

# Godišnji izvještaj

.....

41

2022

SR

m:tel

Mtel, a.d. Banja Luka

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

Telefon  
0800 50 000  
0800 50 300  
066 10 10 10

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

# SADRŽAJ

RIJEČ GENERALNOG DIREKTORA	3
MTEL, AD BANJA LUKA	5
KONSOLIDOVANI FINANSIJSKI IZVJEŠTAJI ZA 2022. GODINU	108
ZAVISNA DRUŠTVA	120
KONTAKTI	137

2022  
41  
72

# RIJEČ GENERALNOG DIREKTORA



Poštovani akcionari,

Iz 2022. godine ćemo poneti ponos na mnogo velikih i važnih događaja za kompaniju. Kraj godine obeležilo je uručenje prestižnog sertifikata za najbolju mobilnu mrežu u BiH čiji je vlasnik postala kompanija Mtel. Ova titula je rezultat naših ulaganja, truda i napora, vizije i istrajnosti u materijalizaciji onog što smo zamislili da želimo biti, a govori mnogo više od samih merenja, analiza i grafikona. Ona predstavlja jasan pravac koji smo kao menadžment izabrali da sledimo - uspeh i jačanje kompanije.

Želim da znate da smo ovde da gradimo, da osnažujemo, da pravimo brend koji je već prevazišao odmeravanje snaga sa kompanijama okruženja. Ogromnim korakom smo prekoračili granice, te sada svoju vrednost merimo u odnosu na regionalne i svetske korporacije. Dokazi su u ovom godišnjem izveštaju, finansijskim podacima, brojevima i važnim nagradama koje smo dobili, ali i u našim namerama da budemo još uspešnji.

Dok se celi svet borio sa nestabilnošću finansijskog tržišta, Mtel je u 2022. godini isplatio skoro 40 miliona dividende, a akcije Mtela beleže stabilan rast na berzi u poslednjih godinu i po dana! Naglasila bih da se to sve dešavalo uporedo sa velikim investiranjima i dokapitalizacijom naših pridruženih društava, što govori o našoj finansijskoj snazi i potencijalu da poslujemo po planu koji smo zacrtali uprkos svim globalnim ekonomskim potresima. Primer koji ilustruje uspeh, naročito važan vama, našim akcionarima jeste i cena akcija Mtela, koje su poslednjeg dana trgovanja u 2022. godini, zabeležile povećanje od 14,1 odsto u odnosu na isti dan 2021. godine. Promet akcijama u 2022. godini uvećan za 16,8 odsto!

Poslovnu 2022. godinu Mtel je završio sa ostvarenom dobiti od 82,27 miliona KM, što je rast od skoro 8 miliona KM, odnosno 10,72% u odnosu na rezultat ostvaren u 2021. godini. Prihod smo povećali za skoro 20 miliona KM. Korisničku bazu smo povećali za skoro 71.000 korisnika u odnosu na prethodnu godinu. Sve to predstavlja impresivan rezultat u okvirima tržišta na kojem poslujemo ali i telekomunikacija generalno.

# *Ime koje se izgovara... ..s poštovanjem!*

Trendovi u 2022. godini su povećanje prihoda od mobilne telefonije, integrisanih usluga, internet usluga, te korisničke baze TV usluga. Dakle, u svojoj istoriji ispisali smo najveći broj korisnika usluga Mtela!

Važno mi je da kažem, da je ono što nas razlikuje od drugih i zbog čega smo uspeli - naš odnos prema ideji i reči kapital. Kada kažemo reč kapital, mi mislimo prvenstveno na ljude, a onda na infrastrukturu, sisteme i usluge. To je ono što želimo da znaju svi građani ove zemlje, svi korisnici, svi zaposleni i svi naši akcionari. Uvek ćemo na prvo mesto staviti ljude, pokušavajući na taj način da pomognemo i privredi ove zemlje, ali i da zaustavimo odlazak naših mladih u svet. Jedino tako ćemo postojati i mi kao kompanija, i jedino tako ćemo opravdati svoje napore da gradimo za budućnost koja ne postoji bez ljudi i mladosti. To je misija koju ovaj menadžment i ova kompanija želi da ostvari i o tome najglasnije da govori. Zato nam je i titula najboljeg poslodavca u BiH koju smo dobili više puta tokom prethodnih godina jedna od važnih potvrda o ulaganju u kadar, odnosno ljude.

U 2022. godini lansirali smo i novi brend Supernova, nastao spajanjem i pripajanjem naša tri akvizirana kablovska operatera. Supernova na bh. tržište donosi modernu, naprednu i korisnički orijentisanu telekomunikacionu kompaniju. Time smo dokazali da nam je namera da razvijamo i unapređujemo, a ne samo da preuzimamo i gazdujemo.

Naravno, podrazumeva se da se i dalje bavimo zajednicom u kojoj poslujemo, na način da im budemo još bolji prijatelji. Nastavljamo sa akcijom koju smo pokrenuli od našeg dolaska - „Niste sami, imate prijatelje“, pomažemo i doniramo našem narodu, ulažemo u čoveka...

U 2022. godini osnovano je i Poslovno savjetodavno vijeće koje je pokrenuo UNICEF BiH, čiji sam član kao generalni direktor kompanije Mtel, upravo zbog opredeljenja da svoje poslovanje temeljimo na humanosti, ulaganju u kulturu, obrazovne i sportske projekte i aktivnosti u zajednici.

Od ove godine, vratili smo i ponovo oživeli tradiciju obeležavanja krsne slave kompanije - Sv. proroka Ilije, kao dana podsećanja na duh zajedništva, atmosfere prijateljstva, uvažavanja i tradicionalnog nasleđa. Jednako tako, svečano smo obeležili i Dan Telekomu Srpske, u septembru mesecu 2022. godine, kao dan koji proslavlja budućnost. Ova dva dana čine vremensku liniju koja spaja prošlost i budućnost. Odajući počast našoj prošlosti, tradiciji i nasleđu, jasno dokazujemo da istovremeno imamo jasnu viziju naše budućnosti.

Bez skromnosti, želim da čestitam svim našim zaposlenima, akcionarima i rukovodstvu kompanije, na svemu što je tokom 2022. godine kompanija Mtel postigla. A postigla je mnogo, i više od onog što bi već nazvali uspehom. Postali smo ime koje se izgovara s poštovanjem i divljenjem u poslovnom svetu ne samo Republike Srpske, BiH i zemljama okruženja, nego i dalje od toga.

S poštovanjem,

dr. Jelena Trivan  
generalni direktor

# MTEL, AD BANJA LUKA

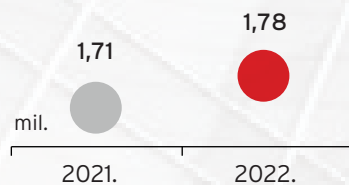
• POKAZATELJI POSLOVANJA	6
• KORPORATIVNI PROFIL	7
• MISIJA, VIZIJA I STRATEGIJA	17
• OKRUŽENJE I REGULATORNI OKVIR	25
• DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE	37
• PORTFOLIO I KORISNICI USLUGA	65
• INVESTICIONA ULAGANJA	79
• ZAPOSLENI	84
• FINANSIJSKI REZULTATI	85
• INFORMACIJE ZA INVESTITORE	97
• UPRAVLJANJE RIZICIMA	100
• IZJAVA O PRIMJENI STANDARDA KORPORATIVNOG UPRAVLJANJA	107

2022

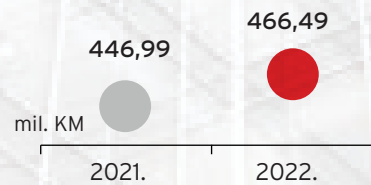
# POKAZATELJI POSLOVANJA

	Ukupan prihod (mil. KM)	Ukupan rashod (mil. KM)	EBITDA (mil. KM)	EBITDA marža	EBIT (mil. KM)	EBIT marža	Bruto dobitak (mil. KM)	Neto dobitak (mil. KM)	Poslovna aktiva/pasiva (mil. KM)
<b>2022.</b>	<b>466,49</b>	<b>374,13</b>	<b>217,97</b>	<b>46,89%</b>	<b>100,29</b>	<b>21,57%</b>	<b>92,35</b>	<b>82,27</b>	<b>1.356,25</b>
	↗	↗	↗	↗	↗	↗	↗	↗	↗
2021.	446,99	363,74	204,31	45,80%	91,03	20,41%	83,25	74,30	1.325,99

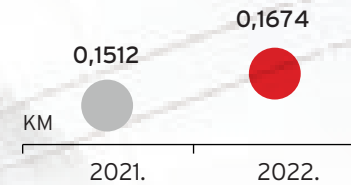
## Ukupan broj korisnika



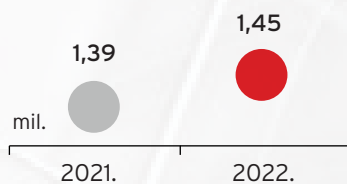
## Ukupan prihod



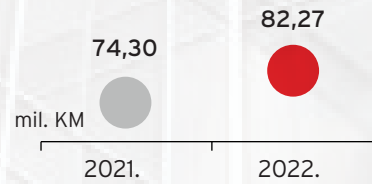
## Zarada po akciji (EPS)



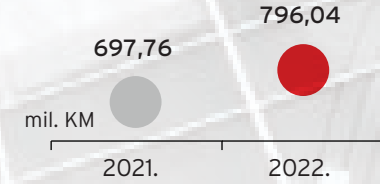
## Broj korisnika mobilne telefonije



## Neto dobitak



## Tržišna kapitalizacija



# KORPORATIVNI PROFIL

- OSNOVNI PODACI
- STRUKTURA VLASNIŠTVA
- ORGANI UPRAVLJANJA

2022

# OSNOVNI PODACI

## 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,  
ulica Vuka Karadžića br. 2

## Područje djelovanja:

Komunikacije, informacione  
tehnologije, integrisana  
poslovna rješenja

## Oblik organizovanja:

Akcionarsko društvo

## Djelatnost

Telekomunikacije, pružanje telekomunikacione i povezane uslužne djelatnosti, odnosno prenos glasa, podataka, teksta, zvuka i slike, što obuhvata:

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

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

## Vlasništvo:

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

## Vrijednost osnovnog kapitala:

491.383.755 KM

## Akcije Društva:

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

## Datum osnivanja:

20.12.1996. godine registrovano je Javno osnovno državno preduzeće za Telekomunikacije Republike Srpske.

## Vlasnička transformacija:

12.12.2002. godine je izvršena vlasnička transformacija u akcionarsko društvo

## Statusne informacije:

### do 1996. godine

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

### od 01.01.1997. godine

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

### 2002. godine

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

- 20% državnog kapitala privatizovano je putem vaučer ponude (privatizacioni-investicioni fondovi 10,5%, a fizička lica 9,5%)
- preostalih 80% (državni kapital 65%, Fond penziono-invalidskog osiguranja 10% i Fond za restituciju 5%) privatizovano je po Posebnom privatizacionom programu Vlade Republike Srpske

### 12.12.2002. godine

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

### 28.06.2007. godine

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



# STRUKTURA VLASNIŠTVA

Kupovinom državnog kapitala 2007. godine, većinski vlasnik Mtela postaje Telekom Srbija, a.d. Beograd, čije učešće u strukturi vlasništva iznosi 65,01%. Struktura vlasništva Mtela na dan 31.12.2022. godine je:

- Telekom Srbija, a.d. Beograd - 65,005%;
- Penzijski rezervni fond, a.d. Banja Luka - 8,608%;
- Fond za restituciju Republike Srpske, a.d. Banja Luka - 5,029%;
- DUIF Kristal invest a.d. - OAIF Future fond - 1,929%;
- Ostali akcionari - 19,429%.

Mtel je na početku 2022. godine imao udjele u vlasništvu sljedećih društva:

- Logosoft d.o.o. Sarajevo sa 100% udjela u vlasništvu,
- TELRAD NET d.o.o. Bijeljina sa 100% udjela u vlasništvu,
- Blicnet d.o.o. Banja Luka sa 100% udjela u vlasništvu,
- ELTA-KABEL d.o.o. Doboj sa 100% udjela u vlasništvu,
- FINANC d.o.o. Banja Luka sa 100% udjela u vlasništvu,
- Društvo za telekomunikacije MTEL d.o.o. Podgorica sa 49% udjela u vlasništvu,
- MTEL Global d.o.o. Beograd sa 41% udjela vlasništva.

S ciljem efikasnijeg i efektivnijeg upravljanja te daljeg maksimiziranja sinergetskih efekata, racionalizacije poslovanja, optimizacije troškova i sinhronizacije poslovnih aktivnosti, tokom 2022. godine izvršena je statusna promjena spajanja uz pripajanje.

U skladu sa navedenim, Okružni privredni sud u Banjoj Luci je dana 12.09.2022. godine donio Rješenje o registraciji, kojim je u registar poslovnih subjekata ovog suda upisana statusna promjena spajanje uz pripajanje društava ELTA-KABEL d.o.o. Doboj i TELRAD NET d.o.o. Bijeljina društvu sticaocu Blicnet d.o.o. Banja Luka. Navedenom statusnom promjenom spajanja uz pripajanje društva ELTA-KABEL d.o.o. Doboj i TELRAD NET d.o.o. Bijeljina prestala su da postoje i pri tome su svu svoju imovinu, uključujući prava i obaveze prenijela na društvo Blicnet d.o.o. Banja Luka. Društvo sticalac Blicnet d.o.o. Banja Luka nastavilo je da obavlja sve djelatnosti koje je obavljalo do dana pripajanja, kao i djelatnosti koja su obavljala društva koja su prestala pripajanjem pod novim brendom **\*supernova**.

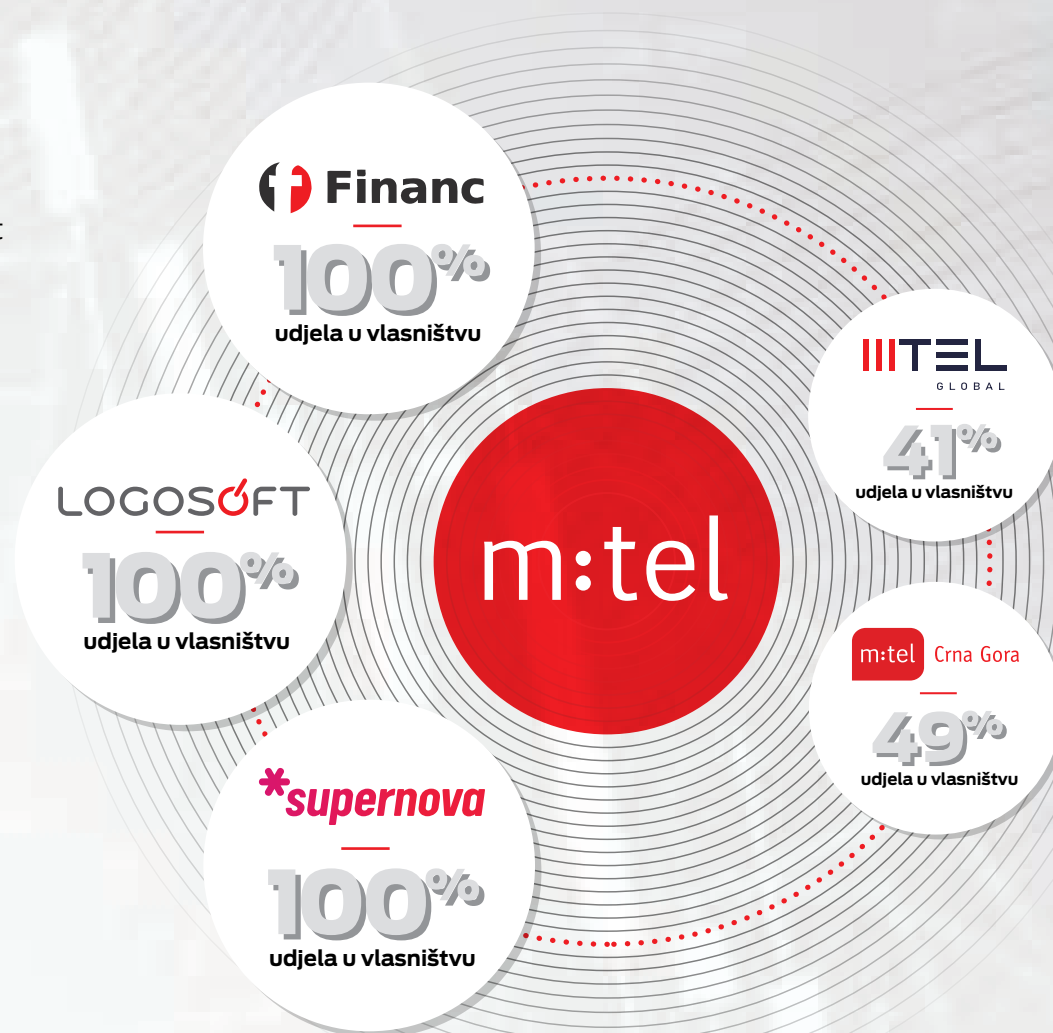
Na dan 31.12.2022. godine Mtel ima udjele u vlasništvu pet društava, i to:

**tri zavisna društava 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).



# ORGANI UPRAVLJANJA

## Skupština akcionara

Skupštinu akcionara čine svi akcionari.

