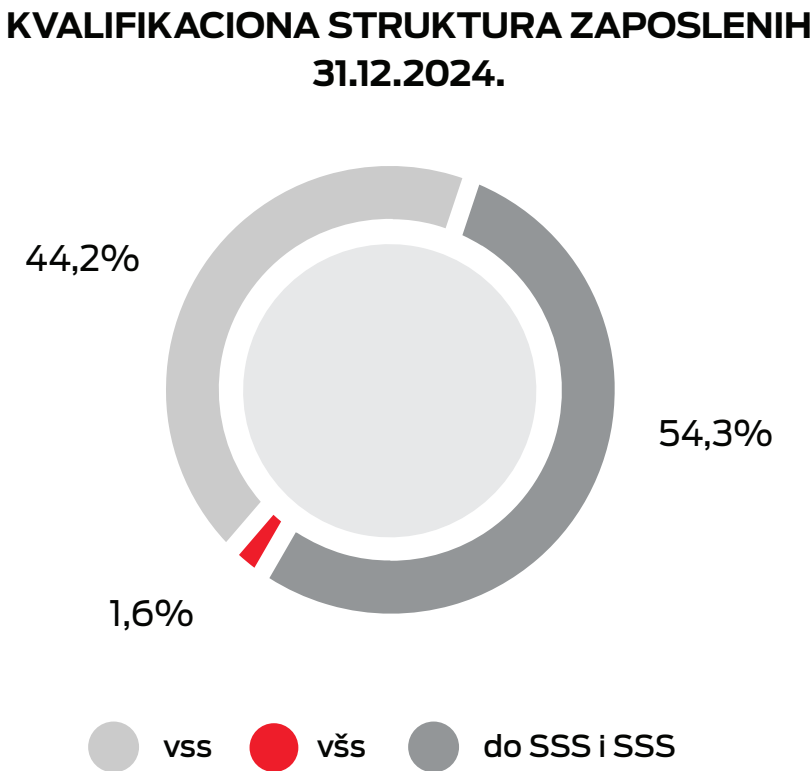
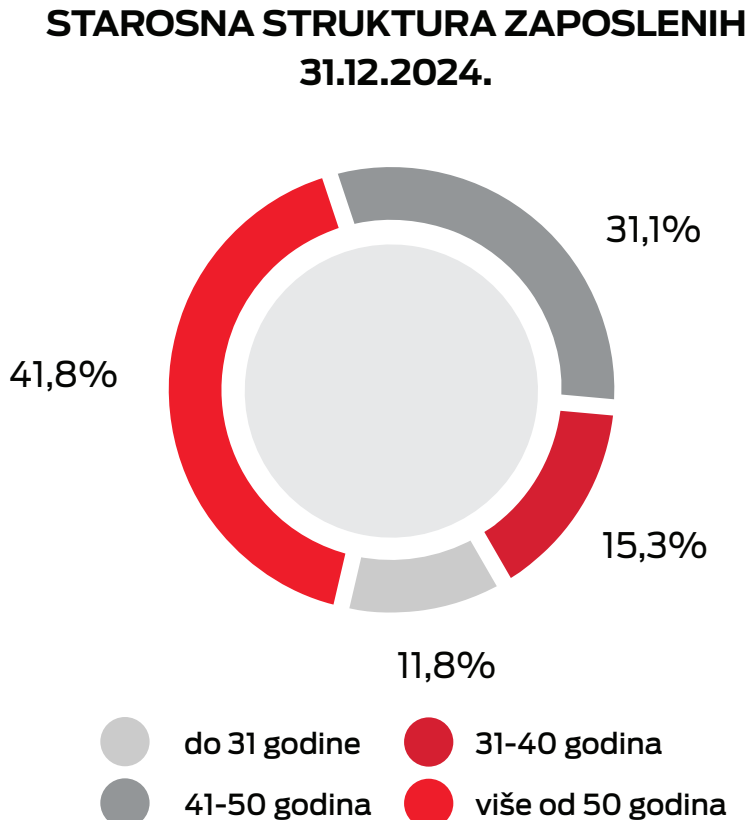
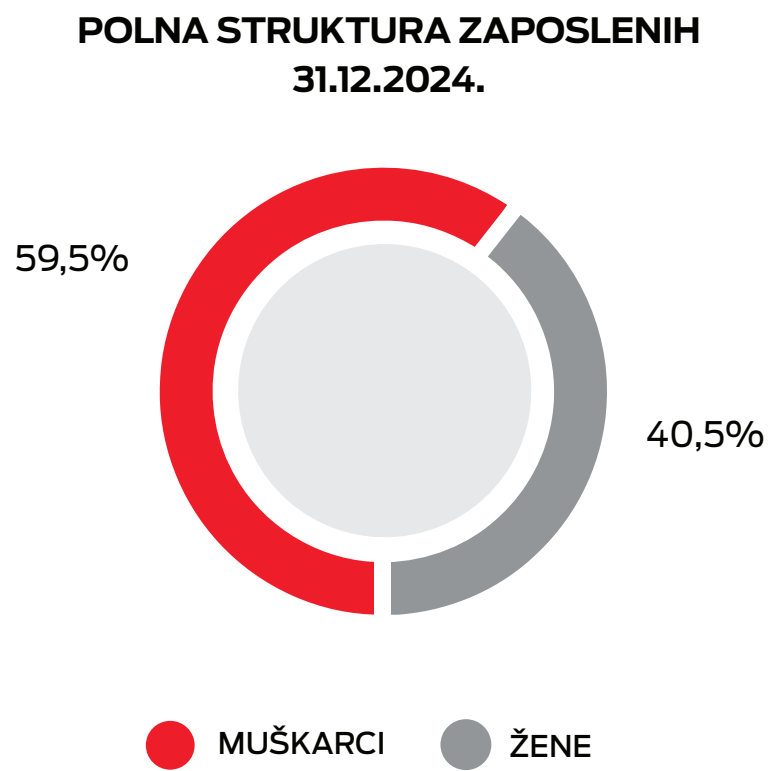
1.8. Ljudski resursi

Ukupan broj zaposlenih Mtela na dan 31.12.2024. godine iznosi 2.043.

Sa stanovišta polne strukture, od ukupnog broja zaposlenih žene čine 40,5%, dok muškarci čine 59,5% zaposlenih. Ukoliko se posmatra polna struktura menadžmenta društva, žene čine 41,3%, dok muškarci čine 58,7%.

Prema kvalifikacionoj strukturi zaposlenih, najveće učešće imaju zaposleni sa srednjom stručnom spremom sa 52,9%, dok zaposleni visoke stručne spreme učestvuju sa 44,2%, zatim slijede zaposleni sa višom stručnom spremom sa 1,6%, kao i nekvalifikovani zaposleni sa 1,3%.

ZAPOSLENI	31.12.2023.	31.12.2024.	% promjene
Ukupan broj zaposlenih na dan	2.051	2.043	-0,4%



Prepoznajući zaposlene kao najvredniji resurs organizacije, kompanija Mtel je ove godine u domenu upravljanja ljudskim resursima bila više orijentisana i fokusirana na razvoj i jačanje talenata i internih timova. Orijentacija ljudskih resursa ka internoj perspektivi podrazumijeva ulaganje u postojeće kapacitete i talente unutar kompanije. Ovaj pristup doprinosi stvaranju pozitivne radne kulture, povećanju zadovoljstva zaposlenih i smanjenju fluktuacije kadra.

Razvijanje talenata i internih timova podrazumijeva kontinuiranu edukaciju, profesionalni razvoj i izgradnju međuljudskih odnosa unutar organizacije. Jedna od ključnih strategija u ovom procesu je kreiranje programa obuka koji omogućavaju zaposlenima da unaprijede svoje vještine i znanja.

Tim-building aktivnosti, koje su se u novoj formi pokazale kao izuzetno efikasne, nastavljene su i u ovoj godini. U 2024. godini zaposleni su mogli da biraju program aktivnog tim-buildinga. Kompanija nastavlja da osluškuje povratne informacije zaposlenih i planira da se prilagođava različitim grupama zaposlenih.

Mtel ove godine nastavlja sa obukama usmjerenim na jačanje prodajnog tima kroz strateške obuke koje imaju za cilj ne samo povećanje prodajnih vještina, već i unapređenje ukupnog profesionalnog razvoja zaposlenih.

Kao uvod u planiranje programa obuka za prodajni tim, sprovodi se serija opsežnih intervjua, razgovora sa zaposlenima na prodajnim mjestima, što za rezultat ima dvostruku korist – dubinski uvid u potrebe prodajnih timova, a zaposlenima dodatni kanal za iskazivanje svojih potreba. U modernim organizacijama, prodaja više nije samo transakcija, već proces koji se zasniva na povjerenju, razumijevanju potreba klijenata i stalnom unapređenju proizvoda i usluga. Da bi to tako i bilo, i sam prodajni kadar interno treba da osjeti takav odnos prema njima samima. Dodatno se organizuju obuke iz prodajnih vještina, ali i obuke za menadžere – upravljanje prodajnim timom u poslovnoj i rezidencijalnoj prodaji. Obuke su bile usmjerene na motivaciju zaposlenih, upravljanje i sprečavanje sagorijevanja, timsku komunikaciju i koheziju. Obuke koje su realizovane za prodajni kadar nisu bile samo usmjerene na tehniku prodaje, već i na razvoj emocionalne inteligencije, pregovaračkih vještina i sposobnosti za izgradnju dugoročnih odnosa sa klijentima.

Brinući o svojim talentima, Mtel sprovodi kontinuiranu edukaciju inženjerskog, ali i drugog ključnog kadra o najsavremenijim sistemima, trendovima i pristupima u najužem stručnom smislu.

U 2024. godini imali smo više od 400 pojedinačnih polaznika brojnih tehničkih obuka, seminara i kongresa u regionu, tehnološkim hub-ovima Evrope – Njemačkoj, Italiji, Holandiji, Irskoj, Španiji, Francuskoj, Portugalu, pa do savremenih trening centara Huawei-a u Kini. Takođe, u 2024. godini bilo je preko 200 polaznika internih obuka društva sa ciljem unapređenja kompetencija, razvoja ličnih i profesionalnih vještina. Kroz eksterne i interne obuke bezbjednosti i zaštite na radu prošlo je 1.939 zaposlenih.

Svjesni značaja zaposlenih za uspjeh, aktivno ulažemo u njih, pa su tako tokom 2024. godine edukacije zaposlenih trajale preko 45.000 trening sati.

Širina i dostupnost ovih znanja i trendova zaposlenima osnažuje cjelokupno znanje i jača ljudski kapital Mtela. Briga o zaposlenima direktno utiče na ukupnu organizacijsku efikasnost. Kada zaposleni osjećaju da je njihovo profesionalno usavršavanje prioritet, to ne samo da doprinosi njihovom ličnom zadovoljstvu, već pozitivno utiče na dinamiku i rezultate cjelokupne organizacije.



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

1.9.1. Izvještaj o dobitku i gubitku i ukupnom rezultatu

Poslovnu 2024. godinu Mtel je završio sa ostvarenim neto dobitkom od 80,12 miliona konvertibilnih maraka, dok je u 2023. godini ostvareni neto dobitak iznosio 332,39 miliona konvertibilnih maraka. Ostvarena EBITDA u 2024. godini iznosi 252,96 miliona konvertibilnih maraka, što EBITDA maržu dovodi na nivo od 49,97%. U 2023. godini ostvaren je dobitak od prodaje ulaganja, što je za rezultat imalo visoko ostvarene pokazatelje poslovanja.

IZVJEŠTAJ O DOBITKU I GUBITKU I UKUPNOM REZULTATU (mil. KM)	2023.	2024.
Prihodi od prodaje robe i usluga	456,35	477,14
Ostali poslovni prihodi	303,01	29,06
Poslovni rashodi	361,79	392,92
Finansijski prihodi	1,54	3,82
Obezvređenje finansijskih sredstava	2,44	2,91
Finansijski rashodi	26,64	24,48
Dobitak prije oporezivanja	370,03	89,70
Porez na dobitak	37,64	9,58
Neto dobitak	332,39	80,12
Revalorizacije rezerve - aktuarski dobitak	0,29	0,55
<i>Ukupni ostali rezultat umanjen za poreze</i>	0,29	0,55
Ukupni rezultat za period	332,68	80,67



Mtel u 2024. godini bilježi visoko ostvarene ukupne prihode u iznosu od 510,02 miliona konvertibilnih maraka. Ostvarenje ukupnih prihoda u 2023. godini u iznosu od 760,90 miliona konvertibilnih maraka rezultat je ostvarenih dobitaka od prodaje ulaganja.

Strukturu ukupnih prihoda čine prihodi od prodaje robe i usluga, ostali poslovni prihodi i finansijski prihodi.

UKUPNI PRIHODI (u mil. KM)	2023.	2024.
Prihodi od prodaje robe i usluga	456,35	477,14
Ostali poslovni prihodi	303,01	29,06
Finansijski prihodi	1,54	3,82
Ukupni prihodi	760,90	510,02

Posmatrajući ukupnu strukturu prihoda u 2024. godini, najznačajnije učešće od 93,6% imaju prihodi od prodaje robe i usluga koji su zabilježili povećanje od 4,6% u odnosu na 2023. godinu.

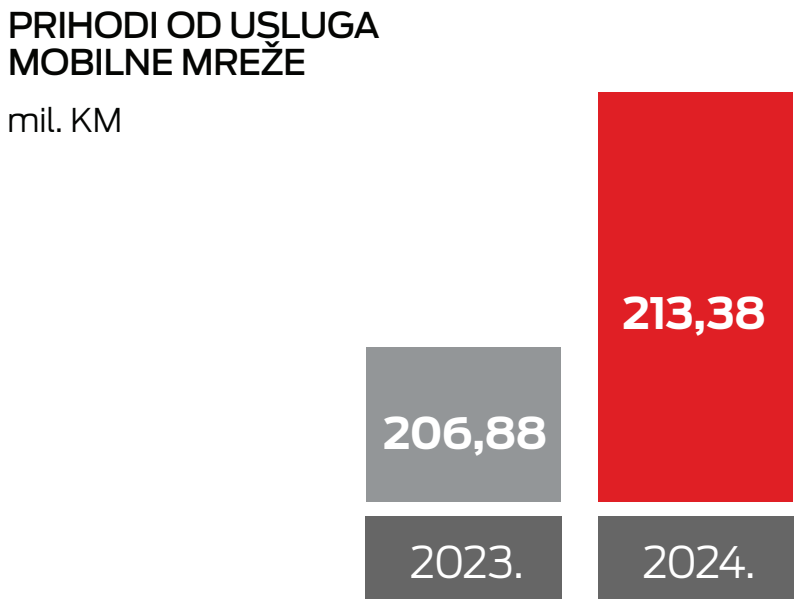
PRIHODI OD PRODAJE ROBE I USLUGA (u mil. KM)	2023.	2024.	% promjene
Prihodi od usluga fiksne mreže	48,03	48,27	0,5%
Prihodi od usluga mobilne mreže	206,88	213,38	3,1%
Prihodi od integrisanih usluga	99,92	105,74	5,8%
Prihodi od usluga pristupa internetu	29,23	34,27	17,3%
Prihodi od prodaje vezanih usluga	31,63	34,77	9,9%
Prihodi od prodaje robe	1,09	1,22	11,5%
Prihodi od ICT i ostalih usluga	10,26	12,11	18,1%
Ukupni prihodi od prodaje u zemlji	427,04	449,76	5,3%
Prihodi od usluga međunarodnog obračuna	28,54	27,13	-4,9%
Prihodi od prodaje licenci, robe, ICT i ostalih usluga	0,76	0,24	-68,2%
Ukupni prihodi od prodaje u inostranstvu	29,30	27,38	-6,6%
Ukupni prihodi od prodaje robe i usluga	456,35	477,14	4,6%

Prihodi od usluga fiksne telefonije realizovani su u iznosu od 48,27 miliona konvertibilnih maraka. Iako trendovi kretanja na tržištu unazad nekoliko godina pokazuju da je tržište fiksne telefonije u opadanju, Mtel je u 2024. godini ostvario rast prihoda od 0,5% u odnosu na 2023. godinu, primarno usljed rasta prihoda od pretplate fiksne telefonije.