## Upravni odbor

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

## Odbor za reviziju

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

## Interna revizija

Interna revizija je organizovana kao funkcija podrške u Mtel-u. Miroslav Vujić je obavljao funkciju Internog revizora do 31.01.2023. godine.

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  
Milan Aleksijević
- Izvršni direktor za marketing i prodaju  
Milosav Parezanović
- Izvršni direktor za finansije  
Dejan Jokić
- Izvršni direktor za korporativne poslove  
Nikola Tacić

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.



## 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 profesorica književnosti u Prvoj kragujevačkoj gimnaziji. U periodu 2000–2006. godine bila je zamjenica ministra u Ministarstvu za ljudska i manjinska prava. Za vrijeme mandata zamjenice ministra bila je šefica Pregovaračkog tima državne zajednice Srbija i Crna Gora za zaključivanje Sporazuma o nacionalnim manjinama sa susjednim zemljama i Sporazuma o readmisiji sa zemljama Evropske unije.

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

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

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

U periodu 2007–2014. godine bila je narodna poslanica u Narodnoj skupštini Republike Srbije.

Tokom tog perioda predsjedavala je Odborom za kulturu i informisanje. Bila je članica Odbora za evropske integracije i Interparlamentarne delegacije između Evropskog parlamenta i Narodne skupštine Republike Srbije.

U Narodnoj skupštini Republike Srbije bila je predsjednica Grupe prijateljstva sa Holandijom. Bila je članica Programskog odbora RTS-a od 2013. godine.

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

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

Predsjednik je Upravnog odbora Filmskog centra Srbije od 2018. godine.

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

Govori engleski jezik.



## Milan Aleksijević

### Izvršni direktor za tehniku

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

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

Radio je na razvoju i realizaciji više softverskih sistema kroz interni razvoj bazirano na sinergiji IT/ICT tehnologija i telekomunikacionih sistema. Bio je angažovan na planiranju, razvoju i implementaciji telekomunikacionih sistema, gdje je kroz projekte radio na uvođenju novih tehnologija, najprije u komutacionim sistemima i transportnoj mreži, a zatim je bio zadužen za razvoj kompletne telekomunikacione mreže i servisa fiksne i mobilne telefonije u Telekomu Srbija. Vodio je i projekte razvoja i implementacije soft-switch tehnologija u mobilnoj mreži, VAS servisnih platformi fiksne i mobilne mreže, uvođenja i

implementacije 4G mobilne radio-mreže, ALL-IP projekta transformacije fiksne mreže kroz uvođenje optičke infrastrukture na cijeloj teritoriji Republike Srbije, IPTV multimedijalne platforme i mnoge druge.

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

U periodu od 2017. do 2021. godine obavljao je poslove pomoćnika generalnog direktora Telekom Srbija, a.d. Beograd i bio zadužen za strategiju razvoja Telekom Srbija, vođenje strateških projekata, regulatorni i zakonski okvir poslovanja Telekom Srbija, bezbjednost kao i strategiju i politiku nabavki, te je bio aktivno uključen u razvoj kompanija koje su članice Telekom Srbija grupe, kao i inovativne projekte po strateškim inicijativama na nivou Telekom Srbija.

Za izvršnog direktora za tehniku kompanije Mtel, a.d. Banja Luka, imenovan je 10.3.2021. godine.

Govori engleski jezik.

Oženjen je i otac je troje djece.



## Milosav Parezanović

### Izvršni direktor za marketing i prodaju

Milosav Parezanović rođen je 1972. godine u Čačku. Diplomom 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.

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 sa 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 povjericima 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. U periodu od 2018. do 2021. godine obavljao je funkciju člana Nadzornog odbora JP Službeni glasnik, a u toku 2021. godine bio je član Upravnog odbora Direktne banke Beograd.

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

Govori engleski, italijanski i ruski jezik.



## 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.

Tokom studiranja stekao je praksu radeći kao pripravnik – saradnik u osnovnim i višim sudovima, kao i u renomiranim advokatskim kancelarijama u Beogradu.

U svojoj advokatskoj profesionalnoj karijeri specijalizovao se u oblasti rješavanja sporova proisteklih iz građanskog, radnog, upravnog i privrednog prava, uključujući zastupanje klijenata pred sudskim i upravnim organima Republike Srbije i Republike Crne Gore, kao i u međunarodnim sporovima.

Takođe, bavio se i pružanjem usluga klijentima iz oblasti korporativnog i ugovornog prava.

Prije imenovanja na mjesto izvršnog direktora za korporativne poslove kompanije Mtel, a.d. Banja Luka, 18. oktobra 2021. godine, bio je partner zadužen za parnično odjeljenje u advokatskoj kancelariji u Beogradu.

Za izvršnog direktora za korporativne poslove kompanije Mtel, a.d. Banja Luka, imenovan je 18.10.2021. godine.

Govori engleski jezik.



# MISIJA, VIZIJA I STRATEGIJA

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

## • MISIJA

Na temeljima višedecenijskog iskustva i neprestanoj transformaciji i modernizaciji poslovanja, iznova poboljšavamo iskustvo naših korisnika. Omogućavamo im besprijekorno povezivanje i vrhunsko digitalno iskustvo svuda i u svakom trenutku, postajući tako njihov prvi izbor na tržištima gdje poslujemo.

## VIZIJA •

Priznati globalni akter u digitalnom svijetu bez granica.



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 konstantno 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

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

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

Strateška kuća definisana je u formi:

- pet strateških stubova i
- dva strateška temelja.



# STRATEŠKA KUĆA

DIGITALNA TRANSFORMACIJA ZA EFIKASNIJE, MODERNIJE,  
PROFITABILNIJE I ODRŽIVO POSLOVANJE

STRATEŠKI ISTUBOVI

RAST  
PRIHODA I  
VRIJEDNOSTI  
PO KORISNIKU  
(ARPU/ARPA)

KORISNIČKO  
ISKUSTVO

ODRŽIVO I  
EFIKASNO  
POSLOVANJE

ŠIRENJE  
TELKO I  
MEDIJSKOG  
POSLOVANJA

DIGITALNI  
EKOSISTEM  
KROZ  
INOVAČIJE I  
PARTNERSTVA

STRATEŠKI TEMELJI

TEHNOLOŠKA I SERVISNA INFRASTRUKTURA

LJUDI I ORGANIZACIJA

**STRATEŠKI STUB:**

Rast prihoda i vrijednosti po korisniku

**STRATEŠKI CILJ:**

Povećati prihode i vrijednost po korisniku

**STRATEŠKI STUB:**

Korisničko iskustvo

**STRATEŠKI CILJ:**

Superiorno korisničko iskustvo

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

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

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 iniciranje dugoročnog procesa preusmjeravanja interakcije sa korisnicima sa tradicionalnih na onlajn kanale.

U svrhu dostizanja strateškog cilja definisana je strateška inicijativa:

- Unapređenje E2E CEM procesa

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

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

U svrhu dostizanja strateškog cilja definisan je skup strateških inicijativa:

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

#### **STRATEŠKI STUB:**

Održivo i efikasno poslovanje

#### **STRATEŠKI CILJ:**

Unaprijediti efikasnost i osigurati održivost poslovanja

#### **STRATEŠKI STUB:**

Širenje telko i medijskog poslovanja

#### **STRATEŠKI CILJ:**

Proširiti poslovanje na novim i postojećim tržištima u segmentima telekomunikacija i multimedije

**STRATEŠKI STUB:**

Digitalni ekosistem kroz inovacije i partnerstva

**STRATEŠKI CILJ:**

Razviti digitalni ekosistem kroz inovacije i partnerstva

**STRATEŠKI TEMELJ:**

Tehnološka i servisna infrastruktura

**STRATEŠKI CILJ:**

Dalji razvoj tehnološke i servisne infrastrukture

Kroz proces poslovanja Grupa, jasno i u kontinuitetu iskazuje želje da doprinese razvoju lokalne IT zajednice i uhvati korak sa digitalnom transformacijom i savremenim ICT trendovima. U tom smislu, očekuje se da u narednim godinama dođe do ekspanzije ICT servisa koje bi Mtel nudio samostalno ili u partnerstvu sa matičnom kompanijom, kao i zavisnim društvima. Globalni rast IoT tržišta se odražava i na tržište BiH. Kompanija Mtel je prepoznala 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 IoT usluga
- Finansijski ekosistemi i ekosistemi osiguranja
- Digitalni korisnik/domaćinstvo

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

Mtel je u 2022. godini zabilježio najveći rast na tržištu širokopojasnog pristupa internetu u fiksnim mrežama BiH posmatrano na godišnjem nivou prema broju priključaka. Generalno, dalji razvoj širokopojasne infrastrukture predstavlja osnov za dalji razvoj postojećih usluga, ali i čitavog seta usluga baziranih na širokopojasnom pristupu.

U svrhu dostizanja strateškog cilja definisan je skup strateških inicijativa:

- Tehnološko unapređene 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

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

U svrhu dostizanja strateškog cilja definisan je skup strateških inicijativa:

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

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

Kao sloj koji prožima sve strateške elemente prepoznaje se digitalna transformacija, koja treba da omogući efikasnije, modernije, profitabilnije i održivo poslovanje kompanije. Mtel kompanija 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 modernizacije IT sistema
- Unapređenje digitalnih kanala u marketingu i prodaji

#### **STRATEŠKI TEMELJ:**

Ljudi i organizacija

#### **STRATEŠKI CILJ:**

Dalje unapređenje posvećenosti, motivacije i kompetencija zaposlenih

#### **STRATEŠKI TRANSFORMACIONI PROGRAM**

#### **STRATEŠKI CILJ:**

Dalje sprovođenje digitalne transformacije u svrhu unapređenja eksterno-internih performansi Društva



# OKRUŽENJE I REGULATORNI OKVIR

- MAKROEKONOMSKO OKRUŽENJE
- TRŽIŠTE TELEKOMUNIKACIJA  
U BOSNI I HERCEGOVINI
- REGULATORNI OKVIR

2022  
23

# MAKROEKONOMSKO OKRUŽENJE

Prema analizama Svjetske banke (World Bank) objavljenim u januaru 2023. godine, svjetska ekonomija je u oštroj padu zbog rastuće inflacije, viših kamatnih stopa, smanjenih investicija i globalnih poremećaja izazvanih globalnom krizom.

S obzirom na krhke ekonomske uslove, svaki novi negativan razvoj događaja, kao što je inflacija viša od očekivane, nagli porast kamatnih stopa da bi se inflacija obuzdala, ponovo izbijanje pandemija kovida 19 ili eskalacija geopolitičkih tenzija, mogao bi gurnuti globalnu ekonomiju u recesiju. To bi bilo prvi put u više od 80 godina da su se dvije globalne recesije dogodile u istoj deceniji<sup>1</sup>.

Predviđa se da će globalna ekonomija rasti za 1,7%<sup>2</sup> u 2023. i 2,7%<sup>3</sup> u 2024. godini. Očekuje se da će rast u 2023. godini biti niži od prognoziranog i to za 95% niži kod naprednih ekonomija i skoro 70% niži kod tržišta u nastajanju i zemalja u razvoju.

Međunarodni monetarni fond (MMF) predviđa da će ekonomski rast BiH od 2,4% u 2022. usporiti na 2,0% u 2023. godini, dok će inflacija u BiH, prema procjeni MMF-a u 2022. godini, iznositi 10,5<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> World Bank: „Global Economic Prospect“ January 2023

<sup>2</sup> Ibidem str 28

<sup>3</sup> Ibidem str 28

<sup>4</sup> <https://fena.ba/article/1293308/>

## Makroekonomski pokazatelji Bosne i Hercegovine

	2021.	2022.
Bruto domaći proizvod (u mil. KM)	37.294	30.304*
Realna stopa promjene BDP-a	7,5%	2,6%*
Prosječna godišnja stopa inflacije	2,0%	14,8%
Stopa rasta industrijske proizvodnje	-1,2%	-1,6%
Prosječna neto zarada (u KM)	1.042	1.122
Javni dug (u mil. KM)	12.857	13.019*
Devizne rezerve (u mil. KM)	16.348	16.510*
% promjene izvoza	35,7%	25,9%
% promjene uvoza	27,9%	32,6%
Pokrivenost uvoza izvozom	66,1%	62,8%

\* Podaci se odnose na Q3 2022. 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)

# TRŽIŠTE TELEKOMUNIKACIJA U BOSNI I HERCEGOVINI

U području telekomunikacija, Regulatorna agencija za komunikacije (u daljem tekstu Agencija) nastavila je da sprovodi aktivnosti s ciljem nastavka harmonizacije regulatornog okvira sa važećim evropskim regulatornim okvirom i najboljom praksom, s naglaskom na sprovođenju postupaka analize tržišta, uspostavi metodologije odvojenog računovodstva i unapređenju kapaciteta za provjeru kvaliteta usluga širokopojasnog pristupa internetu.

Prema posljednjim raspoloživim podacima prihod od svih telekomunikacionih usluga BiH za 2021. godinu iznosi 1,232 milijarde KM<sup>5</sup>, što je niže za 0,7% od prihoda prethodne godine. U bruto domaćem proizvodu (BDP), prihodi BiH od tržišta telekomunikacija u 2021. godini imali su udio od 3,3%<sup>6</sup>.

Prihod od telekomunikacionih usluga (u mil. KM)	2020.	2021.	% promjene
<b>Ukupno prihodi</b>	<b>1.241</b>	<b>1.232</b>	<b>-0,7%</b>
Prihodi mobilne telefonije	529	524	-0,9%
Prihodi fiksne telefonije	340	319	-6,2%
Prihodi internet usluga	172	183	6,4%

Izvor: 2021, 2020<sup>7</sup>



<sup>5</sup> Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2021, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

<sup>6</sup> Ibidem

<sup>7</sup> Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2021, 2020. godinu

## FIKSNA TELEFONIJA

U 2022. godini javnu telefonsku uslugu preko fiksne telekomunikacione mreže u BiH pružalo je 17 operatora i to tri operatora koji posjeduju dozvolu za javnog operatora fiksne telefonije (BH Telecom, d.d. Sarajevo, Telekom Srpske, a.d. Banja Luka i Hrvatske telekomunikacije, d.d. Mostar), te 14 operatora koji posjeduju dozvolu za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga<sup>8</sup>.

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

Na kraju Q4 2022. broj aktivnih fiksnih telefonskih linija dominantnih operatora iznosio je 505.128<sup>9</sup>, pri čemu je zabilježen pad od 7,0% u odnosu na isti kvartal prethodne godine.

Broj vlastitih pretplatnika novih operatora blago se povećao u 2022, te je na kraju Q4 2022. godine iznosio 145.333<sup>10</sup>.

Usluga prenosivosti telefonskih brojeva, za korisnike fiksnih javnih telefonskih usluga, povećala je konkurentnost na tržištu fiksne telefonije. Ukupan broj prenesenih telefonskih brojeva u fiksnoj telefonskoj mreži na kraju Q4 2022. godine iznosio je 105.516<sup>11</sup>, što je rast na godišnjem nivou od 5,5%.

Na kraju trećeg kvartala 2022. godine stopa penetracije usluga fiksne telefonije procjenjuje se na 19,23% (izračunata na osnovu objavljenih podataka Agencije za statistiku BiH o procijenjenom broju stanovnika sredinom 2021. godine).<sup>12</sup>

Fiksna telefonija	2021.	2022.	% promjene
Broj aktivnih telefonskih linija dominantnih operatora	543.117	505.128	-7,0%
Broj vlastitih pretplatnika alternativnih operatora	145.498	145.333	-0,1%
Broj prenesenih fiksnih brojeva	100.033	105.516	5,5%

Izvor Q4 2022.<sup>13</sup>  
Izvor 2021.<sup>14</sup>

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

<sup>9</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

<sup>10</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

<sup>11</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

<sup>12</sup> Demografija 2021, Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine

<sup>13</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija 1.10.2022. - 31.12.2022.

<sup>14</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija za 2021. godinu

## MOBILNA TELEFONIJA

U Bosni i Hercegovini djeluju tri licencirana mobilna operatora: JP BH Telecom, d.d. Sarajevo, Telekomunikacije RS, a.d. Banja Luka i JP Hrvatske telekomunikacije, d.d. Mostar, te četiri pružaoca usluga u mobilnim komunikacijama: Logosoft, d.o.o. Sarajevo, DASTO SEMTEL, d.o.o. Bijeljina, NOVOTEL, d.o.o. Sarajevo i Haloo, d.o.o. Sarajevo.

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

Broj korisnika telefonskih usluga u mobilnoj telefoniji nastavio je rasti u 2022. godini i na kraju Q4 2022. godine je iznosio 3.811.931, što je za 2,23% više u odnosu na isti kvartal 2021. godine.

Broj prepaid korisnika i dalje je višestruko veći u odnosu na broj postpaid korisnika u mobilnoj telefoniji. Prema podacima sa kraja 2022. godine, učešće prepaid korisnika u cjelokupnoj bazi mobilne telefonije iznosi 72,1%.

Učešće postpaid korisnika u 2022. godini iznosi 27,9% i niže je od prosjeka u zemljama okruženja i EU. Prema dostupnim podacima regulatornih agencija zemalja u regionu za 2021. godinu, učešće postpaid korisnika u Srbiji iznosi 60,61%, Hrvatskoj 60,86%, Crnoj Gori 59,01%, a Sloveniji čak 81,67%.

Na kraju 2022. stopa penetracije usluga mobilne telefonije procjenjuje se na 110,39%, gdje je stopa izračunata na bazi objavljenih podataka Agencije za statistiku BiH o procijenjenom broju stanovnika sredinom 2021. godine.

Mobilna telefonija	2021.	2022.	% promjene
Broj korisnika telefonskih usluga u mobilnoj telefoniji	3.728.775	3.811.931	2,2%
Broj prepaid korisnika	2.739.701	2.748.308	0,3%
Broj postpaid korisnika	989.074	1.063.623	7,5%
Učešće prepaid korisnika	73,5%	72,1%	-1,9%
Učešće postpaid korisnika	26,5%	27,9%	5,2%
Broj prenesenih mobilnih brojeva	105.999	121.216	14,4%

Izvor Q4 2022.<sup>15</sup>  
Izvor 2021.<sup>16</sup>

<sup>15</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija 1.10.2022 - 31.12.2022.

<sup>16</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija za 2021. godinu

Smanjena popularnost SMS poruka je posljedica povećane upotrebe messenger aplikacija, kao što su WhatsApp, Facebook Messenger, WeChat, QQ, Telegram, Snapchat. Pad odlaznog saobraćaja posljedica je visokih cijena međunarodnih razgovora te upotrebe aplikacija za govorne pozive kao što su Google Voice, Dingtone, WhatsApp, Viber, Skype itd. koje su raspoložive i za Android i iOS.

Ukupna količina prenesenih podataka u Q4 2022. iznosila je 37.624.378 GB, što je manje za 0,52% u odnosu na Q3 2022. godine. Ukupna količina prenesenih podataka u 2022. iznosila je 132.277.355 GB, što je za 46,95% više u odnosu na 2021. godinu. Dugoročno gledano, rast saobraćaja podataka je podstaknut 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 2022. godine iznosi 121.216.

Procenat pokrivanja stanovništva GSM mobilnom mrežom iznosio je 100%, procenat pokrivanja stanovništva (UMTS) 3G mobilnom mrežom 97%, dok je procent pokrivanja stanovništva (LTE) 4G mobilnom mrežom 93%.



## INTERNET USLUGE

Broj korisnika dozvole za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu na kraju 2022. godine ima 60 operatora.<sup>17</sup> Tržište usluga pristupa internetu obilježilo je povećanje pristupnih brzina za sve korisnike te integracija telekomunikacionih i usluga iz domena ICT (cloud, data centri, sigurnost).

Kada je riječ o vrsti pristupa internetu, prisutni su širokopojasni pristup internetu (broadband) putem fiksne mreže i širokopojasni pristup internetu putem mobilne mreže.

Stopa penetracije internet korisnika putem fiksnih mreža u Q4 2022. godine iznosi 110,90%.

Broj pretplatnika xDSL stagnira, jer korisnici prelaze na optiku. Broj priključaka FTTx na kraju Q4 2022. godine iznosio je 72.407<sup>18</sup>, što je više za 24,6% u odnosu na isti kvartal 2021. godine. Ovako visoka stopa rasta govori da operatori ulažu dosta u FTTx širokopojasni pristup internetu.

<sup>17</sup> Korisnici dozvole za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa Internetu

<sup>18</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija 1.10.2022 - 31.12.2022.

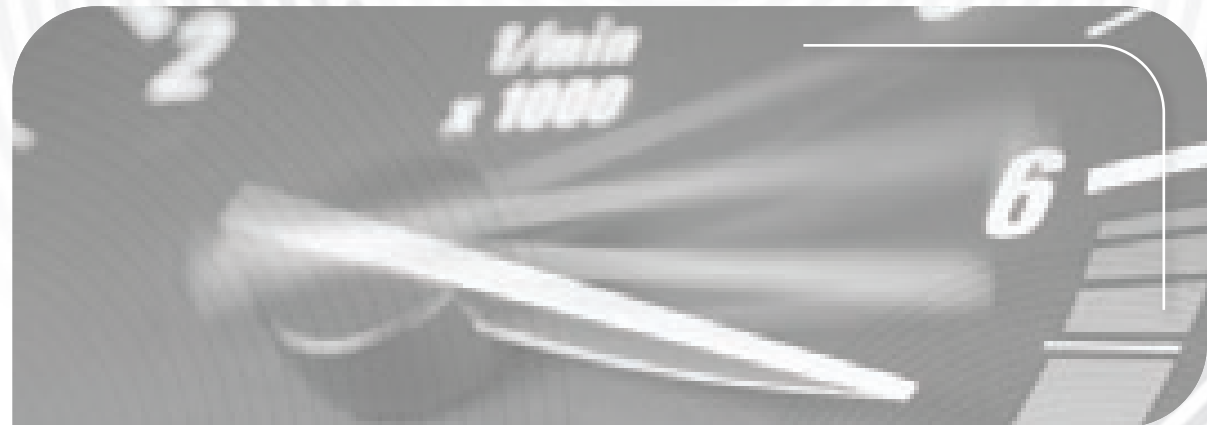
<sup>19</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija 1.10.2022 - 31.12.2022.

<sup>20</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija za 2021. godinu

### Broj pretplatnika prema vrstama priključaka širokopojasnog pristupa

	2021.	2022.	% promjene
Broj pretplatnika putem xDSL priključka	416.528	466.698	12,0%
Broj pretplatnika putem kablovskog modema	265.506	271.023	2,1%
Broj pretplatnika putem FWA priključka	55.500	63.068	13,6%
Broj pretplatnika putem FT Tx priključka	58.104	72.407	24,6%
Broj pretplatnika putem ostalih tehnologija	2.192	2.325	6,1%

Izvor Q4 2022<sup>19</sup>  
Izvor 2021<sup>20</sup>



Pored porasta broja korisnika na tržištu širokopojasnog pristupa internetu putem fiksnih mreža, Bosna i Hercegovina, s obzirom na nivo penetracije od 22,59% na kraju 2021. godine, spada u grupu slabije razvijenih zemalja regiona i znatno je ispod prosjeka EU28, gdje je u junu 2021. godine penetracija iznosila 37,2%.<sup>21</sup>

Broj pretplatnika mobilnog interneta putem standardnog mobilnog širokopojasnog (broadband) pristupa iznosio je na

kraju 2021. godine 1.817.489, što je veći broj korisnika za 12,97% u odnosu na kraj 2020. godine, dok je broj pretplatnika mobilnog interneta putem namjenskog širokopojasnog pristupa iznosio 16.030, što je više za 7,56% u odnosu na kraj 2020. godine.<sup>22</sup>

Penetracija priključaka usluge širokopojasnog pristupa internetu putem mobilnih mreža u 2021. godini iznosi 4,22%.<sup>23</sup>

### Mobilni internet

	2020.	2021.	% promjene
Broj pretplatnika mobilnog interneta putem standardnog mobilnog širokopojasnog pristupa	1.608.820	1.817.489	13,0%
Broj pretplatnika mobilnog interneta putem namjenskog mobilnog širokopojasnog pristupa	14.903	16.030	7,6%

Izvor 2021, Izvor 2020<sup>24</sup>

<sup>21</sup> European Commission, Digital Agenda Scoreboard key indicators

<sup>22</sup> Telekomunikacijski indikatori BiH, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

<sup>23</sup> Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2021, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

<sup>24</sup> Telekomunikacijski pokazatelji BiH za 2021 i 2020. godinu



## MULTIMEDIJA

U skladu sa izdatim dozvolama za distribuciju audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija (Dozvola), a prema uslovima dozvole propisanim Pravilom 79/2016 o dozvolama za distribuciju audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija (Pravilo 79/2016), pravo distribucije AVM usluga i medijskih usluga radija ima ukupno 30 operatora.

Posmatrajući učešće platformi koje koriste nosioci dozvola u pružanju usluga distribucije audio-vizuelnih medijskih usluga, sedam operatora ili 22% pruža usluge putem IPTV platforme, 23 operatora ili 72% pružaju usluge putem KDS platforme i dva operatora ili 6% u okviru izdatih dozvola pružaju usluge putem DTH (direct-to-home) platforme.

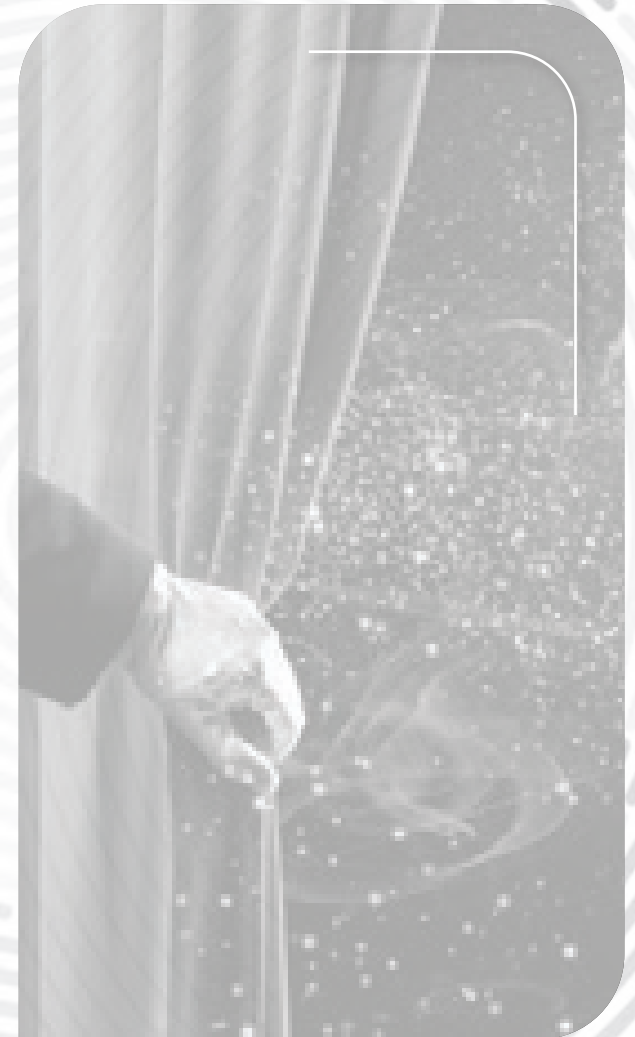
Prema poslednjim raspoloživim podacima broj pretplatnika usluga distribucije medijskih sadržaja za 2021. godinu iznosio je 885.620 i viši je za 3,18% u odnosu na prethodnu godinu.<sup>25</sup>

Multimedija	2020.	2021.	% promjene
IPTV	361.545	373.536	3,3%
KDS (kablovsko-distributivni sistem)	350.397	348.107	-0,7%
DTH	146.418	163.977	12,0%

Agencija je do sada izdala 12 saglasnosti za pružanje usluga video na zahtjev (Video on Demand - VoD), od kojih je šest operatora koji pružaju uslugu distribucije.<sup>26</sup>

<sup>25</sup> Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2021. i 2020. godinu, Regulatorna agencija za komunikacije BiH

<sup>26</sup> Registar pružalaca audio-vizuelnih medijskih usluga na zahtjev



# REGULATORNI OKVIR

Regulisanje telekomunikacija u Bosni i Hercegovini je u nadležnosti 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 i podzakonskim aktima.

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

**Tržište telekomunikacija u Bosni i Hercegovini je liberalizovano početkom 2006. godine, a krajem 2022. godine na ovom tržištu djeluju:**

- tri operatora sa značajnom tržišnom snagom na tržištu usluga fiksne i mobilne telefonije i iznajmljenih linija su Mtel, a.d. Banja Luka, BH Telecom, d.d. Sarajevo i HT, d.o.o. Mostar („Službeni glasnik BiH“, br. 73/12);
- 14 korisnika Dozvole za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga;
- 70 korisnika Dozvole za obavljanje djelatnosti operatora javnih elektronskih komunikacijskih mreža;
- 60 korisnika Dozvole za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu;

- četiri registrovana pružaoca mobilnih telefonskih usluga.