Prihodi od usluga mobilne mreže realizovani su u iznosu od 213,38 miliona konvertibilnih maraka, što je za 3,1% više u odnosu na 2023. godinu, prvenstveno kao rezultat rasta prihoda od pretplate. Strukturu prihoda mobilne mreže čine prihodi od saobraćaja sa 52,0%, prihodi od pretplate sa 45,8%, ostali prihodi sa 1,5% te prihodi od priključka sa 0,7%.

U ukupnom prihodu mobilne mreže, prihodi od pretplate bilježe rast za 4,3% u odnosu na 2023. godinu. Rast prihoda od pretplate prvenstveno je posljedica povećanja broja postpaid korisnika, kao rezultat velikog broja promotivnih akcija, izmjene ponuda i kontinuiranih akcija sa brojnim benefitima, a u cilju prelazaka korisnika sa prepaid na postpaid tarifne modele.

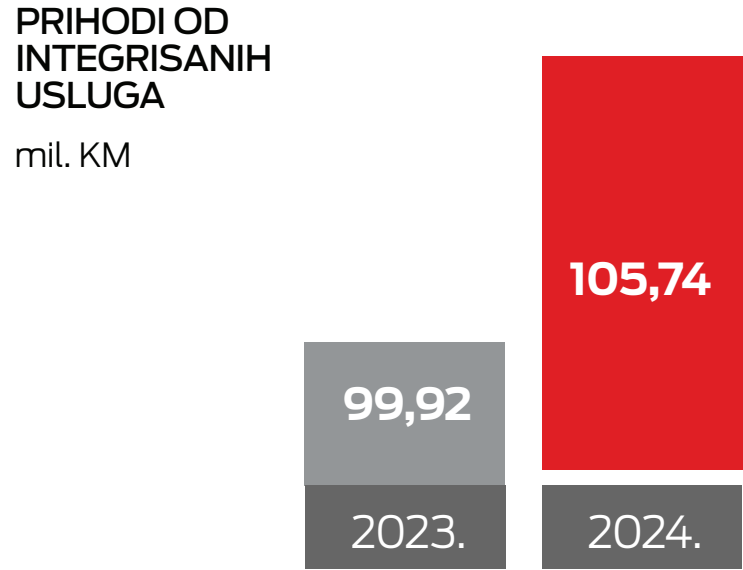
U strukturi prihoda od mobilne mreže najznačajnije je učešće prihoda od saobraćaja, koji bilježe rast u odnosu na prethodnu godinu u iznosu od 0,8%.



Ukupan prihod u segmentu integrisanih usluga realizovan je u iznosu od 105,74 miliona konvertibilnih maraka, što je za 5,8% više u odnosu na 2023. godinu, kao rezultat povećanja broja korisnika integrisanih usluga.

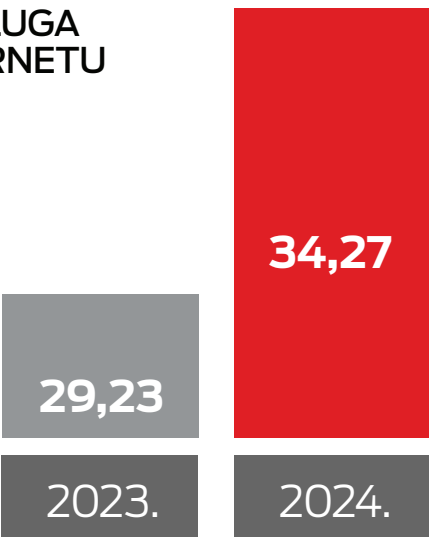
Najznačajniji rast u 2024. godini bilježe prihodi od pretplate od 6,5%, u čijoj strukturi najveće učešće imaju prihodi od pretplate paketa dvije integrisane usluge koji bilježe rast od 13,1% u odnosu na 2023. godinu.

Strukturu prihoda integrisanih usluga čine prihodi od pretplate sa 92,2%, ostali prihodi sa 4,1%, te prihodi od saobraćaja sa 3,7%. Integrisane usluge su predmet konstantnog unapređenja te se u cilju povećanja broja korisnika i njihovog zadovoljstva kreiraju različite aktivnosti kojima se nude pogodnosti, kako za nove, tako i za postojeće korisnike.



Prihodi od usluga pristupa internetu u 2024. godini iznose 34,27 miliona konvertibilnih maraka i bilježe povećanje od 17,3% u odnosu na 2023. godinu. Najznačajniji rast u odnosu na prethodnu godinu ostvaren je kod prihoda od pretplate za internet, a kao rezultat povećanja broja korisnika. Mtel kontinuirano radi na modernizaciji i ulaganju u infrastrukturu, kako bi korisnicima pružio pristup internetu putem najsavremenijih pristupnih tehnologija sa izuzetno visokim brzinama (VDSL i GPON), a koje su prilagođene njihovim potrebama i zahtjevima. Strukturu ovih prihoda čine prihodi od pretplate za internet sa 81,6%, prihodi od direktnog pristupa internetu sa 17,5% i prihodi od ostalih internet usluga sa 0,9%.

PRIHODI OD USLUGA
PRISTUPA INTERNETU
mil. KM



Prihodi od prodaje vezanih usluga u 2024. godini realizovani su u iznosu od 34,77 miliona konvertibilnih maraka i viši su za 9,9% u odnosu na 2023. godinu. Strukturu ovih prihoda čine prihodi od prodaje mobilnih i fiksnih aparata, televizora i ostale opreme. Prateći zahtjeve tržišta, Mtel je u 2024. godini u ponudi imao različite modele mobilnih telefona, gdje prihod po osnovu prodaje istih bilježi rast od 8,4% u odnosu na prethodnu godinu.

Prihodi od ICT i ostalih usluga u 2024. godini iznose 12,11 miliona konvertibilnih maraka i bilježe rast od 18,1% u odnosu na 2023. godinu. ICT i ostale usluge su predmet konstantnog širenja i dopunjavanja novim uslugama u cilju odgovora na potrebe korisnika, praćenje trendova i razvijanja ICT rješenja. Strukturu ovih prihoda čine prihodi od licenci za IPTV sa 70,2%, ostali prihodi sa 16,0%, prihodi od sistem integracijskih rješenja sa 9,5% i prihodi od ICT/IOT usluga sa 4,3%.

Ostali poslovni prihodi u 2024. godini realizovani su u iznosu od 29,06 miliona konvertibilnih maraka. U 2023. godini je ostvaren dobitak od prodaje ulaganja, što predstavlja glavni razlog odstupanja ovih prihoda u 2024. godini u odnosu na 2023. godinu. Strukturu ostalih poslovnih prihoda čine: ostali prihodi sa 92,7% gdje su najznačajniji prihodi od aktiviranja učinaka po osnovu troškova zaposlenih koji rade na izgradnji i proširenju mreže kao i na kapitalnim investicionim projektima, prihodi od zakupnina sa 3,8% i prihodi od dividende od zavisnih pravnih lica sa 3,4%.

Finansijski prihodi u 2024. godini realizovani su u iznosu od 3,82 miliona konvertibilnih maraka, što predstavlja rast od 2,29 miliona konvertibilnih maraka u odnosu na 2023. godinu, prvenstveno usljed viših prihoda ostalih kamata. Strukturu ovih prihoda čine prihodi ostalih kamata sa 84,6%, prihodi od kamata na depozite sa 10,2%, pozitivne kursne razlike sa 4,8% i ostali finansijski prihodi sa 0,4%.

U 2024. godini ukupni rashodi iznose 420,32 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2023. godinu više za 7,5%. Strukturu ukupnih rashoda čine poslovni rashodi, obezvređenje finansijskih sredstava (ispravka vrijednosti kratkoročnih potraživanja) i finansijski rashodi.

UKUPNI RASHODI (u mil. KM)	2023.	2024.	% promjene
Poslovni rashodi	361,79	392,92	8,6%
Obezvređenje finansijskih sredstava (ispravka vrijednosti kratkoročnih potraživanja)	2,44	2,91	19,2%
Finansijski rashodi	26,64	24,48	-8,1%
Ukupni rashodi	390,87	420,32	7,5%

Posmatrajući strukturu ukupnih rashoda, najznačajnije učešće od 93,5% imaju poslovni rashodi koji su u 2024. godini zabilježili povećanje od 8,6% u odnosu na 2023. godinu.

POSLOVNI RASHODI (u mil. KM)	2023.	2024.	% promjene
Troškovi materijala, robe i vezanih usluga	42,69	44,80	4,9%
Troškovi zaposlenih	81,85	87,39	6,8%
Troškovi amortizacije	115,58	142,60	23,4%
Troškovi proizvodnih usluga	88,20	86,44	-2,0%
Ostali poslovni rashodi	33,47	31,68	-5,3%
Ukupni poslovni rashodi	361,79	392,92	8,6%

Troškovi materijala, robe i vezanih usluga u 2024. godini iznose 44,80 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2023. godinu više za 4,9%. Ovi troškovi obuhvataju: troškove materijala za vezane usluge, troškove električne energije, ostale troškove materijala, troškove goriva i maziva i nabavnu vrijednost prodane robe.

U strukturi ovih troškova najveće učešće ima materijal za vezane usluge sa 71,4% i troškovi električne energije sa 18,5%. Rast troškova materijala, robe i vezanih usluga u odnosu na 2023. godinu rezultat je prije svega viših troškova materijala za vezane usluge, odnosno nabavke mobilnih telefona, televizora i ostale opreme za 7,9% s obzirom na to da su u 2024. godini nabavljene veće količine mobilnih telefona.

Troškovi zaposlenih u 2024. godini iznose 87,39 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2023. godinu više za 6,8%, kao rezultat rasta bruto zarada zaposlenih i troškova ostalih ličnih primanja zaposlenih usljed povećanja neto plata i povećanja troškova toplog obroka.

Troškovi amortizacije u 2024. godini iznose 142,60 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2023. godinu više za 23,4%, najvećim dijelom kao rezultat rasta amortizacije imovine uzete u zakup.

Troškovi proizvodnih usluga iznose 86,44 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2023. godinu niže za 2,0%, prvenstveno usljed nižih troškova reklame i propagande i troškova naknada za emitovanje sadržaja.

Strukturu troškova proizvodnih usluga čine troškovi međunarodnog obračuna sa 31,2%, troškovi održavanja sa 23,2%, ostale proizvodne usluge sa 23,1%, troškovi reklame i propagande sa 16,1%, naknade za emitovanje sadržaja sa 4,8% i troškovi zakupa zemljišta i poslovnih prostora sa 1,6%.

Troškovi reklame i propagande iznose 13,90 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2023. godinu niže za 15,6%, jer u 2024. godini nije produžen ugovor o saradnji sa Fudbalskim savezom BiH i Nogometnim savezom FBiH.

Troškovi naknada za emitovanje sadržaja iznose 4,11 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2023. godinu niže za 34,5%, usljed nastavka kapitalizacije ugovora o distribuciji TV kanala.

Troškovi međunarodnog obračuna iznose 26,98 miliona konvertibilnih maraka i viši su za 6,6% u odnosu na 2023. godinu usljed rasta odlaznog međunarodnog saobraćaja i povećanja cijena terminiranja u zemlje regiona i EU.

Troškovi održavanja iznose 20,09 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2023. godinu više za 7,3%, usljed viših troškova održavanja softvera i računarske opreme.

Ostali poslovni rashodi iznose 31,68 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2023. godinu niže za 5,3%, prvenstveno usljed nižih troškova putnog pojasa, a kao rezultat kapitalizacije istih u 2024. godini.

Strukturu ovih troškova čine: ostali rashodi sa 41,9%, naknade Regulatornoj agenciji za komunikacije sa 36,3%, indirektni porezi koji ne zavise od poslovnog rezultata sa 8,9%, troškovi rezervisanja sa 5,7%, gubici od rashodovanja nekretnina, opreme i nematerijalnih ulaganja sa 3,8%, obezvređenje nekretnina i opreme sa 3,3% i manjkovi sa 0,1%.

Finansijski rashodi iznose 24,48 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2023. godinu niže za 8,1%, prvenstveno zbog nižih troškova ostalih kamata i kamata po osnovu kreditnih ugovora. Strukturu ovih troškova čine: rashodi po osnovu kreditnih ugovora sa 56,5%, rashodi po osnovu obaveza za zakup sa 35,9%, rashodi ostalih kamata sa 5,0% i negativne kursne razlike sa 2,6%.



1.9.2. Izvještaj o finansijskom položaju

Vrijednost ukupne aktive, odnosno ukupne pasive Mtela na dan 31.12.2024. godine iznosi 1.713,27 miliona konvertibilnih maraka i u odnosu na 31.12.2023. godine bilježi rast od 0,9%.

IZVJEŠTAJ O FINANSIJSKOM POLOŽAJU (u mil. KM)	31.12.2023.	31.12.2024.	% promjene
Stalna imovina	1.276,24	1.493,14	17,0%
Obrtna imovina	421,37	220,13	-47,8%
Ukupna aktiva	1.697,61	1.713,27	0,9%
Kapital	1.013,56	1.061,18	4,7%
Dugoročne obaveze i rezervisanja	226,46	358,56	58,3%
Kratkoročne obaveze	457,59	293,53	-35,9%
Ukupna pasiva	1.697,61	1.713,27	0,9%

U strukturi aktive na 31.12.2024. značajno raste stalna imovina i to za 17,0% u odnosu na 31.12.2023. godine, usljed povećanja vrijednosti sredstava uzetih u zakup, kao i povećanja vrijednosti materijalne i nematerijalne imovine zbog nastavka investicionih ulaganja u širenje mreže i izgradnju infrastrukture.

U strukturi pasive na 31.12.2024. godine raste vrijednost ukupnog kapitala za 4,7% u odnosu na 31.12.2023. godine, te kapital na kraju 2024. godine čini 61,9% vrijednosti ukupne pasive Društva. U odnosu na 31.12.2023. godine ukupne obaveze i rezervisanja bilježe pad za 5,9% kao rezultat smanjenja kratkoročnih obaveza iz poslovanja.

U sljedećoj tabeli dat je pregled značajnih pokazatelja poslovanja:

ZNAČAJNI FINANSIJSKI POKAZATELJI	31.12.2023.	31.12.2024.
Profitabilnost poslovanja - ROA	21,77%	4,70%
Profitabilnost kapitala - ROE	39,23%	7,72%
Racio ukupnog dugovanja prema kapitalu	21,61%	12,05%
Neto finansijski dug /EBITDA	0,50	1,42

Na pokazatelje poslovanja u 2023. godini uticao je ostvaren dobitak od prodaje ulaganja.

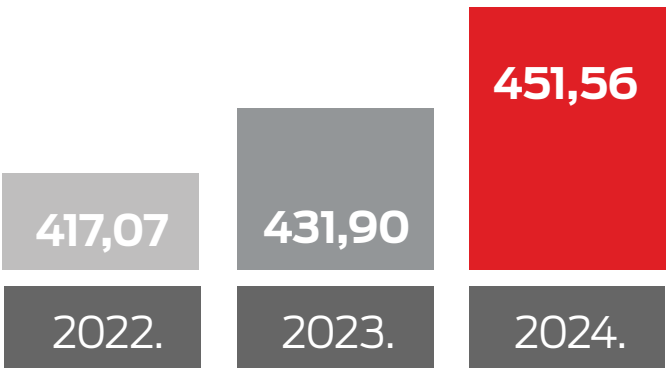
1.9.3. Izvještaj o novčanim tokovima

Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju 2024. godine iznose 26,78 miliona konvertibilnih maraka.

IZVJEŠTAJ O NOVČANIM TOKOVIMA (u mil. KM)	2023.	2024.	% promjene
Neto priliv gotovine iz poslovnih aktivnosti	189,75	118,73	-37,4%
Neto priliv/odliv gotovine iz aktivnosti plasiranja i investiranja	(108,65)	107,08	-
Neto odliv gotovine iz aktivnosti finansiranja	(80,60)	(219,08)	171,8%
Neto povećanje gotovine i gotovinskih ekvivalenata	0,50	6,73	-
Gotovina i gotovinski ekvivalenti na početku perioda	19,55	20,05	2,6%
Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju godine	20,05	26,78	33,6%

Kada se posmatra **poslovna aktivnost** Mtela u 2024. godini, evidentan je neto priliv od 118,73 miliona konvertibilnih maraka, koji je generisan prilivom koji iznosi 454,30 miliona konvertibilnih maraka i odlivom u iznosu od 335,56 miliona konvertibilnih maraka, primarno odlivom prema dobavljačima.

PRILIVI OD KUPACA I
PRIMLJENI AVANSI
mil. KM



U dijelu **investicione aktivnosti** u 2024. godini, ostvaren je neto priliv u iznosu od 107,08 miliona konvertibilnih maraka. Neto priliv je rezultat ostvarenih priliva u iznosu od 272,46 miliona konvertibilnih maraka, primarno ostvarenih po osnovu prodaje akcija i udjela, te odliva u iznosu od 165,39 miliona konvertibilnih maraka.

Što se tiče **finansijske aktivnosti** Društva, u 2024. godini realizovan je neto odliv od 219,08 miliona konvertibilnih maraka, gdje je najznačajniji odliv po osnovu dividende isplaćene akcionarima u iznosu od 116,14 miliona konvertibilnih maraka.

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 31.12.2023. i 31.12.2024. 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 svakog segmenta posebno.

PRIHODI I REZULTATI SEGMENTATA (u mil. KM)	2023.			2024.		
	fiksna mreža	mobilna mreža	ukupno	fiksna mreža	mobilna mreža	ukupno
Prihodi od prodaje robe i usluga	185,33	271,02	456,35	197,59	279,55	477,14
Ostali poslovni prihodi	20,12	282,90	303,01	18,58	10,47	29,06
Interni obračun između segmenata	85,17	35,11	120,28	88,86	36,44	125,30
Poslovni rashodi	163,35	198,43	361,79	180,19	212,73	392,92
Finansijski prihodi	0,62	0,91	1,54	1,58	2,24	3,82
Obezvređenje finansijskih sredstava	0,99	1,45	2,44	1,21	1,71	2,91
Finansijski rashodi	10,86	15,77	26,64	10,14	14,34	24,48
Interni obračun između segmenata	35,11	85,17	120,28	36,44	88,86	125,30
Dobitak prije oporezivanja	80,93	289,11	370,03	78,63	11,07	89,70
Porez na dobitak	8,23	29,41	37,64	8,40	1,18	9,58
Neto dobitak	72,69	259,70	332,39	70,23	9,89	80,12

1.10. Informacije za investitore

1.10. Informacije za investitore

Na Banjalučkoj berzi u 2024. godini ostvaren je ukupan promet u iznosu od 736,12 miliona konvertibilnih maraka, što je značajno manje nego godinu ranije, kada je promet bio čak 1,05 milijardi konvertibilnih maraka. Razlog navedenog je manja emisija obveznica Republike Srpske u 2024. godini u odnosu na 2023. godinu.

Redovan promet na Banjalučkoj berzi iznosio je 92,10 miliona konvertibilnih maraka, što predstavlja rast od 34,5%, u odnosu na prethodnu godinu, usljed rasta prometa akcija od 67,6%, dok promet obveznica bilježi rast od 14,4%.

Kada se pogleda promet akcijama Mtela u 2024. godini, isti iznosi 4,96 miliona konvertibilnih maraka sa 1.032 transakcije. Iako je manji u odnosu na promet prethodne godine, Mtel se i u 2024. godini nalazi u top 10 emitenata prema ostvarenom prometu u ukupnom redovnom prometu Banjalučke berze, kao i u top 5 akcionarskih društava.

Posljednjeg dana trgovanja u 2024. godini cijena akcija Mtela bila je na nivou od 1,15 konvertibilnih maraka, što predstavlja pad od 3,4% u odnosu na 31.12.2023. godine, kada je cijena akcija iznosila 1,19 konvertibilnih maraka.

Tržišna kapitalizacija Mtela na dan 31.12.2024. godine iznosi 565,09 miliona konvertibilnih maraka i niža je u odnosu na prethodnu godinu za 3,4%.

INFORMACIJE ZA INVESTITORE, TLKM-R-A	2023.	2024.
Broj akcija* (mil.)	491,38	491,38
Zarada po akciji (KM)	0,6764	0,1630
Kretanje cijena		
Najniža cijena (KM)	1,14	1,07
Najviša cijena (KM)	1,70	1,45
Cijena na dan posljednjeg dana trgovanja u godini** (KM)	1,19	1,15
Prosječna cijena (KM)	1,41	1,20
Promet akcija		
Broj transakcija	1.541	1.032
Ukupan promet (mil. KM)	8,89	4,96
Tržišna kapitalizacija (mil. KM)	584,75	565,09

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

Dana 23. februara 2024. godine Upravni odbor Mtela usvojio je strateški dokument pod nazivom Dividendna politika, sa ciljem da se akcionarima obezbijede transparentne informacije u vezi sa raspodjelom dobiti Društva. Usvojena Dividendna politika treba da doprinese očuvanju stabilnosti poslovanja Društva, povećanju vrijednosti kompanije, kao i vrijednosti akcija.

U skladu s tim, Skupština akcionara Mtela je 19. juna 2024. godine održala 48. sjednicu, na kojoj je donesena odluka o isplati dividende iz 2023. godine u iznosu od 32,95 miliona konvertibilnih maraka, srazmjerno na sve akcionare Društva po principu svakoj akciji isti nominalni iznos od 0,06706 konvertibilnih maraka. Na sjednici je donesena i odluka o prenosu 274,12 miliona konvertibilnih maraka u rezerve Društva i o zadržavanju preostalog dijela neto dobiti u iznosi od 25,31 milion konvertibilnih maraka.



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 2024. 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 2024. godine, najveći dio obaveza po kreditima bio je sa varijabilnom kamatnom stopom, koja je vezana za EURIBOR. Obaveze po kreditima sa promjenljivim 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 promjenljive 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 2024. 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 (kolaterala) 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. Obezbijeđenje 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, a u slučaju da one 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. Implementacija ISO standarda omogućava poboljšanje poslovanja i doprinosi harmonizaciji odnosa sa svim zainteresovanim stranama.

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

Tokom 2024. godine, IMS je obogaćen novim sistemima upravljanja:

- Sistem upravljanja uslugama (ISO/IEC 20000-1:2018),
- Sistem upravljanja kontinuitetom poslovanja (ISO 22301:2019) i
- Upravljanje prigovorima (ISO 10002:2018).

Uvođenje i održavanje ISO standarda donijelo je višestruke prednosti:

- **Kvalitet:** ISO standardi osiguravaju kvalitet proizvoda i usluga, povećavajući pouzdanost, efikasnost poslovnih procesa i zadovoljstvo korisnika;
- **Efikasnost:** optimizacijom poslovnih procesa, kompanija eliminiše greške i poboljšava svoje performanse;
- **Bezbjednost informacija:** obezbjeđuje adekvatnu zaštitu informacija kompanije, korisnika i drugih zainteresovanih strana na svim nivoima organizacije;
- **Usaglašenost:** poslovanje usklađeno sa međunarodnim standardima povećava prepoznatljivost brenda i konkurentnost na tržištu;
- **Međunarodno priznanje:** održavanje postojećih ISO sertifikata doprinosi ugledu kompanije i povećava povjerenje svih strana;

- **Inovacija i konkurentnost:** standardi kompaniju stalno podstiču da kontinuirano unapređuje procese, tehnologiju i stilove rada, što povećava inovativnost i konkurentnost na tržištu.
- **Kontinuirano poboljšanje:** standardi naglašavaju važnost kontinuiranog unapređivanja, omogućavajući kompaniji da se prilagodi promjenama i poboljša procese.

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, ne samo da garantuje kvalitet, već pruža okvir za kontinuirana unapređenja, usaglašenost i jaču konkurentnost.

Dodatne prednosti koje kompaniji donosi implementacija sistema upravljanja kvalitetom uključuju:

- **Povećano zadovoljstvo korisnika:** fokus na kvalitet dovodi do usluga i proizvoda koji bolje

zadovoljavaju potrebe korisnika, čime se povećava lojalnost i reputacija;

- **Bolje donošenje odluka:** menadžment donosi odluke bazirane na podacima koji proizlaze iz QMS-a;
- **Smanjenje rizika:** upravljanje rizicima pomaže u identifikaciji i smanjenju rizika vezanih za procese i proizvode;
- **Podsticanje saradnje i timskog rada:** aktivno učešće zaposlenih doprinosi boljoj komunikaciji i saradnji;
- **Otvorenost prema promjenama:** kompanija se lakše prilagođava tržišnim promjenama, novim tehnologijama i zahtjevima korisnika.

ISO/IEC 20000-1:2018

Sistem upravljanja uslugama

U savremenom poslovanju, IT usluge moraju biti pouzdane, efikasne i postojane. ISO/IEC 20000-1 pomaže organizacijama da efikasno upravljaju IT uslugama i isporuče kvalitetnu uslugu. Implementacijom ovog sistema, kompanija optimizuje pouzdanost svojih IT resursa, unapređuje kvalitet usluga, osigurava ispunjenje ugovornih obaveza (SLA), smanjuje rizike i povećava zadovoljstvo korisnika.

ISO 22301:2019

Sistem upravljanja kontinuitetom poslovanja

Kompanija je prepoznala potrebu za neprekidnim poslovanjem i održavanjem kontinuiteta u operacijama, što je od koristi za klijente, dobavljače, zaposlene i druge zainteresovane strane. Implementacijom sistema upravljanja kontinuitetom poslovanja (BCMS), kompanija obezbjeđuje zaštitu od prekida usluga zbog prirodnih nepogoda, tehničkih kvarova ili sajber napada. Prednosti ovog sistema uključuju:

- Identifikaciju kritičnih poslovnih procesa i posljedica zastoja;
- Povećanu elastičnost i sposobnost oporavka;
- Pravovremeno reagovanje na incidente;
- Upravljanje alternativnim procesima u vanrednim situacijama;

- Smanjenje rizika od neusklađenosti sa zakonima i propisima;
- Održavanje reputacije kompanije.

ISO 10002:2018

Upravljanje prigovorima

Primarni cilj kompanije je osigurati uspješno poslovanje i razvijati usluge u skladu sa potrebama i očekivanjima korisnika. Povratne informacije od korisnika igraju ključnu ulogu u unapređenju kvaliteta usluga. Funkcionalan sistem upravljanja prigovorima omogućava očuvanje dobrih odnosa s korisnicima, čak i nakon prigovora, čime se povećava lojalnost i kvalitet usluga.

ISO/IEC 27001:2013

Sistem upravljanja bezbjednošću informacija

ISO/IEC 27001 sistem upravljanja bezbjednošću informacija omogućava kompaniji da implementira efikasne mjere zaštite podataka. Ovaj sistem doprinosi izgradnji povjerenja kod korisnika, unapređenju poslovnih odnosa i smanjenju rizika. Benefiti uključuju:

- **Povećano povjerenje korisnika:** korisnici mogu biti sigurni u zaštitu svojih podataka i bezbjednost usluga;
- **Upravljanje rizicima u poslovanju:** proaktivan pristup potencijalnim ranjivostima;
- **Poboljšanje poslovnih odnosa:** bolje razumijevanje informacionih tokova u kompaniji;
- **Unapređenje bezbjednosti:** stalna ulaganja u bezbjednost i jačanje otpornosti na prijetnje.

1.12. Izjava o primjeni standarda korporativnog upravljanja

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.

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

Korporativnim upravljanjem u Društvu je stvorena struktura putem koje se određuju ciljevi i sredstva za njihovu realizaciju, te omogućava praćenje efekata, čime je stvoren trajan i konzistentan sistem kontrole rada organa i zaštite interesa u međusobnim odnosima zainteresovanih strana, tako da je korištenje resursa učinjeno efikasnijim, a sve u cilju daljeg rasta povjerenje u poslovanje i rad Društva.

U toku 2024. godine Mtel je primjenom Standarda korporativnog upravljanja i sopstvenog Kodeksa ponašanja i korporativnog upravljanja, obezbijedio efikasnu primjenu principa korporativnog upravljanja i primjenu pravila ponašanja koja su se odnosila na prava akcionara, ravnopravan tretman akcionara, ulogu zainteresovanih strana – nosilaca interesa u upravljanju akcionarskim društvima, objavljivanje i javnost informacija i na ulogu i odgovornost odbora.

Cilj Mtela je da, stalnom primjenom propisanih standarda, kao i odgovornim upravljanjem i nadziranjem poslovnih i upravljačkih funkcija, unaprijedi konkurentsku sposobnost i obezbijedi povoljniji ambijent za investicionu aktivnost.

Mtel će kao odgovorna i tržišno orijentisana kompanija, koja je istinski opredijeljena ka unapređenju svog poslovanja, uz primjenu principa korporativnog upravljanja, ostvarivati svoja prava na fer principima tržišnog poslovanja i ispunjavati svoje obaveze na odgovoran način, čime će nastojati da obezbijedi dugoročan prosperitet kompanije i njenih akcionara.

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

2. Konsolidovani finansijski izvještaji za 2024. godinu

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

2.1. Pokazatelji poslovanja

GLAVNI POKAZATELJI POSLOVANJA GRUPE U 2024. GODINI

UKUPAN PRIHOD

591,76

miliona konvertibilnih maraka

NETO DOBIT

82,56

miliona konvertibilnih maraka

EBITDA

276,24

miliona konvertibilnih maraka

EBITDA MARŽA

48,16%

CAPEX

208,49

miliona konvertibilnih maraka

ZAPOSLENI

2.612

zaposlenih

2.2. Korisnici

U skladu sa tržišnim trendovima, Grupa svojim korisnicima pruža povezanost i vrhunsko digitalno iskustvo u svakom trenutku, uz istovremenu diverzifikaciju baziranu na razvoju portfolija usluga. Na kraju 2024. godine zabilježen je rast u skoro svim segmetnima usluga, a najznačajniji kod korisnika mobilne telefonije i interneta. Korisnici Grupe obuhvataju korisnike Mtela, Blicneta i Logosofta.

U okviru Grupe usluge **mobilne telefonije** pružaju Mtel i Logosoft, a od septembra 2024. godine i Blicnet kao servis provajder Mtela. Mtel korisnici čine bazu od 99,9% ukupnog broja korisnika mobilne telefonije. Prepaid korisnici u okviru Grupe odnose se samo na korisnike Mtela i kao takvi čine 61,2% ukupne baze korisnika mobilne telefonije. Broj postpaid korisnika čini bazu od 38,8% ukupne baze korisnika mobilne telefonije sa rastom od 9,4% u odnosu na prethodnu godinu, sa očekivanim trendom rasta i u narednim godinama.

Ukupan **broj korisnika internet usluge** na nivou Grupe veći je za 2,6% u odnosu na prethodnu godinu u skladu sa stalnim potrebama korisnika, ali i ponudom koja je prilagođena zahtjevima svih korisnika.

Broj korisnika TV usluge veći je za 1,5% u odnosu na prethodnu godinu, gdje je nastavljen trend rasta iz prethodne godine usljed zainteresovanosti korisnika za ovom uslugom, kao i stalnim promotivnim ponudama.