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

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

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

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

**Najznačajnije regulatorne aktivnosti tokom 2022. godine su:**

- U februaru 2022. godine Agencija je objavila Godišnji izvještaj o kvalitetu usluge pristupa internetu za 2021. godinu. Podaci korišteni za izradu izvještaja generisani su iz RAK NetTest sistema mjerenja na osnovu svih mjerenja korisnika u 2021. godini. Rezultati mjerenja dobijeni putem RAK NetTest sistema su informativnog karaktera i predstavljaju trenutno stanje kvaliteta korisničkog pristupa internetu.
- U martu 2022. godine Savjet Agencije je na redovnoj sjednici usvojio Godišnji izvještaj Agencije za 2021. godinu, kao i Plan i program rada Savjeta za 2022. godinu.
- U maju 2022. godine Savjet Agencije je na redovnoj sjednici usvojio Pravilo o dopunama Pravila 92/2020 o radio-amaterskoj službi.
- U junu 2022. godine Agencija je u Zagrebu sa regulatornim tijelima susjednih država potpisala dva tehnička sporazuma o pograničnoj koordinaciji mobilnih/fiksni komunikacijskih mreža i to:
  - Tehnički sporazum između regulatornih tijela nadležnih za upravljanje radiofrekvencijskim spektrom Bosne i Hercegovine, Hrvatske, Crne Gore i Srbije o pograničnoj koordinaciji mobilnih/fiksni komunikacijskih mreža (MFCN) i širokopojasnih sistema za zaštitu i spasavanje (BB-PPDR) u frekvencijskom opsegu 698-791 MHz, i
  - Tehnički sporazum između regulatornih tijela nadležnih za upravljanje radiofrekvencijskim spektrom Bosne i Hercegovine i Hrvatske o pograničnoj koordinaciji mobilnih/fiksni komunikacijskih mreža (MFCN) u frekvencijskom opsegu 790-862 MHz.

Sporazumi sadrže principe, tehničke odredbe i procedure koordinacije, čime se unapređuje saradnja u oblasti upravljanja RF spektrom i reguliše rad i razvoj mobilnih sistema u pograničnim područjima ovih sistema.

Savjet Agencije je na redovnoj sjednici usvojio Pravilo o izmjenama i dopunama Pravila 89/2018 o naknadama za dozvole. Izmjenama i dopunama Pravila 89/2018, multipleks operatori su oslobođeni plaćanja godišnje naknade za Dozvolu za radiodifuzni predajnik, a TV stanice oslobođene su plaćanja jednokratne naknade za Dozvolu za pristup multipleksu zemaljske radio-difuzije.

Savjet Agencije razmatrao je i Pregled stanja na tržištu telekomunikacija u BiH za 2021. godinu.

- U julu 2022. godine Agencija je objavila Izvještaj o rezultatima godišnje ankete korisnika RAK dozvola za pružanje internet usluga u Bosni i Hercegovini za 2021. godinu.
  - Agencija je objavila da je u okviru prve faze projekta „Zaštita djece na internetu u sistemima korisnika dozvola Regulatorne agencije za komunikacije“, koji se realizuje u skladu sa Srednjoročnim planom rada Agencije, izrađen dokument pod nazivom: „Analiza stanja ispunjavanja obaveza davaoca pristupa internetu u pogledu zaštite maloljetnika, pregleda međunarodne prakse i preporuke za unapređenje regulatornog okvira u BiH“.

- U septembru 2022. godine Savjet Agencije:
  - Usvojio je Odluku o visini stope i vrijednosti boda za obračun godišnje naknade za dozvole za 2023. godinu. Prema ovoj odluci, utvrđena je visina stope obračuna naknade za djelatnost telekomunikacija u iznosu od 0,65% od ukupnog prihoda korisnika dozvole u fiskalnoj 2022. godini, ostvarenog po osnovu obavljanja djelatnosti telekomunikacija, mobilne telekomunikacione mreže, javne fiksne telekomunikacione mreže, pristup internetu, distribucije audio-vizuelnih medijskih usluga (AVM) i medijskih usluga radija, kao i usluga upravljanja multipleksom. Visina stope obračuna godišnje naknade za 2023. godinu povećana je za 0,05% u odnosu na 2022. godinu, kada je iznosila 0,60% od ukupnog prihoda korisnika dozvole u fiskalnoj 2021. godini.
  - Pokrenute su javne konsultacije na nacрте sljedećih propisa iz područja emitovanja:
    - Nacrt pravila o pružanju audio-vizuelnih medijskih usluga kojim se mijenja Pravilo 77/2015 o pružanju audio-vizuelnih medijskih usluga („Službeni glasnik BiH“, broj 03/16);
    - Nacrt pravila o pružanju usluga platformi za razmjenu video-zapisa;
    - Nacrt kodeksa o programskim sadržajima kojim se mijenja Kodeks o audio-vizuelnim medijskim uslugama i medijskim uslugama radija („Službeni glasnik BiH“, br. 03/16 i 34/21); i
    - Nacrt kodeksa o komercijalnim komunikacijama kojim se mijenja Kodeks o komercijalnim komunikacijama („Službeni glasnik BiH“, broj 03/16).
- U oktobru 2022. godine Agencija i Ministarstvo sigurnosti BiH, u saradnji sa DCAF - Ženevskom fondacijom za bezbjednosne politike, organizovali su Seminar o mjerama sajber zaštite, u okviru trogodišnjeg projekta „Dobro upravljanje sajber sigurnošću na Zapadnom Balkanu“, koji je finansiran od strane Velike Britanije (UK FCDO - United Kingdom's Government's Foreign and Commonwealth Office).
- U decembru 2022. godine održan je sastanak Agencije sa predstavnicima Ministarstva sigurnosti BiH, Zajedničkog upravnog odbora za zakonito presretanje telekomunikacija (ZUO), Tužilaštva BiH i Suda BiH, na kome je razmatrana problematika uvođenja obavezne registracije prepaid kartica mobilne telefonije. Na sastanku je iskazana potreba zajedničke saradnje svih institucija nadležnih za oblast telekomunikacija, policijskih, bezbjednosnih agencija i pravosudnih organa na iznalaženju zakonskog rješenja za uvođenje registracije prepaid kartica mobilne telefonije prilikom kupovine.

Sredinom decembra, u organizaciji Agencije, održan je dvodnevni regionalni sastanak o OTT uslugama. Na sastanku su učestvovali predstavnici regulatornih tijela iz Srbije, Crne Gore, Hrvatske, Slovenije i Sjeverne Makedonije. Cilj sastanka bio je razmjena iskustva i prakse te definisanje dalje saradnje u ovoj oblasti, što bi trebalo da doprinese bržem razvoju regulatornog i tehničkog okvira, za usluge elektronskih komunikacija, kao i audio-vizuelne medijske usluge.

Razmijenjena su iskustva o procesu dugoročnih priprema za implementaciju digitalnog radija (DAB). Razmatrani su tehnički i finansijski izazovi koji su prateći elementi ovog globalnog projekta.

Agencija je objavila Javni poziv za dostavljanje zahtjeva pružalaca audio-vizuelnih medijskih usluga za pristup otvorenom Multipleksu D u svih devet digitalnih regija za pokrivenost digitalnim televizijskim signalom.

# DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE

- NAGRADE I PRIZNANJA
- ZAJEDNICA
- HUMANOST
- OBRAZOVANJE
- KULTURA
- SPORT
- EKOLOGIJA
- ZAPOSLENI

2022  
22

# NISTE SAMI IMATE PRIJATELJE!

Kompanija Mtel društveno odgovorno poslovanje smatra temeljem na kojem počiva dobra poslovna praksa.

Ulaganjem u zajednicu u kojoj posluje, u humanost, obrazovanje, kulturu, ekologiju, svoje zaposlene i sport, kompanija Mtel želi aktivno da učestvuje i pozitivno da djeluje na život svih ljudi, poseban akcenat stavljajući na korporativnu filantropiju, koja i predstavlja najznačajniju podršku za dobrobit zajednice.

I u 2022. godini, Mtel je nastavio da pomaže onima kojima je pomoć najpotrebnija, pozivajući se i potvrđujući ponovo značenje slogana „**Niste sami – imate prijatelje**“.



# NAGRADE I PRIZNANJA

Kompanija Mtel svoje liderstvo u oblasti telekomunikacija u BiH stavlja u ravan sa razvojem i ostvarenjem punog potencijala zaposlenih, smatrajući te segmente neodvojivim. Upravo zato je primjer dobre korporativne prakse te nosilac brojnih nagrada za poslodavca godine, ali i za društveno odgovorno poslovanje, o čemu govore dobijene nagrade i priznanja u 2022. godini.

## ZAHVALNICA

za pruženu podršku u realizaciji preventivnih aktivnosti u oblasti bezbjednosti saobraćaja, Ministarstvo saobraćaja i veza Republike Srpske i Agencija za bezbjednost saobraćaja Republike Srpske, 2022.

## POVELJA

za poseban doprinos i afirmaciju zaštite i zdravlja na radu za 2022. godinu. Udruženje inženjera zaštite i zdravlja na radu Banja Luka.

## PLAKETA

za značajnu podršku radu Komore i doprinos privrednom i društvenom razvoju, Privredna komora Republike Srpske, 2022.

## PRIZNANJE

za doprinos razvoju korporativne društvene odgovornosti u 2021. godini, Privredna komora Republike Srpske, 2022.

## TOP 3

najpoželjnija poslodavca u sektoru telekomunikacionih i drugih informacionih usluga u BiH za 2021. godinu, Kolektiv-MojPosao.ba po izboru posjetilaca portala Mojposao.ba

## TOP 10

najpoželjnijih poslodavaca u BiH za 2021. godinu, Kolektiv-MojPosao.ba po izboru posjetilaca portala Mojposao.ba

## SERTIFIKAT

za najbolju mobilnu mrežu u Bosni i Hercegovini, Sytemics PAB Poljska 2022.

## NAGRADA

Narodnog pozorišta Republike Srpske, 93. sezona

# ZAJEDNICA

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

Kompanija Mtel, osmu godinu zaredom, u saradnji sa Ministarstvom saobraćaja i veza Republike Srpske, Agencijom za bezbjednost saobraćaja RS te Auto-moto savezom RS, u 2022. godini pokrenula je kampanju kako bi uticala na smanjenje broja saobraćajnih nezgoda i gubitka ljudskih života, naročito kada je u pitanju upotreba mobilnih telefona za volanom.

Od polovine juna, na važnu poruku „Ako me voliš, ostavi telefon dok voziš“, vozače u Republici Srpskoj podsjećali su bilbordi, ali i radio-džingl, kako bi upravo ona osvijestila vozače da nijedna poruka niti poziv nisu vrijedni života.

Kao i prethodnih godina, Ministarstvo saobraćaja i veza RS i Agencija za bezbjednost saobraćaja organizovali su i u 2022. godini Međunarodnu konferenciju „Bezbjednost saobraćaja u lokalnoj zajednici“. Tokom konferencije, dodijeljene su plakete i priznanja zaslužnim pojedincima i kompanijama, a kompanija Mtel, za svoj projekat „Ako me voliš, ostavi telefon dok voziš“, s ovog skupa ponijela je Zahvalnicu za pruženu podršku u realizaciji preventivnih aktivnosti u oblasti bezbjednosti saobraćaja.

## Mtel poklonio Trebinju dječije igralište

Kao društveno odgovorna kompanija, Mtel je donirao još jedno igralište za djecu, ovoga puta u Trebinju. Svečano otvaranje ovog zabavnog igrališta upriličeno je u okviru proslave Dana Grada, 18. avgusta.

Igralište je opremljeno najmodernijom opremom koja obezbjeđuje sigurnost djece, mekanom podlogom, igračkama poput njihalica za manju i veću djecu, „školicama“, penjalicom, duplim ljuljaškama, klackalicama, kombinovanim igračkama sa malim toboganom, kućicom i merdevinama, kao i igračkama prilagođenim djeci sa poteškoćama u razvoju.

Napravljena je i uređena i pristupna staza, koja je popločana, te je na taj način omogućen pristup osobama sa invaliditetom i roditeljima sa dječijim kolicima.

Sve igračke su atestirane i u skladu su sa evropskim standardima, a postavljene su i četiri klupe za što prijatniji boravak kako djece, tako i odraslih u njihovoj pratnji.



## Nova plaža u Srpskim toplicama izgrađena uz podršku kompanije Mtel

U naselju Srpske toplice, 25. avgusta 2022. godine, Grad Banja Luka priredio je svečano otvaranje novoizgrađene plaže, za koju je polovinu sredstava izdvojila kompanija Mtel.

Grad Banja Luka, ali i ostale lokalne zajednice u Republici Srpskoj i BiH, godinama unazad u kompaniji Mtel imaju prijatelje koji su podrška projektima i aktivnostima od značaja za njihove građane. Plaža u Srpskim toplicama vrijedno je ulaganje u ljepše i uređenije obale Vrbasa, kao i poklon svima koji se u Banjoj Luci nađu tokom ljetne sezone.

## Mtel podrška projektu „Mali baštovan“

U Botaničkoj bašti u okviru univerzitetskog kampusa u Banjoj Luci, u avgustu 2022. godine, predstavnici kompanije Mtel posjetili su radionicu u okviru projekta „Mali baštovan“, u kojoj su učestvovali mališani iz vrtića „Radost“ iz Banje Luke.

Ovaj projekat uspješno realizuje Centar za strateško razvojne projekte, u saradnji sa Institutom za genetičke resurse i Poljoprivrednim fakultetom Univerziteta u Banjoj Luci, a kompanija Mtel, pored novčane donacije za potrebe realizacije aktivnosti projekta „Mali baštovan“, ovom prilikom poklonila je i dva pametna telefona voditeljima radionica.

## Dragi gosti u posjeti Mtelu

Kompaniju Mtel u 2022. godini posjetili su i najmlađi i najslađi gosti. Predškolska grupa vrtića „Mašta“ iz Banje Luke odlučila je da posjeti kompaniju i da se upozna s tim šta Mtel radi i čime se bavi.

Mališani su prvo posjetili Biznis centar, gdje su na zanimljiv način, prilagođen njihovom uzrastu, objašnjavane mogućnosti pametne tehnologije, a nakon toga oni su obišli Kontakt centar Mtela, gdje im je bilo omogućeno da isprobaju kako je to raditi kao Mtel operator i biti podrška korisnicima.



# HUMANOST

## Članstvo u UNICEF-ovom vijeću kao priznanje za odgovornost

Jelena Trivan, generalna direktorka kompanije Mtel, postala je članica novoosnovanog Poslovnog savjetodavnog vijeća koje je pokrenuo UNICEF BiH.

Kako bi podstakao značaj društveno odgovornog poslovanja u čijem središtu su djeca i dječija prava, UNICEF BiH pokrenuo je Poslovno savjetodavno vijeće.

Kako je kompanija Mtel opredijeljena da svoje poslovanje temelji na podršci zajednici u kojoj posluje te kako je jedan od najsvjetlijih primjera značajnih ulaganja u društvenu odgovornost u BiH, sasvim je prirodno da postane dio jednog ovakvog tijela poput Poslovnog savjetodavnog vijeća UNICEF-a BiH. Tim više jer je kompanija koja je okrenuta humanosti, ali i ulaganju u kulturne, obrazovne i sportske projekte i aktivnosti u zajednici.

Kao ključne oblasti uticaja i djelovanja Poslovnog savjetodavnog vijeća UNICEF-a u narednom periodu označene su bezbjednost i zaštita djece u onlajn i oflajn okruženju, mentalno zdravlje te razvoj vještina za nesmetan prelazak iz obrazovanja u radno okruženje.

## NISTE SAMI, imate prijatelje

Projekat „Niste sami, imate prijatelje“ za cilj ima upravo pomoć „običnom čovjeku“, najugroženijim kategorijama, onima kojima životne okolnost nisu bile naklonjene.