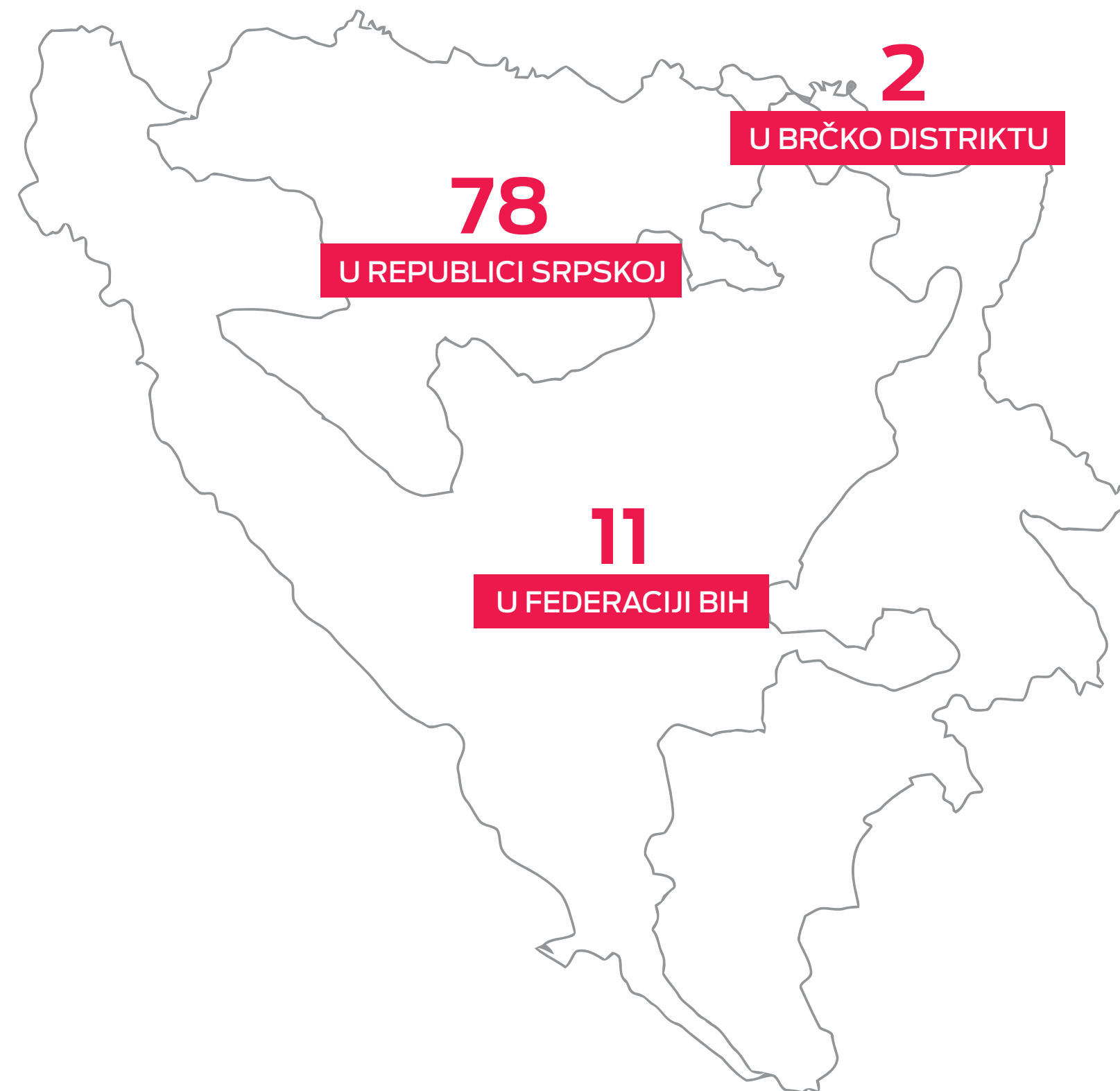
Broj korisnika paketa usluga na nivou Grupe iznosi 228,53 hiljade i veći je za 1,6% u odnosu na prethodnu godinu. Grupa u okviru svoje ponude integrisanih usluga nudi različite pakete usluga u zavisnosti od potreba i zahtjeva korisnika. Paketi su dostupni kao dvije, tri ili četiri usluge. Najznačajnije učešće u ukupnom broju korisnika integrisanih usluga imaju paketi sa dvije usluge.

KORISNICI PO SEGMENTIMA USLUGA*	2023.	2024.	% promjene
Mobilna telefonija (mil.)	1,38	1,41	2,6%
Fiksna telefonija (hilj.)	217,84	207,47	-4,8%
Internet (hilj.)	274,82	282,07	2,6%
TV usluge (hilj.)	295,17	299,64	1,5%

*Korisnike po segmentima usluga čine solo korisnici i korisnici u paketu usluga

Kanali prodaje u BiH

Na području Bosne i Hercegovine prodajna mreža Grupe broji 91 prodajno mjesto, i to:



Direktni kanali prodaje omogućavaju direktnu komunikaciju sa krajnjim korisnicima, što za rezultat ima brži odgovor na upite i zahtjeve. Razumijevanje potreba i želja korisnika dovodi do poboljšanja usluga i oblikovanja cjelokupnog korisničkog iskustva. Ostvaruje se bolji odnos sa korisnicima, što povećava lojalnost i povjerenje korisnika, te se povećava konkurentska prednost na tržištu.

Osim direktnih kanala prodaje, na raspolaganju su i indirektni kanali prodaje preko posrednika, prodaja putem Kontakt centra, web shop-a, mobilne aplikacije, ali i teleprodaja i terenska prodaja.



2.3. Izvještaj o dobitku i gubitku i ukupnom rezultatu

Neto dobitak Grupe u poslovnoj 2024. godini iznosi 82,56 miliona konvertibilnih maraka, dok je u 2023. godini ostvareni neto dobitak iznosio 354,47 miliona konvertibilnih maraka. U 2023. godini ostvaren je dobitak od prodaje ulaganja i svi pokazatelji poslovanja su ostvareni na višem nivou.

IZVJEŠTAJ O DOBITKU I GUBITKU I UKUPNOM REZULTATU (u mil. KM)	2023.	2024.
Prihodi od prodaje robe i usluga	517,75	540,79
Ostali poslovni prihodi	309,37	32,74
Poslovni rashodi	426,25	459,34
Finansijski prihodi	2,21	4,03
Obezvredjenje finansijskih sredstava	2,88	3,17
Finansijski rashodi	28,53	25,56
Učešće u rezultatu pridruženih društava	20,94	2,95
Dobitak prije oporezivanja	392,60	92,43
Porez na dobit	38,12	9,87
Neto dobitak	354,47	82,56
Revalorizacione rezerve - aktuarski dobitak	0,29	0,55
<i>Ukupni ostali rezultat umanjen za poreze</i>	0,29	0,55
Ukupni rezultat za period	354,76	83,11



Grupa u 2024. godini bilježi visoko ostvarene **ukupne prihode u iznosu od 591,76 miliona konvertibilnih maraka**. Ostvarenje ukupnih prihoda u 2023. godini u iznosu od 856,61 milion konvertibilnih maraka rezultat je ostvarenih dobitaka od prodaje ulaganja.

UKUPNI PRIHODI (u mil. KM)	2023.	2024.
Prihodi od prodaje roba i usluga	517,75	540,79
Ostali poslovni prihodi	309,37	32,74
Finansijski prihodi	2,21	4,03
Učešće u rezultatu pridruženih društava	27,29	14,21
Ukupni prihodi	856,61	591,76



Posmatrajući ukupnu strukturu prihoda u 2024. godini, najznačajnije učešće imaju prihodi od prodaje robe i usluga od 91,4%, ostali poslovni prihodi od 5,5%, učešće u rezultatu pridruženih društava od 2,4% i finansijski prihodi od 0,7%.

Najznačajniji rast u 2024. godini zabilježen je kod prihoda od prodaje robe i usluga od 4,4% u odnosu na 2023. godinu.

PRIHODI OD PRODAJE ROBE I USLUGA (u mil. KM)	2023.	2024.	% promjene
Prihodi od usluga fiksne mreže	57,42	58,37	1,7%
Prihodi od usluga mobilne mreže	206,73	213,18	3,1%
Prihodi od integrisanih usluga	135,94	143,75	5,7%
Prihodi od usluga pristupa internetu	35,90	41,40	15,3%
Prihodi od prodaje vezanih usluga	31,89	35,08	10,0%
Prihodi od prodaje robe	2,67	3,75	40,4%
Prihodi od ICT i ostalih usluga	3,43	3,55	3,6%
Ukupni prihodi od prodaje u zemlji	473,98	499,09	5,3%
Prihodi od usluga međunarodnog obračuna	34,73	32,24	-7,2%
Prihodi od prodaje licenci, robe, ICT i ostalih usluga	9,04	9,45	4,6%
Ukupni prihodi od prodaje u inostranstvu	43,77	41,70	-4,7%
Ukupni prihodi od prodaje robe i usluga	517,75	540,79	4,4%

Prihodi od usluga fiksne telefonije realizovani su u iznosu od 58,37 miliona konvertibilnih maraka. Iako je posljednjih nekoliko godina tržište fiksne telefonije u opadanju, Grupa je u 2024. godini ostvarila rast prihoda od 1,7% u odnosu na 2023. godinu, primarno usljed rasta prihoda od pretplate fiksne telefonije.

Prihodi od usluga mobilne mreže iznose 213,18 miliona konvertibilnih maraka i viši su za 3,1% u odnosu na 2023. godinu, kao rezultat većeg broja postpaid korisnika usljed 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 52,0%, i prihodi od pretplate sa 45,8%, koji bilježe najznačajnij rast od 4,3% u odnosu na 2023. godinu.

Prihodi u segmentu integrisanih usluga iznose 143,75 miliona konvertibilnih maraka i viši su za 5,7% u odnosu na 2023. godinu, kao rezultat povećanja broja korisnika paketa integrisanih usluga. Strukturu prihoda integrisanih usluga čine prihodi od pretplate sa 93,6%, prihodi od saobraćaja sa 3,3% te ostali prihodi sa 3,1%. Najznačajniji rast u 2024. godini bilježe prihodi od pretplate od 6,4%, u čijoj strukturi najveće učešće imaju prihodi od pretplate tri usluge i prihodi od pretplate paketa dvije integrisane usluge.

Prihodi od usluga pristupa internetu u 2024. godini iznose 41,40 miliona konvertibilnih maraka i bilježe povećanje od 15,3% u odnosu na 2023. godinu. Do rasta prihoda od usluga pristupa internetu u 2024. godini u odnosu na 2023. godinu došlo je usljed povećanja broja internet korisnika. Strukturu ovih prihoda čine prihodi od pretplate za internet sa 81,8%, prihodi od direktnog pristupa internetu sa

16,9% i prihodi ostalih internet usluga sa 1,3%. Najznačajniji rast u odnosu na 2023. godinu evidentan je kod prihoda od pretplate za internet, gdje broj korisnika, zbog kontinuiranih ulaganja u najsavremeniju tehnologiju i modernizacije, bilježi konstantan rast.

Prihodi od prodaje vezanih usluga u 2024. godini realizovani su u iznosu od 35,08 miliona konvertibilnih maraka i viši su za 10,0% u odnosu na 2023. godinu. Strukturu ovih prihoda čine prihodi od prodaje mobilnih i fiksnih aparata, televizora i ostale opreme. Prateći zahtjeve tržišta, predmet ponude su tokom 2024. godine bili različiti modeli mobilnih telefona, gdje prihod po osnovu prodaje istih bilježi rast od 8,3% u odnosu na prethodnu godinu.

Prihodi od prodaje robe u 2024. godini bilježe rast od 40,4%, dok **prihodi od ICT i ostalih usluga** bilježe rast od 3,6% u odnosu na 2023. godinu, a što je u uskoj vezi sa poslovnom orijentacijom Grupe u domenu sistema integracijskih rješenja, posebno u segmentu poslovnih rješenja i usluga i sajber sigurnosnih rješenja. Strukturu prihoda od ICT i ostalih usluga čine prihodi od sistem integracijskih rješenja sa 63,8%, ostali prihodi sa 20,7% i prihodi od ICT/IOT usluga sa 15,4%.

Ostali poslovni prihodi u 2024. godini realizovani su u iznosu od 32,74 miliona konvertibilnih maraka. U 2023. godini ostvaren je dobitak od prodaje ulaganja, što predstavlja glavni razlog odstupanja ovih prihoda u 2024. godini u odnosu na 2023. godinu. Strukturu ostalih poslovnih prihoda čine: ostali prihodi sa 98,2% gdje su

najznačajniji prihodi od aktiviranja učinaka po osnovu troškova zaposlenih koji rade na izgradnji i proširenju mreže kao i na kapitalnim investicionim projektima i prihodi od zakupnina sa 1,8%.

Finansijski prihodi u 2024. godini realizovani su u iznosu od 4,03 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2023. godinu skoro dva puta više, prvenstveno usljed viših prihoda ostalih kamata. Strukturu ovih prihoda čine prihodi ostalih kamata sa 81,1%, prihodi od kamata na depozite sa 9,7%, pozitivne kursne razlike sa 8,8% i ostali finansijski prihodi sa 0,4%.

Učešće Grupe u dobitku pridruženih društava iznosi 14,21 milion konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2023. godinu niže za 47,9%.



U 2024. godini ukupni rashodi Grupe iznose 499,33 miliona konvertibilnih maraka, što je za 7,6% više u odnosu na 2023. godinu.

UKUPNI RASHODI (u mil. KM)	2023.	2024.	% promjene
Poslovni rashodi	426,25	459,34	7,8%
Obezvređenje finansijskih sredstava (ispravka vrijednosti kratkoročnih potraživanja)	2,88	3,17	10,1%
Finansijski rashodi	28,53	25,56	-10,4%
Učešće u rezultatu pridruženih pravnih lica	6,35	11,26	77,4%
Ukupni rashodi	464,01	499,33	7,6%



Posmatrajući strukturu ukupnih rashoda u 2024. godini, najznačajnije učešće imaju poslovni rashodi od 92,0%, finansijski rashodi od 5,1%, učešće u rezultatu pridruženih društava od 2,3% i obezvređenje finansijskih sredstava od 0,6%.

Najznačajniji rast rashoda u 2024. godini zabilježen je kod poslovnih rashoda od 7,8% u odnosu na 2023. godinu.

POSLOVNI RASHODI (u mil. KM)	2023.	2024.	% promjene
Troškovi materijala, robe i vezanih usluga	46,76	49,26	5,3%
Troškovi zaposlenih	101,75	110,07	8,2%
Troškovi amortizacije	138,70	165,22	19,1%
Troškovi proizvodnih usluga	101,21	97,65	-3,5%
Ostali poslovni rashodi	37,84	37,14	-1,8%
Ukupni poslovni rashodi	426,25	459,34	7,8%

Troškovi materijala, robe i vezanih usluga u 2024. godini iznose 49,26 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2023. godinu više za 5,3%, prvenstveno usljed viših troškova materijala za vezane usluge, odnosno nabavke mobilnih telefona, televizora i ostale opreme za 7,7%, s obzirom na to da su u 2024. godini nabavljene veće količine

mobilnih telefona. U strukturi ovih troškova najveće učešće imaju troškovi materijala za vezane usluge sa 65,5% i troškovi električne energije sa 18,5%.

Troškovi zaposlenih u 2024. godini iznose 110,07 miliona konvertibilnih maraka, što je za 8,2% više u odnosu na 2023. godinu, kao rezultat rasta bruto zarada zaposlenih i ostalih ličnih primanja, kao rezultat povećanja plata i povećanja toplog obroka.

Troškovi amortizacije u 2024. godini iznose 165,22 miliona konvertibilnih maraka, što je za 19,1% više u odnosu na 2023. godinu, najvećim dijelom kao rezultat rasta amortizacije imovine uzete u zakup.

Troškovi proizvodnih usluga iznose 97,65 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2023. godinu niže za 3,5%, a kao rezultat nižih troškova naknada za emitovanje sadržaja za 32,3%. Strukturu troškova proizvodnih usluga čine troškovi međunarodnog obračuna sa 30,8%, ostale proizvodne usluge sa 22,9%, troškovi održavanja sa 21,4%, troškovi reklame i propagande sa 14,7%, naknade za emitovanje sadržaja sa 8,2% i troškovi zakupa zemljišta i poslovnih prostora sa 2,0%.

Ostali poslovni rashodi iznose 37,14 miliona konvertibilnih maraka, što je za 1,8% niže u odnosu na 2023. godinu, prije svega kao rezultat nižih troškova indirektnih poreza koji ne zavise od poslovnog rezultata za 39,5%. Strukturu ostalih poslovnih rashoda čine ostali rashodi sa 46,3%, naknade Regulatornoj agenciji za komunikacije sa

32,6%, indirektni porezi koji ne zavise od poslovnog rezultata sa 9,5%, troškovi rezervisanja sa 5,0%, gubici od rashodovanja nekretnina, opreme i nematerijalnih ulaganja sa 3,7%, obezvređenje nekretnina i opreme sa 2,8% i manjkovi sa 0,1%.

Finansijski rashodi iznose 25,56 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2023. godinu niže za 10,4%, prvenstveno zbog nižih troškova ostalih kamata i kamata po osnovu kreditnih ugovora. Strukturu ovih troškova čine rashodi po osnovu kreditnih ugovora sa 54,2%, rashodi po osnovu obaveza za zakup sa 35,1%, rashodi ostalih kamata sa 7,5% i negativne kursne razlike sa 3,2%.

Učešće Grupe u gubitku pridruženih društava iznosi 11,26 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2023. godinu više za 77,4%.



2.4. Izvještaj o finansijskom položaju

Vrijednost ukupne aktive, odnosno ukupne pasive na dan 31.12.2024. godine iznosi 1.788,02 miliona konvertibilnih maraka i u odnosu na 31.12.2023. godine bilježi rast od 1,7%.

IZVJEŠTAJ O FINANSIJSKOM POLOŽAJU (u mil. KM)	31.12.2023.	31.12.2024.	% promjene
Stalna sredstva	1.330,25	1.558,35	17,1%
Obrtna imovina	428,35	229,67	-46,4%
Ukupna aktiva	1.758,60	1.788,02	1,7%
Kapital	1.033,77	1.083,92	4,9%
Dugoročne obaveze i rezervisanje	243,12	386,54	59,0%
Kratkoročne obaveze	481,72	317,56	-34,1%
Ukupna pasiva	1.758,60	1.788,02	1,7%



2.5. Izvještaj o novčanim tokovima

Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju 2024. godine iznose 37,50 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na krajnje stanje gotovine u prethodnoj godini više za 12,5 miliona konvertibilnih maraka ili 50,0%.

IZVJEŠTAJ O NOVČANIM TOKOVIMA (u mil. KM)	2023.	2024.	% promjene
Neto priliv gotovine iz poslovnih aktivnosti	208,11	144,72	-30,5%
Neto priliv/odliv gotovine iz aktivnosti plasiranja i investiranja	(124,69)	88,74	-
Neto odliv gotovine iz aktivnosti finansiranja	(83,00)	(220,97)	166,2%
Neto povećanje gotovine i gotovinskih ekvivalenata	0,41	12,49	-
Gotovina i gotovinski ekvivalenti na početku perioda	24,59	25,01	1,7%
Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju godine	25,01	37,50	50,0%



2.6. Informacije o segmentima

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

Prihodi i rezultati segmenata za periode od godinu dana koji se završavaju 31.12.2023. i 31.12.2024. godine, predstavljaju prihode generisane od prodaje eksternim kupcima, gdje su prihodi između segmenata u toku perioda eliminisani.

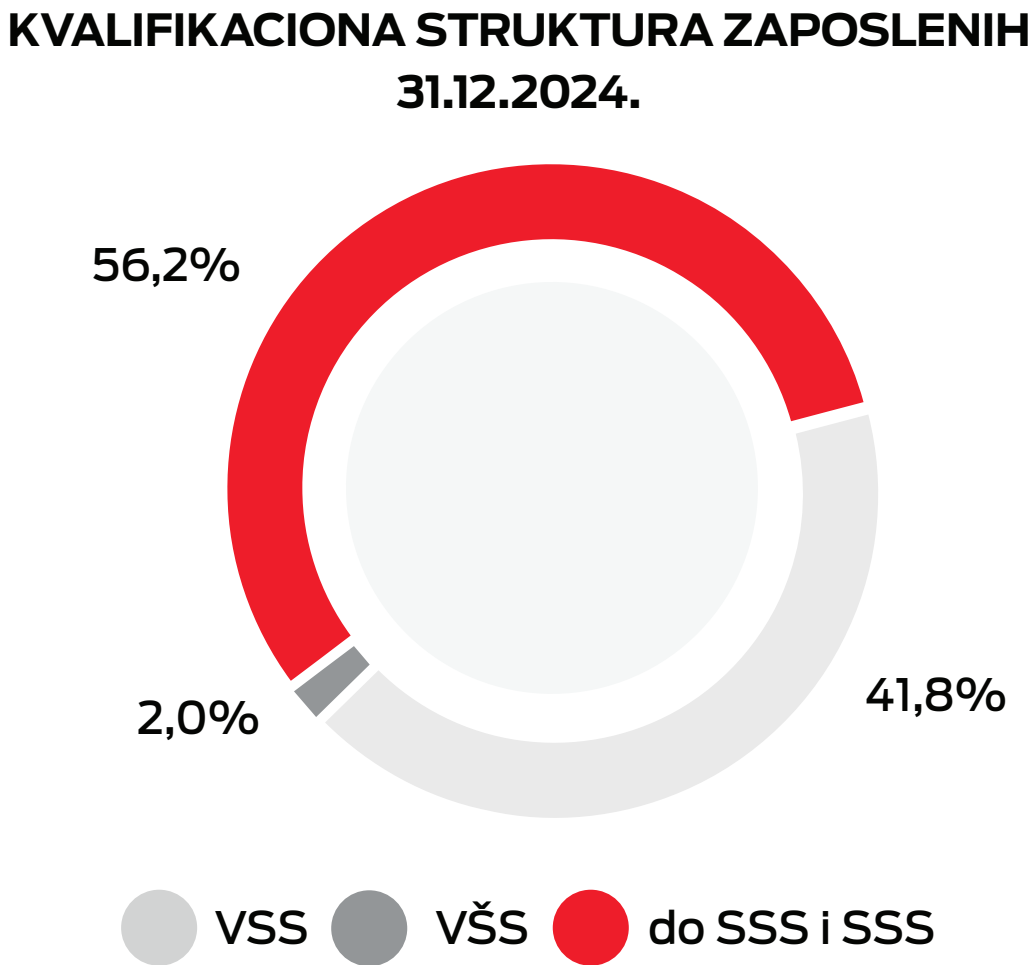
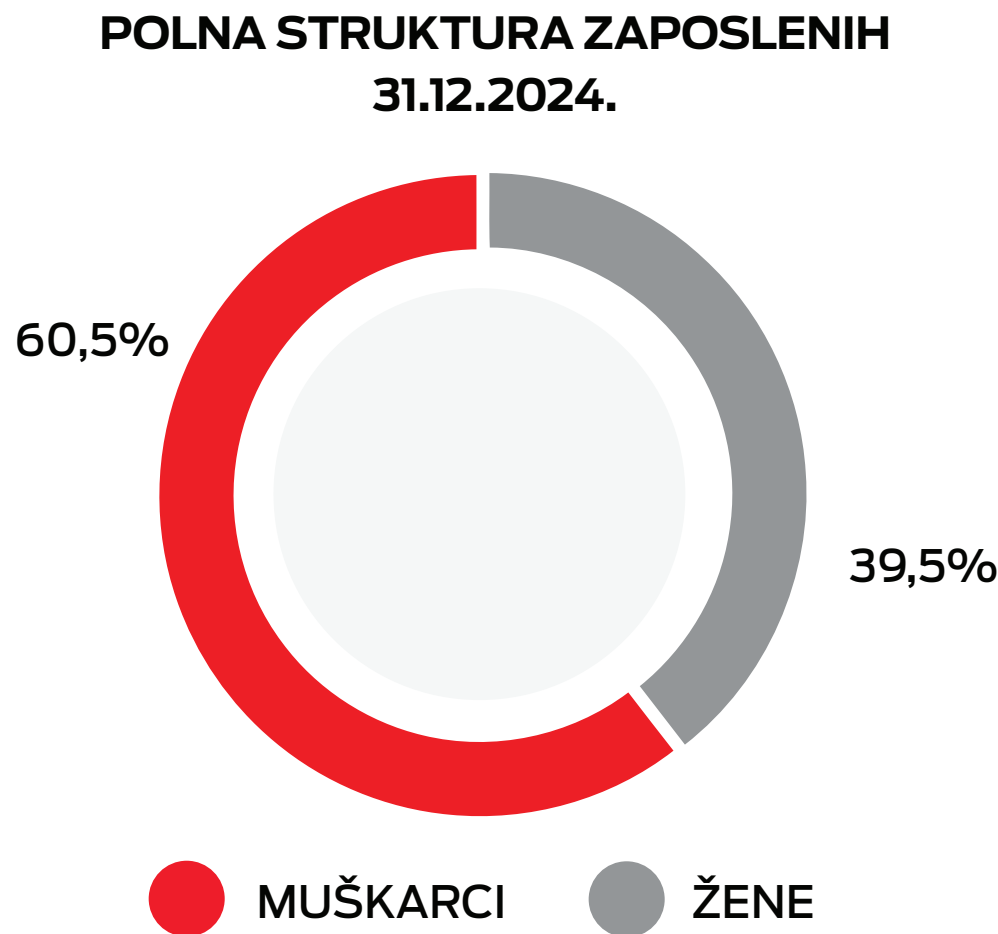
Dobitak segmenata predstavlja profit svakog segmenta, sa uključenom alokacijom svih troškova i to na bazi prihoda ostvarenih od svakog segmenta posebno.

PRIHODI I REZLTATI SEGMENTATA (u mil. KM)	fiksna mreža	2023. mobilna mreža	ukupno	fiksna mreža	2024. mobilna mreža	ukupno
Prihodi od prodaje robe i usluga	245,12	272,62	517,75	259,45	281,34	540,79
Ostali poslovni prihodi	26,36	283,00	309,37	23,08	9,66	32,74
Interni obračun između segmenata	85,17	35,11	120,28	88,86	36,44	125,30
Poslovni rashodi	228,50	197,75	426,25	245,07	214,26	459,34
Finansijski prihodi	1,40	0,81	2,21	2,02	2,01	4,03
Obezvređenje finansijskih sredstava	1,37	1,51	2,88	1,51	1,67	3,17
Finansijski rashodi	13,92	14,61	28,53	12,36	13,21	25,56
Interni obračun između segmenata	35,11	85,17	120,28	36,44	88,86	125,30
Učešće u rezultatu pridruženih društava	9,91	11,02	20,94	1,42	1,53	2,95
Dobitak prije oporezivanja	89,07	303,53	392,60	79,43	13,00	92,43
Porez na dobitak	8,65	29,48	38,12	8,99	0,88	9,87
Neto dobitak	80,42	274,05	354,47	70,45	12,11	82,56

2.7. Ljudski resursi

Ukupan broj zaposlenih Grupe na dan 31.12.2024. godine iznosi 2.612, što je u odnosu na kraj prethodne godine manje za 9 zaposlenih.

BROJ ZAPOSLENIH GRUPE	31.12.2023.	31.12.2024.
Mtel a.d. Banja Luka	2.051	2.043
Logosoft d.o.o. Sarajevo	214	208
Blicnet d.o.o. Banja Luka	308	325
FINANC d.o.o. Banja Luka	39	37
Trion Tel d.o.o. Banja Luka	10	-
Ukupno	2.621	2.612



3. Zavisna društva

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

3.1. Blicnet, d.o.o. Banja Luka



***supernova**

OSNOVNI PODACI

PUNO POSLOVNO IME

„Blicnet“, društvo sa ograničenom odgovornošću za telekomunikacije Banja Luka

SKRAĆENO POSLOVNO IME

„Blicnet“, d.o.o. Banja Luka
(brend *supernova)

SJEDIŠTE

Banja Luka, Vuka Karadžića br. 2

WEB-SAJT

www.supernovabih.ba

PODRUČJE DJELOVANJA

Informacije, komunikacije, poslovna rješenja i sistem integracije

OBLIK ORGANIZOVANJA

Društvo sa ograničenom odgovornošću

Osnovna djelatnost Blicneta je djelatnost žičane telekomunikacije, kompanija obavlja pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga, usluga mobilne telefonije, usluga pristupa internetu te obavlja distribuciju audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija, kao i druge djelatnosti.

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

- Opšta dozvola za rad javnog operatera, koja je nastavljena kroz dozvolu za obavljanje djelatnosti operatera javnih elektronskih komunikacijskih mreža,
- Dozvole za obavljanje djelatnosti davaoca fiksnih javnih telefonskih usluga,
- Dozvole za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu,
- Dozvole za distribuciju audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija.

Blicnet je, od aprila 2024. godine, upisan na listu aktivnih pružalaca javnih mobilnih telefonskih usluga.

KRATAK ISTORIJAT STATUSNIH PROMJENA

1992.

Osnivanje društva pod imenom „Aneks“, d.o.o. Banja Luka.

2008.

Prodaja 70% udjela Društva pravnom licu Telekom Slovenija d.d. Ljubljana. Rješenjem Osnovnog suda u Banjoj Luci izvršeno spajanje preuzimanjem (pripajanje) društva „Blic.Net“ d.o.o. Banja Luka i dopuna djelatnosti.

2009.

Rješenjem Osnovnog suda u Banjoj Luci izvršena je i statusna promjena spajanje preuzimanjem (pripajanje) društva Netkom d.o.o. Banja Luka.

21.02.2013.

Okružni privredni sud u Banjoj Luci je u sudski registar izvršio upis promjene članova (istupanje) i prenos vlasničkog udjela kod Društva, čime je Društvo dobilo jednog vlasnika sa 100% udjela.

30.07.2013.

Izvršeno brendiranje naziva gdje je u sudski registar kod Okružnog privrednog suda u Banjoj Luci upisana promjena poslovnog imena, poslovno lice je nastavilo da posluje pod imenom „Blicnet“ društvo sa ograničenom odgovornošću za telekomunikacije Banja Luka.

2019.

Rješenjem Okružnog privrednog suda u Banjoj Luci upisana statusna promjena prenosa vlasništva, novi vlasnik kapitala društva Blicnet d.o.o. Banja Luka postaje društvo Telekomunikacije Republike Srpske a.d. Banja Luka, u procentu od 100%.

2022.

Rješenjem Okružnog privrednog suda u Banjoj Luci upisana statusna promjena spajanja uz pripajanje Društva sa ograničenom odgovornošću za prenos zvuka, slike i ostalih informacija „Elta-Kabel“ i Društva sa ograničenom odgovornošću „TEL RAD NET“ društvu sticaocu „Blicnet“ d.o.o. Banja Luka, tom prilikom je izvršena dopuna djelatnosti i povećanje kapitala.

2023.