U okviru ove akcije, predstavnici Mtel-a do sada su obišli veliki broj gradova na području cijele BiH kako bi najugroženijim i najosjetljivijim grupama stanovnika obezbijedili ogrjev, pakete pomoći hrane i higijene, sredstva za rad, školsku opremu, građevinski materijal, ali i obnovu stambenog prostora.

Donacijama, sanacijama i adaptacijama povratničkih domova, renoviranjima škola i igrališta, nastavljene su aktivnosti u okviru velike humanitarne akcije kompanije Mtel „Niste sami, imate prijatelje“, koju je ova kompanija pokrenula krajem 2021. godine. Pored navedenog, Mtel je obezbijedio i sredstva namijenjena za rad Centra za podršku povratnicima u Bosanskom Petrovcu.

Pakete hrane i higijenskih proizvoda za ugrožene kategorije stanovnika, Mtel je obezbijedio i za Centar za socijalni rad Opštine Vukosavlje. U ovoj humanoj posjeti Vukosavlju bila je i direktorka kompanije Mtel Jelena Trivan.

Sličnim povodom, predstavnici kompanije Mtel posjetili su i Goražde, odnosno Klub specijalnih sportova „Drina“ iz Goražda i njihove štíćenike, djecu sa poteškoćama u razvoju, doniravši im pakete pomoći.

Stanovnicima Drvara, nakon donacije paketa hrane i higijenskih proizvoda, kompanija Mtel je ponovo odlučila pomoći, a ovoga puta u fokusu su bili najmlađi. Naime, uz pomoć Mtela riješen je jedan od najvećih problema u Osnovnoj školi „Drvar“ u Drvaru - rasvjeta u fiskulturnoj sali. Ta sala je zapravo mjesto u kojem se dešavaju sve sportske pripreme u gradu, odnosno sva sportska udruženja u Drvaru koriste ovu salu za svoj rad, a problem sa rasvjetom imali su prethodnih 18 godina. Kompanija Mtel je opremila salu novim rasvjetnim tijelima, prostor je osvježen molerskim radovima, a upravo ta sala će biti mjesto gdje će se sada, u boljim i kvalitetnijim uslovima, okupljati mališani ove opštine, što je i smisao svega što kompanija čini u okviru akcije „Niste sami, imate prijatelje“.

Dokaz da Mtel ispunjava svoja obećanja, mogu još jednom da potvrde mještani Bosanskog Grahova, gdje je porodicama Galić i Tica ispunio data obećanja te izvršio sanacije objekta i zamjenu vrata na kući. Takođe, u Bosanskom Petrovcu sanirano je kupatilo u stanu Mare Radulović. A, kako je i obećano prilikom prve posjete ovom kraju, porodici Galić kompanija Mtel kupila je kravu, za koju su njeni članovi naglasili da im je najvažnije blago za budućí život.

U kući porodice Tica, kojoj je kompanija Mtel prethodno donirala šporet i dio namještaja, izvršena je sanacija kupatila, kompletno čišćenje, krećenje i sanacija prostorija kako bi uslovi za život ovoj porodici bili humaniji s obzirom na to da u njoj živi dijete.

Svakako, Mtel nije zaboravio ni ostale koji su ugroženi, pa je za korisnike Crvenog krsta mjesne zajednice Borik u Banjoj Luci obezbijedio pomoć u vidu hrane i sredstava za higijenu. Paketi koje su u Crveni krst donijeli predstavnici kompanije Mtel namijenjeni su upravo siromašnim i teže bolesnim kategorijama stanovništva ove mjesne zajednice.

Na molbu Centra za socijalni rad Banja Luka, Mtel je donirao paket školskog pribora, igraćaka, odjeće i obuće za šestogodišnjeg dječaka iz Ramića. Predstavnici Centra i kompanije Mtel u maju su posjetili ovu porodicu, uručivši joj paket. Iako u stanju socijalne potrebe, utisak i osjećaj koji se može ponijeti iz ove porodice je ljubav, što je zaista najvažnije, i što potvrđuju navodi iz Centra za socijalni rad: „Dijete ne posjeduje igračke, niti druga didaktička sredstva potrebna za adekvatan razvoj, ali je veoma darovito i zrelo za svoj uzrast zahvaljujući brizi i ljubavi svojih roditelja.“ Upravo iz tog razloga, još je veće zadovoljstvo pomoći i biti dio ovakvih humanih aktivnosti.

Predstavnici kompanije Mtel posjetili su manastir Žitomislić i Humanitarno društvo „Dobrotvor“ te uoči pravoslavnog Božića uručili pomoć u obliku paketa hrane i higijene socijalno ugroženim porodicama iz tog kraja, odnosno porodicama iz područja Hercegovačko-neretvanskog kantona.

## „S ljubavlju hrabrim srcima“

Mtel je i u 2022. godini učestvovao u humanoj akciji „S ljubavlju hrabrim srcima“, novčanom donacijom i ustupanjem kratkog humanitarnog broja. Pozivom na kratki broj, građani su mogli da daruju jednu marku za nabavku transportnih inkubatora porodilištima Republike Srpske.

U okviru 13. donatorske večeri, koja je organizovana u Administrativnom centru Vlade Republike Srpske, pod visokim pokroviteljstvom predsjednika Republike Srpske, organizovano je i tradicionalno prikupljanje sredstava, ovoga puta s ciljem da svako porodilište u RS dobije savremeni transportni inkubator.

## Nikoljdanski paketići

Povodom praznika Svetog Nikole, predstavnici Mtela uručili su nikoljdanske paketiće mališanima, štíćenicima Dječijeg doma „Rada Vranješević“ u Banjoj Luci, najmlađima iz predškolske ustanove „Sveta Evgenija, carica Milica“ u Trebinju i Humanitarnoj organizaciji „Budimo ljudi“. Ove godine, paketići su podijeljeni i jednom broju socijalno ugroženih porodica sa područja opština Istočno Sarajevo, Foča i Trebinje.

## 080 05 03 05 – Plavi telefon

Plavi telefon je savjetodavna linija za djecu, mlade i odrasle, koju je 2013. godine pokrenulo Udruženje „Nova generacija“ iz Banje Luke.

Usluga je anonimna i, zahvaljujući kompaniji Mtel, besplatna za sve pozive mobilne i fiksne telefonije u Bosni i Hercegovini, a djeca i odrasli mogu da se obrate putem telefona ili elektronskog savjetovanja. Elektronsko savjetovanje podrazumijeva dopisivanje sa savjetnicima putem e-poruke, četa ili društvenih mreža Facebook i Instagram.

Plavi telefon je sigurno mjesto gdje svaka osoba može da se obrati ukoliko ima problem i želi sa stručnim osobama da podijeli kako se osjeća i šta je muči.

## „Za bebu više“

Udruženje porodica sa problemom steriliteta „Bebel“ organizovalo je u Karakaju, kod Zvornika, humanitarno veče „Za bebu više“, na kojoj je prikupljen dio sredstava koji će pomoći rađanju novog života, odnosno pojedinim bračnim parovima da se ostvare u ulozi roditelja.

Donatorskoj večeri odazvale su se brojne klinike, predstavnici javnog i privrednog života Republike Srbije i Republike Srpske, kao i brojni pojedinci i drugi donatori. Kompanija Mtel učestvovala je u ovoj humanoj akciji, donacijom sredstava ovom udruženju.

## „Notama do snova“ i „Autizam govori srcem“

Udruženje građana Centar za edukaciju „Tvoja riječ“ i ove godine je organizovalo donatorsko veče pod nazivom „Notama do snova“ kako bi se prikupila sredstva za nabavku EEG aparata za snimanje rada talasa mozga, koji će značajno osavremeniti i unaprijediti rad u Centru „Za majku i dijete“. Tom prilikom kompaniji Mtel, koja već 12 godina pruža podršku Centru za edukaciju „Tvoja riječ“ uručena je Zahvalnica za humanost.

Povodom Svjetskog dana osoba s autizmom održan je i humanitarni koncert „Autizam govori srcem“, takođe u organizaciji Centra za edukaciju „Tvoja riječ“, koji je podržala i kompanija Mtel.

## Donacija Međuopštinskoj organizaciji slijepih i slabovidih Doboju

Nastavljajući svoju misiju pomoći i podrške svima kojima je neophodna, predstavnici kompanije Mtel posjetili su Međuopštinsku organizaciju slijepih i slabovidih u Doboju i donirali kancelarijski namještaj i notebook računar za opremanje prostorija u kojima rade.

## Aktiv dobrovoljnih davalaca krvi

Putem Aktiva dobrovoljnih davalaca krvi, zaposleni i na ovaj način promovišu humanost, što kompanija Mtel podržava dugi niz godina.

## Donacije u službi humanosti

Tokom 2022. godine donirana su značajna sredstva za različite potrebe, poput obezbjeđivanja sredstava za liječenje pojedincima, donacije za JZU Specijalnu bolnicu za psihijatriju Sokolac, kao i Udruženju dijabetičara Foča, dio sredstava za nabavku pakovanja Quo-Lab A1C test Kit za određivanje vrijednosti glikoliziranog hemoglobina. Mtel je obezbijedio dio sredstava za realizaciju projekta otvaranja Omladinskog kafića „Zvezdica“ u Banjoj Luci, kao i sredstva za učešće u društveno odgovornom projektu obnove klupa na lokaciji Bentbaša u Sarajevu.

Na mnogo molbi za donaciju rashodovanog kancelarijskog namještaja, kao i vozila, Mtel je odgovorio pozitivno, obezbjeđujući tako mnogim osnovnim školama, manastirima, ali i pojedincima, bolje uslove za život i rad.

Tokom godine realizovane su donacije za kupovinu dvije harmonike za mlade talente porodice Stojaković, dio sredstava za organizaciju ljetovanja za djecu sa Kosova te štampanje knjige „Fotografije Drvara“ Drage Trninića, kao i dio sredstava za produkciju dokumentarno-igranog filma „Kordun - zemlja bez ljudi“.

Kulturne manifestacije „Krajiško veče“ u Banjoj Luci i „Krajiške večeri u čast Lazi Pajčinu“ takođe su održane uz podršku u vidu donacija kompanije Mtel.

# OBRAZOVANJE

## Mtel stipendije

Svečana dodjela stipendija, koje kompanija Mtel već 12. godinu zaredom uručuje najuspješnijim studentima elektrotehničkih fakulteta iz BiH, održana je u februaru, na Elektrotehničkom fakultetu u Istočnom Sarajevu. Stipendije je uručila Jelena Trivan, generalna direktorka kompanije Mtel, za ukupno devet studenata.

I stipendisti 12. generacije će do kraja prvog ciklusa studija od Mtela dobijati mjesečni iznos od po 300 KM, ali i šansu da u kompaniji provedu mjesec dana na stručnoj praksi te priliku za zaposlenje u ovoj kompaniji po završetku studija.

Tokom 2022. godine, otvoren je i novi konkurs za izbor 13. generacije m:stipendista. Ovoga puta izmijenjeni su i olakšani uslovi za prijavu, a na konkurs imaju pravo da se prijave studenti elektrotehničkih fakulteta u Banjoj Luci i Istočnom Sarajevu te Fakulteta elektrotehnike u Tuzli i Prirodno-matematičkog fakulteta u Banjoj Luci.

Iznos stipendije u ovoj generaciji biće 300 KM, odnosno za one koji su izabrali smjer telekomunikacija na ETF-u Banja Luka stipendija će iznositi - 400 KM mjesečno.

## Mtel App takmičenje

Telekom Srbija, Mtel BiH i Mtel Crna Gora, kao članice Telekom Srbija grupe, organizovale su peto takmičenje u izradi aplikacija za mobilne uređaje „Regionalni app izazov“. I ove godine, pobjednici nacionalnih takmičenja svoje aplikacije predstavili su putem video-konferencije.

Svoje aplikacije predstavilo je ukupno 15 timova srednjoškolaca iz tri zemlje, a stručni žiri je najboljim regionalnim aplikacijama proglasio: Dnevnik pčelarstva, tima „Widgetry“ iz Srednjoškolskog centra „Jovan Cvijić“ Modriča, 6Sense, tima „Mirage“ iz Srednje elektrotehničke škole „Vaso Aligrudić“ Podgorica, i SmartWater, tima „GardenerZ“ iz Gimnazije sa Domom učenika za talentovane učenike „Boljai“ - Senta. Specijalna nagrada za inovativnost „Snaga inovacije - Igor Osmokrović“ ove godine pripala je timu „Fokus pokus“ iz Gimnazije Banja Luka i njihovoj aplikaciji SteamGate.

Pobjednik ovogodišnjeg Regionalnog app takmičenja iz BiH je Andrej Vujić, učenik trećeg razreda Srednjoškolskog centra „Jovan Cvijić“ iz Modriče, sa svojom aplikacijom Dnevnik pčelarstva.

Specijalna nagrada koja se svake godine dodjeljuje timu za naročitu inovativnost aplikacije, ovoga puta pripala je timu iz Gimnazije Banja Luka, koji čine učenici Nikolina Gatarić, Sava Malinović i Nikola Vujković.

U 2022. godini počeo je i novi, šesti ciklus Mtel App takmičenja. Uslovi za apliciranje na konkurs isti su kao prethodnih godina, te će se i ove godine posebno vrednovati aplikacije koje kao dodatnu prednost imaju društveno odgovornu namjenu ili na određeni način mogu da unaprijede upotrebu mobilnih uređaja. Cilj projekta pod motom „Lansiraj svoju ideju“ je podrška znanju za budućnost i mladima, razvoj IT sektora i razvoj tržišta mobilnih aplikacija na lokalnom jeziku.

U oktobru 2022. godine održano je predavanje „Od ideje do aplikacije“, namijenjeno sadašnjim i budućim mentorima i svim zainteresovanim srednjoškolcima. Predavač Andrej Tomić, senior software developer i osnivač vlastitog startapa Atomic Solutions u Banjoj Luci, uz razne savjete i primjere govorio je o procesima nastanka aplikacije.

## Praktikanti iz BiH i Srbije u Mtelu

Početkom avgusta kompanija Mtel ugostila je grupu od 25 studenata elektrotehničkih fakulteta iz Banje Luke i Istočnog Sarajeva, Fakulteta elektrotehnike iz Tuzle, Fakulteta tehničkih nauka iz Novog Sada te Prirodno-matematičkog fakulteta iz Banje Luke, koji su obavili ljetnu stručnu praksu u ovoj kompaniji.

Sa navedenim fakultetima kompanija Mtel godinama unazad njeguje lijepu i uspješnu saradnju, a ove godine na program Mtel stručne prakse prijavilo se više od 40 studenata. Pored učenja praktičnih stvari, praktikanti su imali priliku da se upoznaju sa zaposlenima, da dožive pozitivnu i prijateljsku radnu atmosferu i da vide zašto je telekom uvijek najbolji izbor za profesionalni početak mladog inženjera ili matematičara. Ove godine praktikanti su se odlučili za teme Analytics Software, Oracle APEX, Internet of things, Data Warehouse i poslovna analitika, optička transportna mreža, IP/MPLS. Zajedno sa ovom grupom praktikanata, broj studenata koji je do sada obavio stručnu praksu u kompaniji Mtel je oko 200, samo u posljednje četiri godine.

## Jesenja grupa praktikanata PMF-a u Mtelu

Krajem oktobra studenti završne godine inoviranog studija informatike na Prirodno-matematičkom fakultetu Banja Luka započeli su svoju stručnu praksu u kompaniji Mtel.

Studentima informatike ovo je prvi put obavezna praksa, a Mtel je ponosan što su upravo ovu kompaniju izabrali za sticanje novih znanja - kako teorijskih, tako i praktičnih. Praktikanti su imali priliku da se upoznaju s modernim Big Data konceptima (programski jezik Python, vizuelizacija i analiza podataka i prediktivna analitika), te sa Data Warehousing i Business Intelligence tehnologijama.