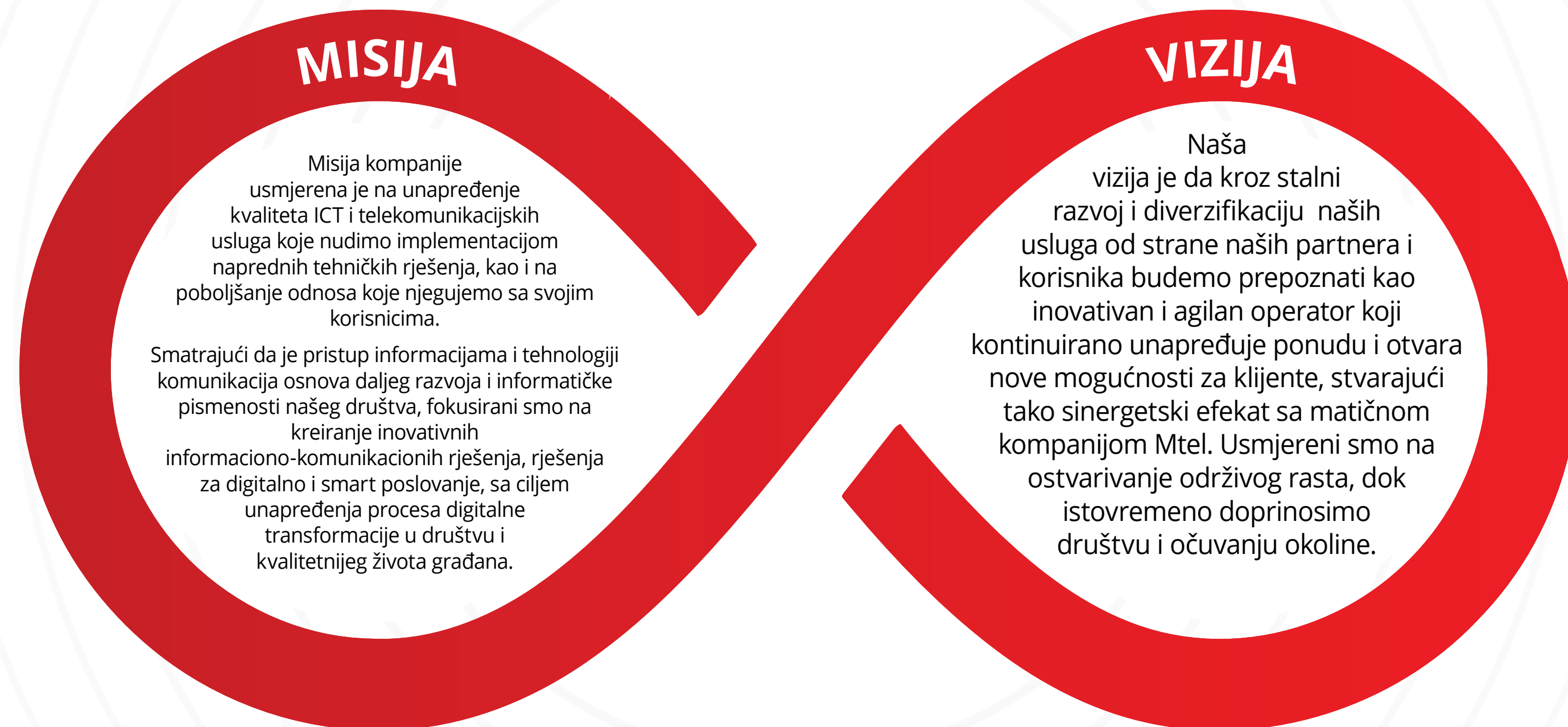
Rješenjem Okružnog privrednog suda upisana dopuna djelatnosti Društva, čime je Društvo steklo uslove za pribavljanje licence za priređivanje internet igara na sreću.

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.

Vizija, misija i korporativne vrijednosti



Kompanija Blicnet opredijeljena je da svoje poslovanje realizuje poštujući osnovne vrijednosti koje dijele svi zaposleni kompanije i koje osiguravaju povjerenje i kvalitet saradnje unutar Grupe, sa korisnicima i poslovnim partnerima:

Uigran tim

Podstičemo proaktivnost i negujemo radnu atmosferu u kojoj vlada poštovanje, povjerenje i timski duh, bez obzira na teritorijalnu udaljenost. Naša snaga je naš tim.

Korisnici su prioritet

Prepoznavamo i fokusirani smo na potrebe korisnika. Unapređujemo naše usluge i razvijamo ICT rješenja, koja transformišu industrije i unapređuju svakodnevne procese.

Poslovna etika

Temeljimo svoje poslovanje na odgovornosti, transparentnosti i poštovanju prema korisnicima i partnerima. Posebnu pažnju posvećujemo implementaciji naprednih servisa koji doprinose razvoju društva u cjelini.

Inovativnost zaposlenih

Uvažavamo inovativnost, kreativnost i inicijativu naših zaposlenih, ulaganjem u njihov profesionalni razvoj, prateći trendove i nove tehnologije.

Prepoznatljivost kompanije

Gradimo prepoznatljivost brenda, konstantno doprinoseći širenju i usavršavanju naših usluga. Sa napretkom kompanije osjećamo lično zadovoljstvo i napredak.

Čuvamo korporativni ugled

Ponosno i predano predstavljamo kompaniju u toku i izvan radnog vremena, svjesni važnosti očuvanja njenog pozitivnog ugleda.

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
- Siguran internet
- Ostale internet usluge (Web hosting i Domen)
- VPN MPLS L2/L3
- Zakup E-voda
- Zakup optičkog vlakna

Integrisane usluge

- Paketi usluga za rezidencijalne korisnike (2 i 3 usluge)
- BIZ paketi integrisanih usluga (2 i 3 usluge)
- Povremeni priključak
- Prepaid integrisani paket televizije i mobilnog interneta

Mobilna telefonija

- Usluge mobilne telefonije
- Mobilni internet
- Prenos broja
- Roaming usluge
- Tarifne opcije Internet
- Tarifne opcije INO

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 opredjeljen za kontinuirano unapređenje kvaliteta usluga, što se održava kroz snažnu posvećenost pružanju telekomunikacionih usluga koje odgovaraju potrebama i očekivanjima korisnika.

U fokusu Blicneta tokom 2024. godine bili su jačanje brenda *supernove, brenda MOVE i promocija usluga iz portfolija na području BiH. U toku 2024. godine proširen je portfolio usluga i na priređivanje online igara na sreću.

MOBILNA TELEFONIJA

Početkom septembra 2024. godine Blicnet je zvanično **plasirao uslugu mobilne telefonije** kao service provider Mtel-a, u okviru koje se korisnicima pružaju usluge postpaid mobilne telefonije i postpaid mobilnog interneta.

Ponuda usluga mobilne telefonije uključuje postpaid tarifne modele komercijalnog naziva **DOBRA, BOLJA i NAJBOLJA** u okviru kojih je korisnicima uključena određena količina bonus minuta, poruka i interneta.

Bonus minute i bonus SMS-ovi koji su dodijeljeni u okviru odabranog tarifnog modela korisnici mogu da koriste kada se nalaze u *supernova mreži, i u romingu, u zemljama regiona Zapadnog Balkana (BiH, Srbija, Crna Gora, Sjeverna Makedonija i Albanija).

Takođe, u ponudi su i postpaid tarife mobilnog interneta **MobNet20 i MobNet100** sa većom količinom bonusa mobilnog interneta u okviru mjesečne pretplate dok govorni saobraćaj nije dozvoljen. Nakon potrošenog bonusa mobilnog interneta, uključenog u cijenu mjesečne pretplate odabranog tarifnog modela, korisniku je omogućeno korištenje mobilnog interneta samo **putem kupovine internet tarifnih opcija**.

MULTIMEDIJALNE USLUGE

U 2024. godini IPTV platforma je omogućila proširenje portfolija usluga televizije, na način da se na otvorenoj mreži ponudi korisnicima **MOVE TV** kao OTT usluga, na internet mrežama drugih operatera unutar BiH, pružajući programski sadržaj u skladu sa OTT pravima distribucije na teritoriji BiH.

Razvojem MOVE IPTV platforme, stvoreni su tehnički preduslovi da, kroz poslovno-tehničku saradnju sa manjim kablovskim operaterima, *supernova širi teritoriju na kojoj pruža usluge i poveća tržišno učešće Mtel grupacije na teritoriji BiH.

U 2024. godini u ponudi su nove **MOVE tarife** koje uključuju napredne TV funkcionalnosti na područjima gdje postoji tehnička mogućnost. *supernova u svojoj ponudi nudi Super i Super Move tarife.

Super tarife podrazumijevaju ponudu fiksnih usluga televizije, interneta i telefonije putem kablovske, optičke i wireless tehnologije (neintegrisane i integrisane usluge) koje su nastale kao proizvod višemjesečne analize postojećih tarifa sva tri bivša društva.

Super MOVE tarife podrazumijevaju uslugu televizije putem kablovske i optičke tehnologije (solo ili u paketu sa drugim fiksnim uslugama) sa naprednim TV funkcionalnostima kao što su: gledaj ispočetka, gledaj propušteno, pauziraj TV i video na zahtjev. Napredne TV funkcionalnosti dostupne su korisnicima na njihovim TV prijemnicima putem hibridnih STB-a, kao i na mobilnim uređajima (mobilni telefoni i/ili tableti) putem mobilne aplikacije koju korisnici dobiju uz zaključivanje novog ugovora Super MOVE tarifa sa uslugom televizije. Ponuda Super MOVE tarifa trenutno se nudi u skladu sa tehničkim mogućnostima mreže *supernove.

Tokom 2024. godine urađeno je unapređenje TV sadržaja kao i MOVE TV platforme. Nova verzija MOVE TV aplikacije donosi moderniji izgled korisničkog interfejsa, nove i unaprijeđene postojeće opcije kroz meni: SVoD sadržaji su agregirani u jednu stranicu „Video klub“, Moj TV (Home). Stranica sada omogućava kreiranje aktivnih promotivnih traka kojima se olakšava odabir sadržaja i omogućava promocija odabranih sadržaja, nova stranica „Paketi i usluge“ omogućava korisniku da se pretplati na pakete i instalira aplikacije kao što je YouTube na svoj move STB.

Takođe, tokom 2024. godine proširena je ponuda sadržaja u postojećim videotekama (Nick plus, Superstar, Pickbox NOW, Apollon, Filmbox) filmovima i serijama različitih žanrova iz domaće i strane produkcije. U ponudu su uvedene nove videoteke AXN Now, Epic Drama, Telcast, Balkan Myusic i Videoteka 4K sa sadržajima u 4K rezoluciji. Osim SvoD sadržaja u videotekama, u 2024. godini korisnicima je

u ponudi bilo **bindžovanje** serija „Toma“, „12 reči II sezona“ i „Močvara 3“.

Proširene su nelinearne funkcionalnosti, catch-up, time shift i start over, čime je povećan broj kanala na kojima je dostupna usluga i broj dana snimljenog sadržaja na pojedinim kanalima, tako da su korisnicima na platformi dostupni sadržaji u catch-up-u na dan, tri, sedam i dvanaest dana, zavisno od kanala. Na kraju 2024. godine korisnicima je bilo dostupno 176 kanala sa nelinearnim funkcionalnostima, od čega 133 kanala sa mogućnošću vraćanja sedam dana unazad.

Putem standardne i *supernova digitalne televizije omogućeno je gledanje **većeg broja novih TV kanala u programskoj shemi**. Od novih TV kanala izdvajaju se: AXN, AXN Spin, Yachting TV, NEWSMAX Balkans, Supertar 3, Hayatovci, Hayat Stil. Od radio-stanica u distribuciju je dodato devet radio-stanica.

INTEGRISANE USLUGE

Prateći potrebe tržišta, portfolio integrisanih usluga u 2024. godini proširen je sa jedinstvenom ponudom na tržištu BiH. Radi se o ponudi **integrisani prepaid paket sa uslugom televizije (MOVE TV) i mobilnim internetom**, za korisnike koji preferiraju korištenje usluge bez ugovora, a koji se može kupiti u maloprodajnim objektima (pumpe, kiosci...). U okviru integrisanog prepaid paketa MOVE TV i mobilni internet, korisnik može kupiti jedan od dva startna paketa:

- MOVE TV+Mob Net 20 GB
- MOVE TV+Mob Net 100 GB

MOVE TV račun može se dopuniti registracijom platne kartice bilo koje banke za plaćanje na portalu movetv.ba i putem s:bon vaučera.

U 2024. godini u ponudi su nove **Super MOVE**

tarife, koje su zbog svojih funkcionalnosti cjenovno višeg ranga u odnosu na Standardne tarife, a iz ponude kao najznačajnije usluge izdvajaju se:

- **DUO paket integrisanih usluga pod nazivom Super Move TV+NET**, koji je svojim karakteristikama i cijenom jedinstven, a odgovoriće na sve zahtjeve korisnika. Paket je dostupan putem kablovske i optičke infrastrukture u skladu sa tehničkim mogućnostima.
- **TRIO paket integrisanih usluga pod nazivom Super Move TRIO**, u kojem su udružene sve usluge uz veće pogodnosti i uz veliku ekonomičnost. Paket je dostupan putem kablovske i optičke infrastrukture u skladu sa tehničkim mogućnostima.

INTERNET

Modernizacijom Wireless infrastrukture na lokacijama na kojima *supernova 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.

FIKSNA TELEFONIJA

Kada je u pitanju usluga solo fiksne telefonije, ona se može realizovati na sve tri postojeće infrastrukture (kablovska, optička i Wireless).

U 2024. godini nastavljena je aktivnost na podršci i unapređenju 3CX rješenja i nabavki licenci za potrebe korisnika sa ciljem zadržavanja postignutog Silver Partner statusa.

Portfolio *supernova usluga sadrži isporuku i implementaciju rješenja korporativne telefonije i call center-a kompanije 3CX. Takođe, u ponudi su i rješenja IP Centrex-a, koja imaju za cilj uvezivanja više udaljenih lokacija krajnjeg korisnika u jednu

zajedničnu grupu, besplatno pozivanje unutar Centrex grupe, plan pozivanja (odlazni i dolazni pozivi, preusmjerenja), skraćeno povezivanje, transfer poziva i sl.

ICT/SI USLUGE

Tokom 2024. godine ostvaren je značajan napredak u unapređenju internih informacijskih i komunikacijskih tehnologija (ICT) i informacijskih sistema (IS), s obzirom na rastući trend upotrebe naprednih tehnologija. Pored sofisticiranih IT rješenja, fokus je bio i na hardware-u i software programima.

U 2024. godini, s ciljem diverzifikacije u djelu ICT/SI usluga, proširen je portfolio usluga novim visoko specijalizovanim rešenjima, od kojih se izdvajaju:

- Izrada svih vrsta investiciono-tehničke dokumentacije, tehnička kontrola projekata, realizacija pasivne mrežne infrastrukture,

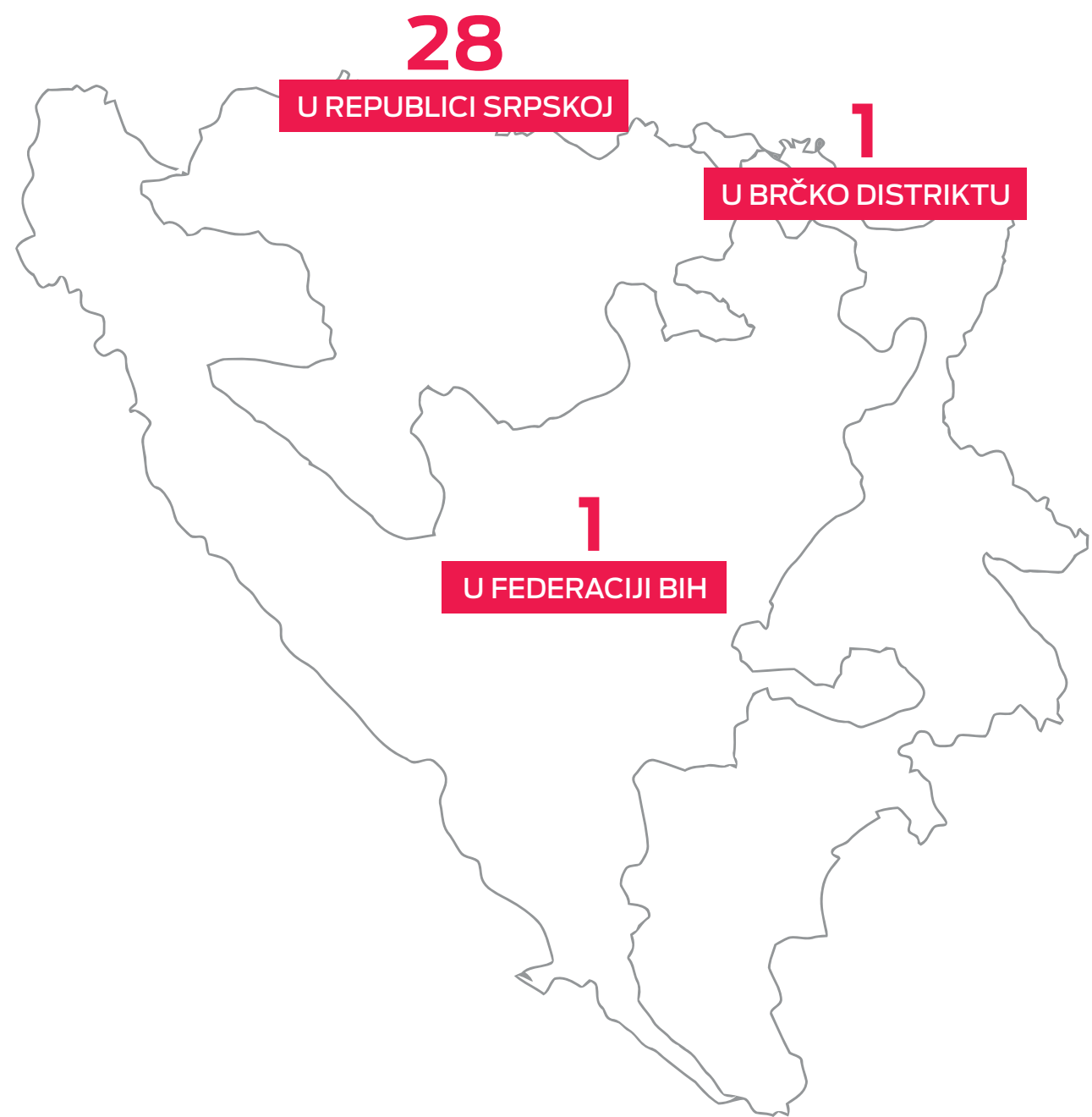
realizacija SD WAN mrežne infrastrukture, sistemi IP telefonije, kontakt centri, poslovne Wi-Fi mreže, projektovanje i realizacija data centara, implementacija sistema za virtuelizaciju, implementacija sistema za sigurnosne kopije podataka (Backup), implementacija sistema za skladištenje podataka (Storage), implementacija sistema za nadzor i upravljanje, implementacija IT Security rješenja, visoko dostupni infrastrukturni servisi, IP Security (perimeter), sigurnost internih mrežnih infrastruktura, centralizovana autentikacija i autorizacija korisnika i računara u mreži (LDAP), implementacija virtualizacijskih okruženja, implementacija desktop platformi (deployment), implementacija sistema za arhiviranje podataka, implementacija Smart City rješenja, implementacija rješenja za konsolidaciju štampe, projektovanje i izgradnja telekomunikacionih i energetske sistema, „Gejmifikacija” proizvoda i usluga, razvoj