Cilj prakse je studentima dati kvalitetan uvid u oblast analitike podataka i svih pridruženih disciplina, kao i pomoći im da unaprijede svoja praktična znanja iz te oblasti.

## Praksa za srednjoškolce

Tokom prethodne dvije decenije, koliko Mtel nudi program prakse za srednjoškolce, u ovoj kompaniji praksu je prošlo više od 1.000 učenika. Učenici banjalučke Elektrotehničke škole „Nikola Tesla“ i ove školske godine uspješno su pohađali program prakse u kompaniji Mtel. Praksa se odvijala tokom dva polugodišta, a držali su je zaposleni u Mtelu, koji su svojim dugogodišnjim iskustvom ovim mladim ljudima pokušali prenijeti svoja znanja na najbolji način.

Tokom prakse učenici su imali priliku da prođu kroz detaljno definisan teorijski i praktični program i svoja znanja prošire temama kao što su: širokopojasni pristup internetu; napajanje, zaštita i nadzor u telekomunikacionom centru; optičke pristupne mreže i optička transportna mreža te klimatizacija i mašinska energetika.

Do sada je kroz program prakse kompanije Mtel prošlo više stotina učenika. Dobru i uspješnu saradnju ova kompanija njeguje ne samo sa Elektrotehničkom školom „Nikola Tesla“ iz Banje Luke, već i sa Gimnazijom Banja Luka, te svim relevantnim institucijama kao što su: Gradska razvojna agencija, Privredna komora i Ministarstvo prosvjete i kulture RS, a sve s ciljem unapređenja kako nastavnih programa, tako

i unapređenja kvaliteta i programa praktične nastave za učenike.

Kompanija Mtel je u 2022. godini, drugi put realizovala ljetnu školu za nadarene učenike Gimnazije Banja Luka koje zanimaju savremene tehnologije i sistemi. Učenici su se tokom trajanja ljetne škole upoznali sa teorijskom pozadinom i principima na kojima počivaju IoT rješenja i servisi te stekli i praktično iskustvo u radu sa svim elementima koji čine IoT ekosistem. Pored ovoga, učenici su imali priliku da rade sa različitim verzijama Raspberry Pi i Arduino mikrokontrolera i njihovim razvojnim okruženjima te sa velikim brojem senzora i uređaja koji čine „najistureniji dio“ IoT ekosistema (senzori za mjerenje temperature i vlažnost vazduha, vlažnost tla, IR senzori prepreka, PIR senzor pokreta, GPS senzor, GSM senzor, servo motor, koračni motor, releji, LCD ekrani, RTC clock itd). Na kraju, upoznali su se sa principima i mogućnostima korištenja različitih web-servera na kojima mogu postaviti eksperimentalne IoT sisteme i tako nastaviti samostalno da se bave istraživanjem, testiranjem i razvojem svojih rješenja i servisa iz domena interneta stvari.

## Studenti u posjeti Mtelu

Kao nastavak uspostavljanja uspješne saradnje s akademskom zajednicom, kompanija Mtel u maju je ugostila studente Prirodno-matematičkog fakulteta Banja Luka.



Ovim susretom nastavljena je uspješna saradnja između ove obrazovne institucije i Mtela. Studente su ugodili predstavnici Funkcije za IT i Sektora za ljudske resurse kompanije Mtel, koji su predstavili profil kompanije, a kroz stručne teme „Data science za ponijeti“ i „Huawei cloud rješenja i uspostavljanje virtualnog data centra“ im prikazali ulogu IT-ja u savremenom telekom sistemu. Prvi put ovom interaktivnom druženju i predavanju prisustvovali su i studenti najnovijeg smjera informatike.

## Nova učionica za ETF Banja Luka

U junu 2022. godine završeni su radovi na rekonstrukciji, odnosno adaptaciji učionice na Elektrotehničkom fakultetu Banja Luka, a za čiju je realizaciju, kao već dokazani prijatelj ove obrazovne ustanove, sredstva darovala kompanija Mtel.

Vrijednost realizovanog projekta je velika, a u učionici je urađeno potpuno renoviranje - od parketa, elektroinstalacija, pločica, PVC podloge, zidova, LED panel rasvjete, rashladnih tijela, reflektora, pa sve do nabavke novih stolova, stolica, katedre, govornice, trakastih zavjesa, nastavničke table i projektora.

## Nova Mtel učionica na ETF-u Istočno Sarajevo

Mtel je u 2022. godini donirao sredstva za adaptaciju i renoviranje učionica elektrotehničkih fakulteta u Banjoj Luci i Istočnom Sarajevu.

Svečano otvaranje upriličeno je 26. oktobra 2022. godine, a učionicu je otvorila generalna direktorka kompanije Mtel Jelena Trivan sa

dekanom ETF-a Istočno Sarajevo Božidarom Popovićem, uz prisustvo profesora, studenata, gostiju i medija.

## Plaketa ETF-a Istočno Sarajevo

Promocija diplomaca tradicionalno je okupljanje kako diplomiranih inženjera koji su svoje diplome stekli na Elektrotehničkom fakultetu u Istočnom Sarajevu, tako i nastavnog kadra, te prijatelja ove obrazovne ustanove.

I ove godine to je bila prilika da se na svečan način svršenim studentima uruče diplome, koje predstavljaju krunu i rezultat njihovog vrijednog rada i učenja tokom godina studija. Promocija je održana 24. juna u prostorijama Elektrotehničkog fakulteta u Istočnom Sarajevu, a tom prilikom kompaniji Mtel dodijeljeno je priznanje - **Plaketa u znak priznanja za iskreno prijateljstvo, podršku i doprinos razvoju Elektrotehničkog fakulteta.**

## Jačanje medijske pismenosti

Kompanija Mtel, kao dugogodišnji partner Ministarstva saobraćaja i veza Republike Srpske, učestvovala je aktivno i u projektu koji se tiče jačanja medijske pismenosti kod djece u RS, koji je pokrenut 2019. godine.

U okviru projekta „Jačanje medijske pismenosti kod djece u Republici Srpskoj“ organizovane su obuke za nastavnike i stručne saradnike, s ciljem da se oni ohrabre da razvijaju svijest svojih đaka o značaju svih medija u našem društvu, pravima djeteta na zaštitu bezbjednosti i privatnosti u medijima, kao i da ih poduče o načinima na koje mogu da iskoriste nove medije za svoj rad u školi.

Kompanija Mtel aktivno je učestvovala u ovom projektu, a dodijelila je i nagrade za najboljih pet škola u vidu laptopa i tableta.

## Mtel nastavlja da motiviše studente

Naučno-stručni skup pod nazivom „Studenti u susret nauci“ (StES) je tradicionalni skup sa međunarodnim učešćem, u organizaciji Studentskog parlamenta Univerziteta u Banjoj Luci i suorganizaciji Univerziteta u Banjoj Luci.

Skup se održava 15. put, a ove godine otvoren je 17. novembra i trajao je tri dana, pod pokroviteljstvom Ministarstva za naučnotehnoški razvoj, visoko obrazovanje i informaciono društvo. Prijatelj skupa bila je i kompanija Mtel.

## ISCon konferencija 2022

Prvu međunarodnu studentsku naučnu konferenciju ISCon u Banjoj Luci obilježila su tri dana kvalitetnih radionica, panela i predavanja. Veliki broj studenata prisustvovao je predavanjima i panel-diskusijama u kojima su učestvovali predstavnici kompanije Mtel i brenda Supernova. Srećni učesnici radionice o IoT rješenjima za građane i privredu dobili su i vrijedne poklone, a svi predavači jasno su izrazili zadovoljstvo zanimanjem studenata, budućih kolega, koji su imali brojna stručna pitanja.

## Zaštita djece i omladine na internetu

Međunarodni dan dječijih prava obilježava se 20. novembra, a jedno od osnovnih dječijih prava je i pravo na zaštitu od bilo koje vrste nasilja.

S tim u vezi, i ove godine, Mtel je u okviru projekta „Bezbjednost djece na internetu“, podržao akciju bezbjednog korištenja interneta kod djece i omladine koju sprovodi Ministarstvo za naučnotehnoški razvoj, visoko obrazovanje i informaciono društvo Republike Srpske.

Web-sajt [www.djecanainternetu.com](http://www.djecanainternetu.com) nudi sadržaje prilagođene djeci, roditeljima i nastavnicima, kao i kompletnoj zajednici kod koje se podstiče i afirmiše pravilna upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija. Cilj je, između ostalog, probuditi svijest djece i omladine, roditelja i svih korisnika interneta o opasnostima koje vrebaju u onlajn svijetu. Sajt obrađuje i temu nasilja na internetu te ukazuje na potrebu stalne i preventivne edukacije, kao glavnog koraka u zaštiti djece na internetu i digitalnim platformama, kroz istraživanja, naučne analize i statističke podatke.

Koristi li se pametno i bezbjedno, internet djeci i omladini može poslužiti kao izvanredno sredstvo komuniciranja i učenja, zajednička je poruka Mtela i Ministarstva za naučnotehnoški razvoj, visoko obrazovanje i informaciono društvo Republike Srpske.

## Dan sigurnijeg interneta

Kao društveno odgovorna kompanija, Mtel se i ove godine našao na listi onih koji podržavaju obilježavanje Dana sigurnijeg interneta.

Ovaj međunarodni dan obilježava se globalno na inicijativu Evropske komisije već godinama, a promovišu ga brojni akteri iz oblasti obrazovanja, zaštite djece, medija, politike i telekomunikacija.

Ove godine u BiH je organizovano takmičenje učenika srednjih i osnovnih škola na temu sigurnosti na internetu, a pobjednici su nagrađeni tablet uređajem, pametnim telefonom, slušalicama, baterijama za punjenje mobilnih telefona i drugim vrijednim nagradama.

## **Mtel donirao namještaj Gimnaziji Banja Luka**

Praksu podrške školama, u svim oblicima i na sve načine, Mtel njeguje godinama unazad. Doniranjem kancelarijskog namještaja, koji ovoj obrazovnoj ustanovi omogućava bolje uslove za rad kako nastavnog kadra, tako i učenika, nastavljena je dugogodišnja saradnja između Mtela i Gimnazije Banja Luka.

## **Mtel za osnovne škole**

U okviru svog društveno odgovornog poslovanja, kompanija Mtel nastavlja da pomaže obrazovnim ustanovama, kako je to činila i do sada.

Ovoga puta, Osnovnoj školi „Branko Radičević“ u Banjoj Luci donirala je televizore potrebne za kvalitetnije izvođenje nastave.

Osnovnoj školi „Sveti Sava“ iz Lopara kompanija Mtel donirala je knjige - lektire za školsku biblioteku.

Osnovnoj školi „Zajko Delić“ iz Vogošće kompanija Mtel poklonila je potrebne priključke Pretplata NET:L+ usluge. Molba za dodjelu ovakve vrste donacije stigla je iz navedene škole, a razlog je omogućavanje izvođenja onlajn nastave za odličnog učenika koji zbog bolesti nije u mogućnosti da prisustvuje nastavi na uobičajen način.

Za potrebe izvođenja niza obrazovnih aktivnosti za djecu srednjoškolskog uzrasta, Mtel je Zadužbini „Knez Miroslav Humski“ iz Trebinja poklonio smart televizor. Zadužbina „Knez Miroslav Humski“ bavi se i objavljivanjem knjiga, a televizor koji im je bio potreban, značajno će doprinijeti unapređenju obrazovnih aktivnosti i izvođenju navedenih programa za srednjoškolce.

Predstavnici kompanije Mtel 14. jula posjetili su OŠ „Stanko Rakita“ Banja Luka i donirali kancelarijski namještaj za potrebe opremanja ove obrazovne ustanove.

Mtel je obezbijedio i dio sredstava namijenjenih za nabavku opreme i implementaciju sistema video-nadzora u OŠ „Georgi Stojkov Rakovski“ Banja Luka, a donirao je i kotao za grijanje OŠ „Ivan Goran Kovačić“ iz Banje Luke.

## Srećan početak nove školske godine

Novu školsku godinu Banja Luka je dočekala uz manifestaciju „Veliki početak“, u okviru koje su organizovani brojni edukativni sadržaji i koncert „Bijelog dugmeta“. Kompanija Mtel podržala je ovu manifestaciju i tako dala nesebičan doprinos obilježavanju značajnog datuma za najmlađe, što početak nove školske godine svakako i jeste. Predstavnici Mtela obradovali su buduće školarece prigodnim poklonima u okviru cjelodnevnog programa koji je sadržavao aktivnosti poput edukacije djece o bezbjednosti u saobraćaju i sportsko-rekreativne aktivnosti, te podjelu udžbenika i ponosnih kartica.



# KULTURA

## Teatar fest „Petar Kočić“

Ovogodišnje izdanje Teatar festa održavalo se pod sloganom „Snaga zemlje“. Kompanija Mtel je 24. put pokrovitelj Teatar festa, kao i prijatelj cijele pozorišne sezone. Takođe, kompanija Mtel bila je domaćin večeri kada je izvedena predstava „Kod večite slavine“.

## Nacionalni teatar Srbije u posjeti Narodnom pozorištu RS

Narodno pozorište Republike Srpske, uz prijateljsku podršku kompanije Mtel, ugostilo je, od 8. do 11. februara 2022. godine, Narodno pozorište iz Beograda.

U okviru gostovanja ove pozorišne kuće iz Srbije, upriličeno je i potpisivanje Protokola o poslovno-tehničkoj saradnji između NP RS i Narodnog pozorišta Beograd. Kompanija Mtel, tradicionalni prijatelj, sponzor i donator Narodnog pozorišta Republike Srpske iz Banje Luke, i ovoga puta pomogla je realizaciju ovog kulturnog događaja u gradu na Vrbasu.

## Međunarodni festival glumca „Zaplet“

Međunarodni festival glumca „Zaplet 14 - U krugu porodice“, u organizaciji Gradskog pozorišta „Jazavac“ iz Banje Luke, održan je i u 2022. godini. Kao društveno odgovorna kompanija Mtel je pružio svoju nesebičnu podršku Gradskom pozorištu „Jazavac“ i festivalu „Zaplet 14“, koji je trajao od 22. do 28. oktobra 2022. godine.

## Priznanje za prijateljstvo koje traje decenijama

Narodno pozorište Republike Srpske predstavom „Gospođica“, 18. oktobra otvorilo je svoju 93. sezonu. Kako je to tradicija već godinama, početak nove sezone je i vrijeme kada se dodjeljuju nagrade zaslužnim glumcima, režiserima i ostalim pozorišnim radnicima, kao i zahvalnice onima koji su godinama unazad bili podrška radu Narodnog pozorišta RS. Mtel, kao generalni sponzor i prijatelj ove ustanove kulture otkako kompanija postoji, na ovom događaju dobio je godišnju nagradu 93. sezone.

## Dječije pozorište Republike Srpske

U 2022. godini, kompanija Mtel nastavila je s prijateljskom podrškom ovoj instituciji kulture, donacijom dijela sredstava namijenjenih za rad ovog pozorišta.

## Zadužbina

### „Petar Kočić Banja Luka – Beograd“

Mtel je obezbijedio sredstva za realizaciju planiranih kulturnih manifestacija, čime je pomogao rad Zaduzbine.

### 103. „Šantićeve večeri poezije“ u Mostaru

Svečano otvaranje 103. „Šantićevih večeri poezije“ i svečana akademija povodom 120. godišnjice Srpskog prosvjetnog i kulturnog društva „Prosvjeta“, Gradski odbor Mostar, održano je 1. septembra 2022, u Sabornoj crkvi Svete Trojice u Mostaru. Organizatori manifestacije su Srpsko prosvjetno i kulturno društvo „Prosvjeta“, Gradski odbor Mostar, i Srpsko pjevačko i kulturno-umjetničko društvo „Gusle“ Mostar. Kompanija Mtel podržala je organizaciju ove manifestacije.

### „Đurđevdanski festival“

Za učešće na „Đurđevdanskom festivalu dječije pjesme“ ove godine stručna komisija izabrala je 24 izvođača iz Letonije, Rusije, Bugarske, Mađarske, Slovenije, Hrvatske, Srbije, Crne Gore, Sjeverne Makedonije i BiH, a publika je bila u prilici da čuje 18 kompozicija koje su premijerno izvedene u Banjoj Luci.

Kompanija Mtel i ovoga puta ponosni je prijatelj najpoznatijeg festivala dječije muzike u regionu.

### „Banja Luka Fest“

Drugo izdanje internacionalnog muzičkog festivala „Banja Luka Fest“ održano je na tvrđavi Kastel, od 6. do 9. jula. Posjetioци su imali priliku da uživaju u nastupima grupe „Bajaga i instruktori“, Josipe Lisac, Luz Kasal te Zdravka Čolića.

Kompanija Mtel podržala je organizaciju ovog značajnog događaja koji je stekao epitet jednog od najznačajnijih u regionu.

### Junski koncerti na tvrđavi Kastel u Banjoj Luci

Na tvrđavi Kastel, tokom juna, održana su dva velika koncerta, manifestacije koje je ovdašnja publika dočekala sa zadovoljstvom. „Dubioza kolektiv“ i jedna od najvećih zvijezda u regionu Gibonni učinili su taj junski vikend u gradu na Vrbasu spektakularnim. Kompanija Mtel bila je dio ova dva velika muzička događaja.

### „Nektar Garden fest“ u Prijedoru

Nastavljajući akciju društvene odgovornosti prema značajnim događajima, Mtel je podržao manifestaciju „Nektar Garden fest“, koja je održana drugu godinu zaredom u prijedorskoj

Ljetnoj bašti. Ove godine program festivala bio je još bogatiji, a pored raznovrsnog muzičkog repertoara, posjetioci su mogli da uživaju i u brojnim dodatnim sadržajima.

## „Banjalučki etno dani“

Turistička organizacija Grada Banja Luka, zajedno sa Kulturno-umjetničkim društvom „Piskavica“ i Ansamblom narodnih igara i pjesama „Veselin Masleša“, organizovala je manifestaciju „Banjalučki etno dani“, koja je održana od 30. juna do 3. jula 2022. godine u Banjoj Luci i Piskavici. Manifestacija predstavlja saradnju dva festivala - „Kozara etno“ i „Festivala srpskog folklora“, koji se tradicionalno organizuju u prvoj polovini jula. Na festivalu je učestvovalo oko 400 učesnika iz šest zemalja.

## Dan zaljubljenih i Dan žena

Povodom Dana zaljubljenih, uz podršku kompanije Mtel, u Sportskoj dvorani „Borik“, 14. februara, koncert je održao Massimo Savić. Na Dan žena, u istoj dvorani u ovom gradu, koncert je održala Marija Šerifović.

Kako bi ove godine na poseban način obilježila Međunarodni dan žena te s ciljem popularizacije ženskog umjetničkog stvaralaštva, kompanija Mtel ostvarila je saradnju s mladom banjalučkom umjetnicom Natašom Konjević, koja je za ovu priliku kreirala rad simboličnog naziva „Zagrljaj“.

Mtel je damama 8. marta poklonio primjerak iz ograničene serije reprodukcija djela „Zagrljaj“, sa željom da se ideja ovog djela širi i živi svakog dana.

## Podijeli ljetno sa svima

Krajem jula, u parku „Petar Kočić“ u Banjoj Luci, kompanija Mtel organizovala je ljetnu žurku za sve - saradnike, sugrađane, turiste, slučajne prolaznike. Uz zabavne igre za najmlađe, ali i one malo starije, podijeljeno je mnoštvo poklona i vrijednih nagrada - pametnih telefona iz ponude kompanije Mtel.

## „Nektar OK fest 2022“

Osmo izdanje „Nektar OK festa“ počelo je 15. jula, a tokom tri festivalska dana posjetioce očekuju nastupi najpoznatijih imena iz svijeta muzike, promocije knjiga, filmske projekcije, rafting avantura na Tari, planinarske šetnje i posjeta nekim od najljepših vidikovaca u Nacionalnom parku Sutjeska.

Za sve posjetioce „Nektar OK festa“ kompanija Mtel organizovala je nagradne igre, a pripremila je, kao i prethodnih godina, kutak sa lazy bag-ovima, stanice za punjenje telefona i besplatnu internet konekciju!

## „Fresh Wave 2022“

Jubilarni, deseti „Fresh Wave“ festival održan je na banjalučkoj tvrđavi Kastel od 11. do 14. avgusta nastupima evropskih zvijezda, poput Adama Bejera i Same Abdulhadi, kao i regionalnih repera i DJ-eva. Mtel je i ove godine bio uz najveći festival elektronske muzike u BiH.

## Zvijezde u Trebinju

Od 24. do 28. avgusta održano je prvo izdanje festivala sa koncertima najboljih džez muzičara regiona. Jovan Maljoković i „Balkan salsa benda“ otvorili su festival, a tokom festivalskih dana posjetioci su mogli da uživaju u nastupima Marka Luisa, benda „Combine Quartet“, Lene Kovačević te Vasila Hadžimanova. Kompanija Mtel bila je podrška i ovom događaju.

## Dječiji sajam Banja Luka

Kompanija Mtel je, kao i ranijih godina, bila ponosni prijatelj ove posebne manifestacije namijenjene djeci i porodici. U okviru Mtel kutka ni ove godine nismo propustili kvalitetno druženje sa najmlađima, te smo mališanima i njihovim roditeljima ponudili cjelodnevnu zabavu uz posebno prilagođene zabavne i edukativne sadržaje.

## Sarajevski festival za djecu

U dvorani „Skenderija“ u Sarajevu, 24. i 25. septembra 2022. godine, održan je festival za djecu. Kompanija Mtel bila je prijatelj i ove posebne manifestacije namijenjene djeci i porodici. U Mtel kutku najmlađi su sa svojim roditeljima mogli uživati u mnoštvu zabavnog sadržaja.





# SPORT

## Zlatni grb Fudbalskog saveza Republike Srpske

Svečanom akademijom u Narodnom pozorištu Republike Srpske „Fudbal je život“, Fudbalski savez Republike Srpske proslavio je 30 godina postojanja i rada. Svečanost je upriličena, pored jubileja, i povodom Dana jedinstva, slobode i nacionalne zastave. Akademiji je prisustvovao veliki broj zvanica iz sportskog, političkog i privrednog života Republike Srpske i Srbije.

Ovom prilikom, Jeleni Trivan, generalnoj direktorki kompanije Mtel dodijeljeno je priznanje - Zlatni grb Fudbalskog saveza Republike Srpske.

## Dvije decenije prijateljstva okićene Zlatnim grbom

Teniski savez Republike Srpske u 2022. godini proslavio je svoj 30. rođendan. Svečanom akademijom u Narodnom pozorištu RS, 24. avgusta, obilježen je upravo taj jubilej, kao i jubilej ATP čelendžer turnira koji se u Banjoj Luci održava 20. put, uz prijateljsku podršku kompanije Mtel.

Generalnoj direktorki kompanije Mtel Jeleni Trivan ovom prilikom predsjednik Teniskog saveza RS Draško Milinović uručio je Zlatni grb Teniskog saveza RS, kao izraz zahvalnosti za prijateljstvo koje ova kompanija pruža tenisu u RS već punih 20 godina, nesebičnom podrškom održavanju ATP čelendžera.

## 20 godina saradnje kompanije Mtel i Rukometnog kluba „Borac Mtel“

Konferencijom za medije u Banjoj Luci ozvaničen je nastavak saradnje između kompanije Mtel i Rukometnog kluba „Borac Mtel“, trofejnog i najuspješnijeg rukometnog kluba u Bosni i Hercegovini. Mtel podržava ovaj klub već 20 godina, a vrijednost ugovora za narednu godinu iznosi 150.000 konvertibilnih maraka.

## Nastavljena saradnja FK „Borac“ i kompanije Mtel

„Borac“ i Mtel su, u septembru 2022, potpisali međusobnu saradnju, čime treću godinu zaredom Mtel nastavlja da bude generalni sponzor „crveno-plavih“.

## Čelendžer Srpska Open

Jubilarni 20. ATP čelendžer održan je u Banjoj Luci od 22. do 28. avgusta, uz prijateljsku podršku kompanije Mtel, koja je uz ovaj čelendžer od prvog dana.

## Evropsko prvenstvo u kajaku i kanuu

Dugogodišnje prijateljstvo KKK „Vrbas Mtel“ i kompanije Mtel nastavljeno je i ove godine, podrškom ECA Evropskom prvenstvu u kajaku i kanuu na divljim vodama za juniore i mlađe seniore do 23 godine, „Banja Luka - Vrbas 2022“, koje je održano od 25. do 28. avgusta u kanjonu Tijesno.

## „1.000 skija za našu djecu“

Na Jahorini, 25. oktobra 2022, upriličena je donacija skija koju je djeci i mladima u ime kompanije Mtel darovala generalna direktorka ove kompanije Jelena Trivan.

Promovišući sportski duh i prave životne vrijednosti, ulažući na pravi način u zajednicu u kojoj posluje, kompanija Mtel rado se odazvala pozivu OC Jahorina da se pridruži akciji, darujući stotinu skija mališanima, budućim skijašima.

## Sportske igre mladih

Sarajevo je u periodu od 5. do 7. jula bilo domaćin najboljim ekipama iz svih dijelova Bosne i Hercegovine na završnici ovogodišnjih Sportskih igara, čije je održavanje podržala kompanija Mtel.

Devetsto dječaka i djevojčica iz više od 60 gradova iz BiH, uživalo je u trodnevnim takmičenjima, ali i zabavnom programu. Učesnici su u okviru finala, pored takmičenja, učili o zaštiti životne sredine, ekologiji i reciklaži, volonterizmu, važnosti obrazovanja i osnaživanja djevojčica i žena u društvu.

Sportske igre mladih, koje je podržala i kompanija Mtel, nakon još jedne uspješno završene sezone i međunarodnog finala, u Splitu su 18.9.2022. godine upriličile još jednu veoma značajnu ceremoniju kojom je proglašen novi ambasador ovih igara - predsjednik i izvršni direktor Pari Sen Žermena Naser el Helaifi.

## Male olimpijske igre Republike Srpske

Plivački klub „Olymp“ Banja Luka i Grad Banja Luka, uz podršku Ministarstva porodice, omladine i sporta Republike Srpske te prijateljsku podršku kompanije Mtel, organizovali su u Banjoj Luci sportski događaj Male olimpijske igre Republike Srpske.

Svake školske godine realizuje se niz značajnih aktivnosti kako bi školski sport u Republici Srpskoj bio što organizovaniji i masovniji, a sve s ciljem fizičkog angažovanja učenika i stvaranja navike redovnog bavljenja fizičkim aktivnostima.

## XIII Međunarodni plivački miting

U Banjoj Luci održan je XIII Međunarodni plivački miting, u organizaciji Akademskog plivačkog kluba „22. april“. Međunarodna manifestacija, koja je u svijetu sportskog plivanja izrasla u jedno od najvećih takmičenja u regionu, tradicionalno se organizuje u okviru obilježavanja Dana Grada Banje Luke, a održava se na Gradskom olimpijskom bazenu u Banjoj Luci.

Zahvaljujući ovom takmičenju, u proteklih deset godina Banja Luka je ugostila više od 5.000 takmičara iz zemlje, regiona i Evrope, a ove godine okupila je 415 takmičara iz sedam država. I ovoga puta, na takmičenju su oboreni brojni nacionalni rekordi i isplivane norme za evropska i svjetska takmičenja. Kompanija Mtel pružila je svesrdnu podršku i ovom važnom sportskom događaju.

## Nova sportska dvorana u Istočnom Sarajevu

U junu 2022. godine Mtel je uručio donaciju za novu sportsku dvoranu JU Sportsko-rekreacioni centar „Slavija“ u Istočnom Sarajevu. Televizorima koje je poklonio ovoj sportskoj ustanovi, Mtel je upotpunio sadržaje sportskog centra, koji radi na promociji sporta i zdravog života, a dvorana je mjesto okupljanja ne samo sportista, već i svih velikih kulturno-sportskih manifestacija u gradu.

## „Jahorina Ultra Trail“

Atraktivno trail takmičenje i ove godine održano je uz prijateljsku podršku kompanije Mtel. Osmi „Jahorina Ultra Trail“ održan je krajem jula i ugostio je trkače iz više od 30 zemalja svijeta, a održava se u organizaciji Olimpijskog centra Jahorina. Prvi put, najduža i najizazovnija trka obuhvatila je dvije države - Srbiju i Bosnu i Hercegovinu.

U saradnji sa kompanijom Samsung, kompanija Mtel obezbijedila je tri atraktivne nagrade za tri najuspješnija takmičara, kao i dodatne zanimljivosti za sve posjetioce Jahorine.

## „Trojka iz bloka“

Humanitarna organizacija „Srbi za Srbe“ šesti put organizuje sportsko-humanitarni turnir „Trojka iz bloka“, koji je održan 15. avgusta 2022. godine, na Trgu Krajine u Banjoj Luci.

Cjelokupan prikupljeni novac u brzom šutiranju trojki, ove godine doniran je za pomoć osmočlanoj porodici Gašić iz Zalužana, nadomak Banje Luke. Riječ je o porodici čiji članovi žive kao podstanari u dotrajaloj i neuslovnoj kući.

## Prvenstvo Balkana u džudu

U Palama je 24. i 25. septembra 2022. održano Prvenstvo Balkana u džudu, u kojem je učestvovalo preko 250 takmičara iz osam zemalja. Podršku i ovom sportskom događaju pružila je kompanija Mtel.

Organizator ovog sportskog događaja je paljanski Džudo klub „Romanija“, a organizaciju je dobio od Balkanske džudo federacije i Džudo saveza BiH.

## „Sportski dan“ na Gradskom stadionu u Banjoj Luci

Na Gradskom stadionu u Banjoj Luci, krajem septembra, održan je „Sportski dan“. Organizovali su ga Fudbalski klub „Borac“ i Atletski klub „Banjaluka“, a uz podršku Fudbalskog saveza RS i kompanije Mtel.

Događaju su prisustvovali seniori i juniori banjalučkog „Borca“, a Fudbalski savez Republike Srpske i kompanija Mtel podijelili su učesnicima prigodne poklone.

## Zahvalnost Mtelu za razvoj ženskog rukometa u Banjoj Luci

Zahvalnicu za uspješnu saradnju i doprinos u razvoju kluba, predstavnicima Mtela uručio je Darko Savić, direktor Ženskog rukometnog kluba „Borac“ iz Banje Luke.

Ženski rukometni klub ove sezone ostvario je istorijski uspjeh. Rukometašice su se plasirale u 3. kolo EHF Euro kupa, najmasovnijeg evropskog takmičenja.

## „Najbolji sportista Republike Srpske“ za 2022. godinu

Najboljim sportistom Republike Srpske za 2022. godinu, na manifestaciji održanoj u Banskom dvoru, u organizaciji „Glasa Srpske“, proglašen je karatista Pavle Dujaković iz Banje Luke, koji je član Karate kluba „Energija“ i reprezentacije BiH. Ovo priznanje osvojio je zahvaljujući titulama šampiona Republike Srpske, BiH i Balkana, te srebrnim medaljama na Evropskom i Svjetskom prvenstvu u konkurenciji mlađih seniora. Drugo mjesto zauzela je odbojkašica Jovana Biberdžić, dok je trećeplasirani džudista Božidar Vučurević.