softverskih rješenja, razvoj i isporuka Android i iOS mobilnih aplikacija, kontrola pristupa i evidencija radnog vremena.

Ovaj prošireni portfolio odražava predanost pružanju visokokvalitetnih i inovativnih rješenja, postavljajući *supernovu još konkurentnijom na tržištu.

Kanali prodaje

Korisnicima je dostupno 30 poslovnih jedinica na području Bosne i Hercegovine:



Maloprodaja rezidencijalnim korisnicima organizovana je kroz:

- **Direktni kanal prodaje** koji je organizovan kroz četiri službe prodajnih mreža: Regija 1, Regija 2, Regija 3 i Regija 4, a koje djeluju u 30 poslovnih jedinica u Bosni i Hercegovini. U okviru poslovnih jedinica direktne prodaje radnici prodaje vrše prezentovanje i prodaju svih usluga Blicneta, kao i prijem reklamacija na robu i TK opremu/uslugu.
- **Teleprodaju**, koja se bavi aktivnostima prezentacije usluga, pružanjem pretprodajne podrške i iniciranjem zaključivanja ugovora za korištenje svih podnosilaca prijave usluga, servisa i telekomunikacione opreme telefonskim putem na području cijele Bosne i Hercegovine.
- **Web-prodaju** koja se obavlja preko web-stranice www.supernovabih.ba za značajan dio usluga iz Blicnet portfolija. Zahtjevi korisnika primaju se

preko web shop-a, koji je sastavni dio web-portala, te se obrađuju u poslovnim jedinicama Blicneta, a zatim se ugovori i oprema šalju korisnicima preko dostavnih službi direktno na adresu korisnika.

- **Terensku prodaju**, koja se organizuje kroz aktivnosti pojedinaca koji u direktnom kontaktu na terenu (door to door prodaja) sa postojećim i potencijalnim korisnicima Blicneta vrše prezentovanje usluga te iniciraju zaključivanje ugovora.
- **Indirektni kanal prodaje**, koji je organizovan putem rada ovlaštenih posrednika/partnera širom BiH, a koji sa Blicnetom imaju zaključen ugovor o posredovanju ili ugovor o poslovno-tehničkoj saradnji. Posrednici/partneri vrše prezentaciju i prodaju određenog portfolija usluga po principu door to door prodaje ili u svojim poslovnim jedinicama.

U skladu sa potrebama na tržištu, **Blicnet prodaja poslovnim korisnicima** organizovana je kroz direktni kanal prodaje. U ponudi su telekomunikacione usluge fiksne i mobilne telefonije, usluge pristupa internetu, IPTV i digitalna kablovska televizija, ICT usluga i sistem integracijska rješenja na teritoriji Bosne i Hercegovine.

Prodaja telekomunikacionih usluga, poslovnih rješenja, ICT usluga i sistem integracijskih rješenja poslovnim korisnicima obavlja se na dvije lokacije direktne prodaje i to u Banjoj Luci i Bijeljini. Sve navedene usluge i poslovna rješenja realizuju se angažovanjem internih resursa ili u saradnji sa partnerima sa kojima Blicnet ima zaključene ugovore o poslovno-tehničkoj saradnji.

Blicnet nudi sljedeće ICT usluge i poslovna rješenja: web-aplikacije, android aplikacije, konfiguracija i održavanje IP telefonskih centrala, nadzor i

održavanje korisničke opreme i pasivne infrastrukture, projektovanje i realizacija Wi-Fi rješenja, video-nadzora, kontrola i evidencija pristupa na poslu, smart rješenja bazirana na LoRaWan tehnologiji (razni tipovi očitavanja i upravljanja korištenjem LoRaWan senzora) i druge usluge u skladu sa zahtjevima korisnika.

Investiciona ulaganja

Najznačajniji investicioni projekti u 2024. godini su:

- **Optimizacija GPON-a, integracija novog provisioning-a i ažuriranje podataka VCCE** – realizacijom projekta omogućena je automatizacija provisioning procesa i upravljanje korisničkom opremom na jedinstven način za sve uređaje;
- **Nadogradnja HFC mreže** – pored standardnog održavanja primarnih sistema HFC, WADSL i

FTTH mreže, u 2024. 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, kao i segmentaciju i upgrade na 16x4 DS/US konfiguraciju;

- **Revitalizacija WADSL bežične mreže** – u toku 2024. godine izvršena je konfiguracija i podešavanje Event opreme za Wi-Fi, cnMaestro onboradinf, napravljen je dodatni novi VLAN za mng Wi-Fi Apova;
- **Izgradnja optičke infrastrukture** – u toku 2024. godine realizovani su značajni projekti FTTH mreže, kao i migracija korisnika u gradovima i naseljima u Republici Srpskoj. Ovi projekti omogućili su korisnicima pristup bržim, stabilnijim i pouzdanim internet uslugama, čime je poboljšán kvalitet svakodnevnog života i poslovanja;

- **Izgradnja transportne mreže** – realizacijom projekta značajno je unaprijeđena mreža, linkovi su dostupni i zaštićeni, a održavanje mreže je pojednostavljeno. Pružena je tehnička podrška, što vodi ka većoj raspoloživosti sistema, boljem kvalitetu servisa i većem zadovoljstvu korisnika. Internet linkovi sa Mtelom podignuti su na 50G, a sa MTS-om na 20G.

Društveno odgovorno poslovanje

Kao društveno odgovorna kompanija, Blicnet je u toku 2024. godine sproveo brojne društveno odgovorne aktivnosti u sljedećim oblastima:

OBRAZOVANJE

- **Praksa za srednjoškolce** kojom su đaci obogaćeni praktičnim iskustvima IKT profesije i osnaženi da ih primijene gdje god budu odlučili da nastave svoj rad i usavršavanje;

- **Podrška manifestaciji „Dani studenata“**, u okviru koje su održane mnogobrojne sportske igre, edukativne radionice, predavanja, humanitarna akcija i zabavni sadržaji;
- **Treći Supernova Hackathon u Istočnom Sarajevu**, gdje je Blicnet, u saradnji sa Elektrotehničkim fakultetom Univerziteta u Istočnom Sarajevu, organizovao takmičenje u programiranju. Tom prilikom obezbijeđen je bogat nagradni fond za sve takmičare, a sve sa ciljem jačanja ambicija i razvoja mladih talentovanih ljudi u ovoj oblasti;
- **Smart City Forum**, koji je okupio veliki broj stručnjaka iz oblasti digitalne transformacije, predstavnike lokalnih samouprava, obrazovnih ustanova, IT kompanija i međunarodnih organizacija, s ciljem razmjene ideja, iskustava i rješenja za unapređenje pametnih gradova u BiH i regionu;

- **Prijatelj najvećeg sajma inovacija u zemlji „INOST 2024“** 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.

KULTURA

- **Podrška 23. Pozorišnom festivalu „Dani komedije“ u Bijeljini**, koji je kompanija prepoznala kao manifestaciju značajnu na polju kulturnih događaja u našoj zemlji, te ponosno prihvatila da bude prijatelj festivala;
- **Folklor – čuvar tradicije – „Pronija“, „Đeram“, „Kozarsko kolo“ i „Vaskršnji koncert“** – u toku 2024. godine podržano je više različitih manifestacija u Prijedoru i Prnjavoru;
- **Međunarodni festival humora i satire „Kriva Drina“**.

HUMANOST

- **Projekat „Super ljudske priče“**, čiji je cilj bio da promoviše talentovane, inspirativne, hrabre i humane ljude u BiH. Izabrane su najupečatljivije priče koje su nagrađene i predstavljene u javnosti i medijima kroz TV priloge, intervjuue itd. Projekat je trajao godinu dana, a podijeljeno je 29 nagrada u vidu tableta i Move usluge;
- **„Banjalučanka godine“** – na svečanosti u Domu omladine povodom proglašenja pobjednika Supernova je poklonima nagradila hrabre i uspješne žene;
- **Podrška mnogim udruženjima građana i kulturno-obrazovnim ustanovama** kao što su Udruženje roditelja djece oboljele od malignih bolesti „Iskra“ Banja Luka (Roditeljska kuća), Udruženje građana „Zmajevac“ Bijeljina, Udruženje žena oboljelih

od raka dojke „Iskra“ Banja Luka, Tehnička škola „Mihajlo Pupin“ Bijeljina, Studentski parlament i mnogi drugi.

SPORT

- **Podrška 3. Međunarodnom turniru u kuglanju „Gradiška cup 2024“**;
- **Blicnet je 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;
- **Hero's run – trka sa preprekama** bila je idealna prilika da se kompanija dodatno poveže s ljubiteljima sporta i prirode, te sa zadovoljstvom bude prijatelj ovog uzbudljivog događaja;
- **Supernova partner sportske scene u Doboju** – brojni sportski događaji održani su u prethodnom periodu u Doboju, a Supernova ih je svesrdno podržala kao partner i promoter sporta u ovom gradu.

MUZIKA

- **„OK Fest“ na Tjentištu i „Beerka festival“** – Supernova je sa Move brendom u toku ljeta podržala dva festivala koji okupljaju ogorman broj posjetilaca iz cijelog regiona, na kojem je predstavljen Move brend, u okviru čega je obezbijeđena i zabava za sve uzraste.

EKOLOGIJA

U toku 2024. godine sprovedene su brojne aktivnosti usmjerene na zaštitu životne sredine, uključujući ekološko zbrinjavanje opreme i sredstava koja sadrže opasne komponente.

Ovaj proces pomogao je u smanjenju negativnog uticaja opasnih materija na životnu sredinu. Takođe, u cilju podizanja svijesti o ekološkom stanju, podržan je 41. saziv likovno-ekološke kolonije „Bardača – Srbac 2024“, koja je okupila umjetnike i ekološke aktiviste, stvarajući prostor za kreativno izražavanje i edukaciju o značaju očuvanja prirode.

Ljudski resursi

Ukupan broj zaposlenih Blicneta na dan 31.12.2024. godine iznosi 325.

U strukturi zaposlenih najviše je zaposlenih sa srednjom stručnom spremom sa učešćem od 53,8%, zaposleni sa visokom stručnom spremom učestvuju sa 43,4%, dok zaposleni sa višom stručnom spremom učestvuju sa 2,8%. Od ukupnog broja zaposlenih 40,0% odnosi na žene, dok se 60,0% odnosi na muškarce.

Društvo je nastavilo sa prepoznavanjem potreba za unapređenjem znanja i vještina za obavljanje svakodnevnog rada zaposlenih, ali i potreba za unapređenjem motivacije zaposlenih.

ZAPOSLENI	31.12.2023.	31.12.2024.
Ukupan broj zaposlenih	308	325
Zaposleni po stručnoj spremi		
do SSS i SSS	164	175
VŠS	8	9
VSS i više	136	141
Zaposleni po starosti		
do 30 godina	53	59
30 do 50 godina	205	205
preko 50 godina	50	61
Zaposleni po polnoj strukturi		
muškarci	186	195
žene	122	130

Održavanje brojnih obuka sa više od 640 polaznika različitih vidova edukacije tokom godine ukazuje na značajnu posvećenost edukaciji i napretku zaposlenih. Takođe, organizovane su tim-building aktivnosti za preko 120 zaposlenih.

Za radnike koji su raspoređeni na radna mjesta sa povećanim rizikom, redovno se organizuju obuke iz zaštite i bezbjednosti na radu, zaštite od požara, kao i obuke za rad na visini, te oni posjeduju odgovarajuće licence.

U toku 2024. godine izvršeno je redovno sprovođenje obaveznih obuka zaštite na radu i zaštite protiv požara, u skladu sa rokovima koji su utvrđeni aktima iz oblasti zaštite na radu, a u vezi sa rokovima iz Akta o procjeni rizika. U toku 2024. godine obuke zaštite na radu i zaštite od požara realizovane su za 322 zaposlenih i svi su iste uspješno položili.

Briga o korisnicima

Protekla godina bila je posvećena svakodnevnom radu na poboljšanju korisničkog iskustva kako bi korisnici u svakom trenutku osjećali da brinemo o njihovim potrebama.

S ciljem mjerenja zadovoljstva korisnika i kontrole kvaliteta usluge, u okviru Kontakt centra pružana je podrška korisnicima putem različitih kanala komunikacije, uključujući govorni servis, odgovaranje na pristigle mejlove, inbox na društvenim mrežama (Facebook i Instagram), kao i putem mobilne korisničke aplikacije i WEB Self Care portala.

BRIGA O KORISNICIMA	2023.	2024.
Ukupan broj reklamacija na godišnjem nivou	3.715	3.274
Stepen uspješno riješenih reklamacija	100,00%	100.00%
Broj ostvarenih poziva u Kontakt centru	540.186	617.913
Broj ostvarenih poziva u Kontakt centru - opsluženi	361.008	500.582

Kontakt centar ima ključnu ulogu u pružanju brze i efikasne podrške korisnicima. Osnovni zadaci uključuju postizanje visokog stepena opsluženih poziva, pružanje tačnih informacija, pružanje maksimalne tehničke pomoći za rješavanje smetnji na korisničkoj strani, kao i odgovaranje na svaki zahtjev korisnika u što kraćem roku.

U 2024. godini, broj reklamacija u odnosu na ukupan broj izdatih računa iznosio je samo 0,14%, što predstavlja smanjenje od 0,03% u poređenju sa 2023. godinom. Ovaj trend ukazuje na poboljšanje zadovoljstva korisnika i kvalitet usluge. Takođe, značajno je povećan procenat opsluženosti poziva u Kontakt centru, a smanjen je broj zaprimljenih zahtjeva za raskid i zahtjeva za umanjenje računa usljed lošeg kvaliteta usluge.

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva i prigovora korisnika u 2024. godini smanjen je za 441 u odnosu na prethodnu godinu, što potvrđuje uspješnost pristupa u pružanju kvalitetne korisničke podrške i kontinuiranom unapređenju korisničkog iskustva.

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.

Implementacija ISO standarda

Menadžment Društva, svjestan da uvođenje ISO standarda donosi višestruke prednosti, kao što su osiguranje kvaliteta proizvoda i usluga koji utiču na zadovoljstvo korisnika, kao i bezbjednost informacija koja obezbjeđuje adekvatnu zaštitu podataka Društva, korisnika, zaposlenih i drugih zainteresovanih strana u svim fazama obrade, odlučio je da usmjeri aktivnosti ka implementaciji međunarodnih standarda.

U maju 2024. godine donesena je odluka o uvođenju dva međunarodna ISO standarda:

- ISO 9001:2015 – Sistem upravljanja kvalitetom i
- ISO/IEC 27001:2022 – Sistem upravljanja bezbjednošću informacija.

Ovi standardi omogućavaju Društvu da poboljša operativnu efikasnost i da pruži garantovane visoke standarde u svim poslovnim procesima, što dodatno doprinosi očuvanju i jačanju reputacije na tržištu.

Krajem oktobra 2024. godine, članovi projektnog tima prošli su višednevnu onlajn obuku za interne ISO auditore. Svi su uspješno položili test i dobili sertifikate, čime su potvrđene njihove kompetencije za obavljanje interne audite, što dodatno povezuje vrijednost Društva sa primjenom najviših standarda.

U narednom periodu Društvo planira nastavak rada na prepoznavanju, procjeni i tretmanu rizika za bezbjednost informacija, kao i kontinuiranom praćenju, mjerenju, kontroli i poboljšanju svih elemenata IMS-a (Integrated Management System). Uvođenjem novih standarda, Društvo nastoji da očuva i unaprijedi svoj status na tržištu, uz stalnu posvećenost kvalitetu i sigurnosti.



3.2. 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

WEB-SAJT

www.logosoft.ba

PODRUČJE DJELOVANJA

Informacije, komunikacije, poslovna rješenja i sistem integracije

OBLIK ORGANIZOVANJA

Društvo sa ograničenom odgovornošću

Osnovna djelatnost Logosofta su uslužne djelatnosti iz oblasti:

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

Kompanija Logosoft d.o.o. Sarajevo osnovana je 1995. godine kao privredno društvo za informatički inženjering. Od svog osnivanja pa do danas, kompanija je širila dijapazon svojih usluga, od usluge internet pristupa preko vlastite optičke infrastrukture, usluga fiksne i mobilne telefonije, IP televizije, mrežnih integracija,

softverskih i poslovnih rješenja, kolokacijskih i cloud servisa u vlastitom Data Centru, servisa vezanih za sajber sigurnost do IT edukacije.

U februaru 2017. godine Mtel a.d. Banja Luka postaje 100% vlasnik Logosofta.

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.

Kompanija je prepoznata kao lider na tržištu savremenih poslovnih informacijsko-komunikacijskih rješenja za klijente svih profila.

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



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 kombinovanih paketa, LOGO! BIZ tarife)
- Tarifne opcije
- Prenos broja
- Mobilni internet (LoGO! NET)
- Usluge međunarodnog roaminga
- eSIM usluga

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)

Integrisane usluge

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

Multimedijalne usluge

- LoGO! Move usluga

ICT/IoT usluge

- Cloud usluge u Logosoft Data centru (Virtualne mašine, Virtualni firewall, Offline backup, Hosting)
- Kolokacijske usluge u Logosoft Data centru
- Ovlašteni Microsoft CSP partner (Microsoft 365, Windows 365, Microsoft Defender i sve ostale Microsoft licence)
- Rješenja za zaštitu podataka i Cyber sigurnost
- Fortinet, Cisco, DELL EMC, Supermicro, Ubiquiti rješenja i usluge
- 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

U segmentu poslovnih rješenja i usluga tokom 2024. godine i dalje se radilo na vidljivosti i proširenju usluga sajber sigurnosnih 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.

S aspekta kontinuiranih usluga za poslovne korisnike, tokom 2024. godine najviše se izdvajaju usluge stalni internet linkovi, povezivanja udaljenih lokacija – VPN, usluge fiksne i mobilne telefonije sa mobilnim internetom, Microsoft 365 rješenja serverskih i poslovnih aplikacija, lokalna, globalna i hibridna cloud rješenja te usluge održavanja mrežne i systemske infrastrukture. Dodatno, druga rješenja koja značajno utiču na unapređenje poslovanja, poput YubiKey sigurnosnog rješenja, Robocaller-a, IP centrex-a, Anti-DDoS zaštita od neželjenih napada, SSL certifikata te konsultantskih usluge, prepoznata su od strane kompanija kao usluge koje značajno povećavaju agilnost, zaštitu, kolaboraciju i ukupnu efikasnost u radu.

Tokom 2024. godine u okviru kombinovanih paketa LoGO! Slagalica korisnicima je dodatno uveden OTT servis pružanja TV usluga, koji se realizuje putem Move aplikacije. Usluge postpaid

mobilnih tarifa namijenjene rezidencijalnim korisnicima postale su konkurentnije na tržištu kroz povećanje količine bonusa mobilnog interneta, te implementiranja tzv. Move zero potrošnje na svim Logosoft mobilnim tarifama.

Kompanija Logosoft zadržala je svoj položaj na lokalnom i imala ekspanziju poslovanja na regionalnom tržištu u 2024. godini, kroz nastavak uspješnog partnerstva sa globalnim cloud vendorima te direktnom vezom s najvećim svjetskim internet tranzit nadprovajderima, čime je omogućen visok nivo kvaliteta, dostupnosti, pouzdanosti i skalabilnosti cloud baziranih servisa. Navedeno je dovelo do toga da je Logosoft zadržao poziciju poželjnog partnera 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 2024. 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.

Kompanija je u 2024. godini realizovala projekat u javnom segmentu, koji je imao za cilj da digitalizuje proces dodjele stipendija, što je prvi projekat ovog tipa u BiH.

Tokom 2024. godine **uspostavljeno je partnerstvo i saradnja sa svjetskim liderom u oblasti serverskih i AI infrastrukturnih rješenja – kompanijom Supermicro.**

Tokom 2024. godine Logosoft je nastavio izgrađivati svoju inovativnost i stručnost kroz prisustvo na Microsoft AppSource platformi, sa tri zvanično objavljene aplikacije: „Logosoft BA Localization“, „Payrolls“ i „Compensations“, koje su predmet stalnih ažuriranja i unapređenja.

„Logosoft BA Localization“ omogućava prilagođavanje Microsoft Dynamics okruženja specifičnostima tržišta Bosne i Hercegovine, dok „Payrolls“ i „Compensations“ pružaju napredna rješenja za efikasno upravljanje platama i kompenzacijama. Ove aplikacije ne samo da ističu Logosoftovu ekspertizu u Microsoft Dynamics ekosistemu, već pružaju i veliku vrijednost klijentima, optimizujući njihove poslovne procese u skladu sa lokalnim zakonima, standardima i zahtjevima, čime se direktno utiče na povećanje efikasnosti i produktivnosti na strani klijenata.

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

Kao društveno odgovorna kompanija, Logosoft je u toku 2024. godine sproveo brojne društveno odgovorne aktivnosti u sljedećim oblastima:

- **Kultura i umjetnost** – kroz sljedeće aktivnosti:
 - podrška Sarajevskoj filharmoniji, Kamernom teatru 55 i Pozorištu mladih;
 - donacija projektu „Muzika na žici“, koji je omogućio djeci pristup klasičnoj muzici i njenom obrazovnom aspektu;
- **Sport** – kroz sponzorisane Sportskog saveza gluhih i nagluhih, podržavajući sportska takmičenja i integraciju osoba sa invaliditetom u društvo;
- **Zdravstvo** – kroz pružanje podrške Kliničkom centru Univerziteta u Sarajevu, takođe pružena je podrška trci „Race for the Cure“, događaju koji je organizovan u cilju podizanja svijesti o raku dojke i prikupljanja sredstava za istraživanje i podršku oboljelima;

- **Obrazovanje** – kroz sljedeće aktivnosti:
 - podrška projektu „Volim matematiku“, naučno-popularni skup koji motiviše učenike da se bave naukom i istraživanjem,
 - podrška učenicima JU Druga gimnazija u Sarajevu, koji su učestvovali na STEM olimpijadi,
 - donacija obrazovnim institucijama koje se nalaze u područjima pogođenim poplavama u 2024. godini;
- **Podrška humanitarnim udruženjima** – koja imaju za cilj pomaganje najosjetljivijim kategorijama društva kroz **donacije udruženjima građana i oboljelih** (Udruženje „Pomozi.ba“, Udruženje građana radio-klub „Sarajevo“, UG „Ruke“, Udruženje građana „Kultura sjećanja“, Udruženje oboljelih od PTSP-a „Život“ i Udruženje oboljelih od dječije cerebralne paralize Kantona Sarajevo), čime je nastavljena misija pružanja pomoći onima kojima je najpotrebnija.

S posebnim fokusom **na pomaganje djeci sa posebnim potrebama i djeci iz ugroženih porodica,**

Logosoft je tokom prethodne godine donirao sredstva za četiri organizacije (Udruženje „Svaki dan ljubavi daj“, „World Vision BiH“, „Obrazovanje gradi BiH“ i Udruženje „Ruku na srce“).

Pružena je i novčana **podrška za nabavku medicinske opreme i unapređenje rada osam udruženja koja pružaju podršku djeci i ranjivim grupama u BiH**, u sklopu projekta koji je organizovala Američka trgovačka komora (AmCham) u Bosni i Hercegovini. Udruženja koja su dobila sredstva su: „Srce za djecu oboljelu od raka“, „SOS dječija sela BiH“, Udruženje PIPOL, ISKRA, Udruženje roditelja i djece sa posebnim potrebama „Vedri osmijeh“, Centar za djecu i omladinu sa posebnim potrebama „Los Rosales“ i Prijateljska kuća.

Donirani su razni materijalni resursi, uključujući TV uređaje, PlayStation konzole, laptope i prateću tehničku opremu za Dječiji dom Bjelave u Sarajevu, što je omogućilo poboljšanje uslova za boravak djece u ovoj instituciji.

Donirani su i paketići djeci na Odjeljenju dječije psihijatrije na KCUS Sarajevo, u svrhu poboljšanja uslova za liječenje i boravak djece u ovoj instituciji.

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

Ljudski resursi

Ukupan broj zaposlenih Logosofta na dan 31.12.2024. godine iznosi 208. U ukupnom broju zaposlenih prikazani su i zaposleni kompanije „mts sistemi i integracije“, d.o.o. Beograd, koja na dan 31.12.2024. godine ima 100 zaposlenih.

U strukturi zaposlenih najviše je zaposlenih sa srednjom stručnom spremom sa učešćem od 78,4%, zaposleni sa visokom stručnom spremom učestvuju sa 16,8%, dok zaposleni sa višom stručnom spremom učestvuju sa 4,8%. Od ukupnog broja zaposlenih, 73,1% se odnosi na muškarce, dok se 26,9% odnosi na žene.

ZAPOSLENI	31.12.2023.	31.12.2024.
Ukupan broj zaposlenih	214	208
Zaposleni po stručnoj spremi		
do SSS i SSS	172	163
VŠS	16	10
VSS i više	26	35
Zaposleni po starosti		
do 30 godina	52	48
30 do 50 godina	135	131
preko 50 godina	27	29
Zaposleni po polnoj strukturi		
muškarci	151	152
žene	63	56

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 kapitala), 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 2024. godini imala resertifikaciju 4 ISO standarda te nadzornu provjeru za dodatna dva ISO standarda i u konačnici je sertifikovana sa šest prestižnih međunarodno priznatih sertifikata, koji potvrđuju usklađenost sa zahtjevima međunarodnih standarda ISO – Internacionalna organizacija za standardizaciju i to ISO/IEC 27001: 2022 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, ISO/IEC 27701: 2019 za sistem upravljanja privatnošću informacija te ISO ISO 18295-1: 2017 za sistema 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.



3.3. 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, Bulevar srpske vojske 15 D

WEB-SAJT

www.financ.ba

PODRUČJE DJELOVANJA

Posredovanje u prodaji telekomunikacionih usluga i pružanje procesing usluga

OBLIK ORGANIZOVANJA

Društvo sa ograničenom odgovornošću

„FINANC“, društvo sa ograničenom odgovornošću, Banja Luka osnovano je 12.3.2002. godine sa sjedištem u Banjoj Luci. Od svog osnivanja Društvo je bilo u vlasništvu privatnih lica i prošlo je kroz promjene i dopune osnovne djelatnosti.

U februaru 2020. godine, Mtel a.d. Banja Luka postaje vlasnik društva „FINANC“ d.o.o. Banja Luka sa 100% udjela u vlasništvu.

Osnovna djelatnost Društva je posredovanje u prodaji prepaid usluga – elektronskih dopuna, prepaid brojeva, vaučera/bonova, kao i drugog prepaid programa, te posredovanje u zaključivanju korisničkih ugovora sa potencijalnim korisnicima. Društvo ima višegodišnje iskustvo u obavljanju posredničke prodaje telekomunikacionih usluga. Pored toga, Društvo se bavi i pružanjem procesing usluga, kao i usluga vezanih za internet igre na sreću.

Društvo zauzima vodeće mjesto u prodaji i distribuciji prepaid elektronskih dopuna za Mtel a.d. Banja Luka.

Organi upravljanja

Organ upravljanja Društvom je Skupština Društva.
Organ rukovođenja Društvom je direktor.

Strategija

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

Misija, vizija



Portfolio usluga

- Posredovanje u prodaji usluge fiksne telefonije za telekom operatore
- Posredovanje u prodaji e-dopuna i ostalog prepaid programa mobilne telefonije
- Posredovanje u prodaji postpaid usluga mobilne telefonije za telekom operatore
- Posredovanje u prodaji usluga pristupa internetu za telekom operatore
- Posredovanje u prodaji integrisanih usluga za rezidencijalne korisnike za telekom operatore
- Posredovanje u prodaji multimedijalnih usluga telekom operatora
- Posredovanje u prodaji e-vaučera/bonova, scratch vaučera davaoca usluga
- Usluge processing-a

Ljudski resursi

Ukupan broj zaposlenih Financa d.o.o. Banja Luka na dan 31.12.2024. godine iznosi 37.

U strukturi zaposlenih najviše je zaposlenih sa srednjom stručnom spremom sa učešćem od 56,8%, zaposleni sa visokom stručnom spremom učestvuju sa 37,8%, dok nekvalifikovani zaposleni učestvuju sa 5,4%. Od ukupnog broja zaposlenih 48,6% se odnosi na žene, dok se 51,4% odnosi na muškarce.

ZAPOSLENI	31.12.2023.	31.12.2024.
Ukupan broj zaposlenih	39	37
Zaposleni po stručnoj spremi		
do SSS i SSS	23	23
VSS i više	16	14
Zaposleni po starosti		
do 30 godina	10	7
30 do 50 godina	22	22
preko 50 godina	7	8
Zaposleni po polnoj strukturi		
muškarci	20	19
žene	19	18

Društvo posebnu pažnju usmjerava na razvoj zaposlenih, pa je tako u 2024. godini organizovan tim-building, sprovedene su interne obuke iz oblasti prodaje usluga, a zaposleni su učestvovali i u eksternim edukacijama u zemlji i inostranstvu, u cilju unapređenja poslovnih vještina.

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 Društvu usmjereno je na minimiziranje potencijalnih negativnih uticaja na finansijsko stanje i poslovanje Društva 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, +387 (51) 240 101
Fax: +387 (51) 211 150
E-mail: korisnicka.podrska@mtel.ba
Web-sajt: www.mtel.ba

LOGOSOFT

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

***supernova**

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

FINANC, d.o.o. Banja Luka
Bulevar srpske vojske 15 D
78 000 Banja Luka
Tel: +387 (51) 334 555
E-mail: financ@financ.ba
Web-sajt: www.financ.ba

2025.