Mtel je i ove godine podržao organizaciju ove prestižne manifestacije i tako doprinio razvoju i širenju sportskih manifestacija i događaja u Republici Srpskoj.

# 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 2022. godini na planu zaštite životne sredine i ljudi, najviše pažnje posvećeno je radu baznih stanica i elektromagnetnom polju, koje sa njih emituje antenski sistem.

U toku 2022. godine izvršena je izrada 242 izvještaja sistematskog ispitivanja nivoa nejonizujućeg zračenja električnog polja sa baznih stanica mobilne telefonije i 1.002 izvještaja mjerenja nivoa elektromagnetnog polja na lokacijama baznih stanica širom Bosne i Hercegovine. Izvršen je monitoring izvora elektromagnetnih polja na 20 lokacija baznih stanica mobilne telefonije.

Prema Ministarstvu zdravlja i socijalne zaštite, s ciljem pribavljanja dozvola za upotrebu baznih stanica, upućeno je 390 zahtjeva na osnovu važećih zakonskih propisa. Regulatornoj agenciji za komunikacije upućeno je 677 zahtjeva radi pribavljanja potvrda o sigurnosti za rad baznih stanica na području BiH.

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

Kao i prethodnih godina, tako i 2022. godine, Mtel je u skladu sa Ugovorom o prenosu obaveza upravljanja i zbrinjavanja otpadnom električnom i elektronskom opremom na području FBiH, redovno izvršavao svoje obaveze prema firmi koja je operator sistema ovlašten od strane Fonda za zaštitu okoliša FBiH. Obaveze ovlaštenog operatora sistema, firme ZEOS eko-sistem su da otpad od električnih i elektronskih proizvoda koji se plasira na tržište Federacije BiH putem Mtel prodajnih mjesta ili na drugi način, prikuplja i reciklira. Na ovaj način direktno utičemo na zaštitu životne sredine na području FBiH.

Za količinu ambalažnog otpada koji je plasiran na području Republike Srpske, Eurobeti je plaćena naknada koja se namjenski troši za finansiranje ekoloških projekata. Od ovog ugovornog odnosa očekujemo bolje rezultate u prikupljanju i reciklaži ambalažnog otpada u RS, a samim tim i očuvanju prirode. Za količinu ambalažnog otpada koji je plasiran na području FBiH, Fondu za zaštitu okoliša takođe je plaćena naknada koja se namjenski troši za upravljanje ambalažnim otpadom.

U skladu sa Zakonom o upravljanju otpadom RS, Fondu za zaštitu životne sredine i energetske efikasnost RS plaćena je odgovarajuća naknada.

S ciljem zaštite životne sredine u 2022. godini Mtel je kontinuirano sprovodio internu i eksternu kampanju za uštedu papira, odnosno korištenje elektronskih računa umjesto papirnih. Takođe, nastavljene su i aktivnosti koje se tiču pravilnog odlaganja zastarjele i pokvarene elektronske opreme te havarisanih telefona koje su vratili krajnji korisnici.

Prema zahtjevu Ekološke inspekcije grada Banje Luke vršena su četiri mjerenja - monitoring buke koju proizvode sistemi klime.

Tokom 2022. godine vršene su redovne i vanredne prolječne i jesenje deratizacije u objektima kompanije svih IJ, radi sprečavanja i suzbijanja zaraznih bolesti, kao i vanredne dezinfekcije i dezinfekcije objekata Društva.



# ZAPOSLENI

Godinu 2022. obilježili su prilagođavanje i fleksibilnost, kako bi adaptacija zaposlenih na promjene nakon pandemije bila lakša, a nesigurnost koju ona stvara manja.

Zdravlje zaposlenih i dalje ostaje prioritet, te je i tokom 2022. godine omogućena zdravstvena rehabilitacija za zaposlene, a naročito za one koji su posebno bili pogođeni epidemijom. Iz istraživanja posvećenosti i motivacije nastao je uvid u to da je značajan procenat zaposlenih osjećao visok stepen anksioznosti i nesigurnosti te smanjene motivacije za rad u pandemijskim uslovima. Stoga je povratak u kancelariju zahtijevao dodatan napor za kompaniju i lidere da se obnovi kultura saradnje, da se stvore okolnosti u kojima će se zaposleni ponovo osjećati povezani sa vrijednostima kompanije. Okolnosti u kojima se radi su sve dinamičnije i stalno su promjenjive. Zaposleni postaju mobilniji, tako i aktivnosti na zadržavanju, ali i regrutaciji novih kadrova kompanije postaju agilnije i intenzivnije.

Godina 2022. je u brojnim aspektima poslovanja, pa tako i procesu razvoja i obrazovanja zaposlenih, bila obilježena „buđenjem“ neophodnih i redovnih aktivnosti, kao i jačanjem pojedinačnih timova. Kako su popustile mjere u kontekstu globalne epidemiološke situacije, iako novonastala društvena i ekonomska previranja donose nove neizvjesnosti, poslovne okolnosti i odluke u vezi s edukacijama u kompaniji rezultirale su postepenim otvaranjem i fokusiranim pristupom poslovnim prioritetima.

Uzevši u obzir navedeno, obuke zaposlenih dominantno prelaze u oflajn okruženje, intenziviraju se tehničke obuke nužne za poslovanje kompanije te se ulaže u jačanje timova kako bi se obnovila interakcija i saradnja ugrožena radnim uslovima iz perioda pandemije. Kroz različite vrste edukacija u Društvu je prošlo oko 1.086 zaposlenih. Ovaj broj obuhvata 304 polaznika in-house obuka, od čega čak 238 učesnika team building obuka. Od ukupnog broja polaznika obuka, 345 je zaposlenih koji su pohađali neku od tehničkih obuka, seminare, konferencije ili kongrese iz stručnog domena. Ova godina bilježi i oko 380 polaznika internih obuka m:akademije Društva.

Radi osnaživanja lidera kompanije, realizovana je obuka „Struktogram, ključ samospoznaje“, koja postaje dio programa izgradnje menadžera Mtela od osnovnih do naprednih upravljačkih kompetencija. Dodatno, za novopostavljene menadžere, sastavni dio uvodnog paketa liderskih obuka postaje elektronska obuka „Osnovne liderske vještine“, koja osigurava razvoj komunikacijskih i organizacionih vještina, naglašava značaj stvari kao što su motivacija i povratna informacija za uspješno funkcionisanje tima te pokazuje kako uvoditi poželjne, ali i nepoželjne promjene kada je to neophodno.

Trka za regrutaciju IKT kadra postaje sve brža i veća. Odgovor Mtela zahtijeva agilnije djelovanje, intenzivno prisustvo i povećanu vidljivost.

Zato su u 2022. godini inicirane različite aktivnosti koje za cilj imaju osvještavanje u vezi s pozicijom koju, u svom brendiranju kao poslodavac, Mtel treba da zauzme. Rezultat ovih napora je poruka ciljnim grupama te izuzetno intenzivna saradnja sa institucijama na republičkom i gradskom nivou, visokoobrazovnim institucijama i srednjim školama, kao i prilagođavanje internih politika zahtjevima tržišta. S tim u vezi, u 2022. godini bili smo dio rekonstrukcije najvećih učionica ETF-a Banja Luka i ETF-a Istočno Sarajevo, realizovali smo stručnu praksu za više od 40 studenata IKT sektora u kompaniji, kao i za 60 učenika srednjih stručnih škola, ljetne škole IoT-a za srednjoškolce, brojne posjete studenata kompaniji, aktivna učešća i interakcije na studentskim događajima i konferencijama. Svakako, unaprijeđena je vidljivosti Mtela kao poslodavca kroz PR kampanje i događaje, kako putem internih medija i društvenih mreža tako i u eksternim medijima.





# PORTFOLIO I KORISNICI USLUGA

- PORTFOLIO USLUGA
- NOVE USLUGE I UNAPREĐENJE USLUGA
- KORISNICI USLUGA
- BRIGA O KORISNICIMA

2022

# PORTFOLIO USLUGA

FIKSNA TELEFONIJA	MOBILNA TELEFONIJA	INTERNET I PRENOS PODATAKA	INTEGRISANE USLUGE	MULTIMEDIJALNE USLUGE	ICT/IOT USLUGE	OSTALE USLUGE
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Usluge fiksne telefonije</li> <li>● Prenos broja</li> <li>● IN servisi (Premium Rate, Televoting, Jedinstven pristupni broj, Humanitarni, Free Phone)</li> <li>● Fiksna prepaid</li> <li>● IP Centrex usluga</li> <li>● Homeline plus, Officeline plus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Usluge mobilne telefonije (Prepaid, pretplata tarifni modeli, Total Group, Kombinuj, Kombinuj Biz, Kombinacija)</li> <li>● Prenos broja</li> <li>● Mobilni internet (Dopuna NET, Pretplata NET)</li> <li>● TOTAL DATA</li> <li>● VPN exclusive</li> <li>● Tarifni planovi</li> <li>● Tarifne opcije</li> <li>● Usluge međunarodnog roaminga</li> <li>● VAS SMS/MMS usluge</li> <li>● Mondo Wap portal Mtel</li> <li>● Broadcast SMS usluge</li> <li>● e-commerce usluga</li> <li>● Mobilni internet PRO</li> <li>● e-SIM kartice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Usluge direktnog pristupa internetu</li> <li>● Pristup internetu (ADSL/VDSL/GPON)</li> <li>● Ostale internet usluge (Hosting paketi usluga, Mail hosting usluga, DDoS zaštita)</li> <li>● Mtel WIFI usluga</li> <li>● Prenos podataka (iznajmljivanje vodova, IP/MPLS VPN, E-vod, Direktan TV prenos)</li> <li>● Homenet, Officenet</li> <li>● SD WAN usluga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Paketi integrisanih usluga za rezidencijalne korisnike (2, 3 i 4 usluge)</li> <li>● Biz paketi integrisanih usluga (2 i 3 usluge)</li> <li>● m: SAT usluga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● IPTV usluge</li> <li>● m:SAT usluga</li> <li>● BIZ Hotel TV usluga</li> <li>● m:tel TV</li> <li>● Usluga TV to GO</li> <li>● NBA paketi</li> <li>● Balkan Myusic</li> <li>● Arena Cloud</li> <li>● ON TV usluga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Virtual Data Center</li> <li>● Virtual Private Server</li> <li>● Cloud Backup</li> <li>● Disaster recovery</li> <li>● Cloud Security</li> <li>● LoRaWAN konektivnost</li> <li>● Sistem integrac. rješenja</li> <li>● Mtel WIFI usluga</li> <li>● Kendo Project Manager</li> <li>● Printing centar</li> <li>● Time Tracking</li> <li>● BizBook</li> <li>● Microsoft 365</li> <li>● PROTOS Sistem</li> <li>● Cloud Call Center usluga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Prodaja uređaja</li> <li>● Vrijedonosni bonovi</li> <li>● Usluga zakupa oglasnog prostora</li> <li>● Kućna asistencija</li> </ul>

# NOVE USLUGE I UNAPREĐENJE USLUGA

Portfolio usluga kompanije sastoji se od najsavremenijih telekomunikacionih usluga koje su u skladu sa svjetskim trendovima i tehnološkim inovacijama u segmentu telekomunikacija.

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

## **NOVE USLUGE U 2022. GODINI**

**ON TV usluga** predstavlja uslugu kojom se putem ON aplikacije omogućava pristup određenom programskom sadržaju (ON sadržaju) i videu na zahtjev.

Osnovni uslov za korištenje ON TV usluge putem ON aplikacije je da korisnik posjeduje odgovarajući terminalni uređaj (tablet/mobilni telefon), da ima pristup internetu (putem Wi-Fi ili mobilne mreže) i da se nalazi na teritoriji BiH. Korisnicima je navedena usluga dostupna putem dva ON TV paketa i to: Start ON TV paket sa 62 televizijska kanala i Max ON TV paket sa 135 kanala. Korisnicima ON TV usluge na raspolaganju su i dvije videoteke Superstar (besplatno uz Max ON) i AXN NoW (besplatno u Start On i Max ON).

**m:tel TV usluga** je IPTV usluga koja predstavlja skup interaktivnih multimedijalnih servisa (televizija, video, audio, podaci) koji se krajnjim korisnicima

isporučuje preko IP/MPLS mreže, korištenjem širokopojasne pristupne tehnologije i odgovarajuće terminalne opreme. Usluga je namijenjena rezidencijalnim korisnicima i uključuje programe, videoteke i interaktivni sadržaj, te s tim povezane dodatne usluge i funkcionalnosti.

**Cloud Call Center** je usluga koja predstavlja korištenje odgovarajuće web-aplikacije, koja omogućava ostvarivanje komunikacije sa klijentima/korisnicima putem web-interfejsa/telefonskog priključka, a putem komunikacijskih kanala: voice i e-mail. Usluga se pruža u saradnji sa partnerom, pri čemu je Cloud Call Center software, odnosno aplikacija u vlasništvu partnera i nalazi se na

Cloud infrastrukturi partnera. U pitanju je gotovo rješenje koje će Mtel nuditi krajnjim korisnicima na području BiH.

**SD WAN usluga** (Software Defined Wide Area Network) omogućava povezivanje geografski udaljenih lokacija korisnika u integrisanu komunikacionu infrastrukturu, s ciljem prenosa podataka, primjenom SDN tehnologije na upravljanje mrežama širokog područja (WAN mreže). Usluga se realizuje korištenjem odgovarajućeg softverskog rješenja, na Cloud infrastrukturi partnera isključivo putem web-stranice/interfejsa. Usluga je namijenjena postojećim korisnicima IP/MPLS VPN usluge.

**HBO Max** je globalni projekat koji je HBO realizovao tokom 2022. godine i koji predstavlja sasvim novo iskustvo gledanja sadržaja koje korisnicima omogućava: gledanje HBO MAX sadržaja u pokretu, istovremeno praćenje sadržaja na tri različita ekrana i formiranje do pet profila sa posebno odabranim sadržajima za djecu i odrasle. U ponudi HBO Max usluge nalaze se najbolji sadržaji iz produkcije Warner Bros, HBO, DC i Cartoon Networks.

**Vaš kućni majstor** je nova usluga kod novih i postojećih rezidencijalnih korisnika usluge mobilne telefonije sa postpaid načinom plaćanja, pri čemu partner organizuje intervenciju stručnog lica u iznenadnim i nepredvidivim slučajevima koji su nastali nezavisno od volje ili uticaja korisnika. Usluge koje se pokrivaju su: servis električara, servis vodoinstalatera, servis stolara, servis bravara i servis staklara.

## UNAPREĐENJE SERVISI I USLUGA

### Unapređenje IPTV funkcionalnosti i sadržaja

Mtel je nastavio sa unapređenjem ponude u okviru IPTV usluge, kako u domenu sadržaja koji se doprema do krajnjih korisnika, tako i u domenu funkcionalnosti dostupnih korisnicima.

Nastavljeno je s aktivnošću na razvoju aplikacije tv:pay putem koje će IPTV korisnik biti u mogućnosti da plaća svoje Mtel račune platnom karticom, kao i račune u ime drugih korisnika.

Takođe, u okviru istog modula biće omogućeno plaćanje dopune platnom karticom.

Tokom 2022. godine sprovedene su aktivnosti na unapređenju sadržaja, što uključuje i videoteke dostupne na IPTV platformi. U osnovni paket uključeno je 20 novih domaćih i inostranih kanala. Kanali uključeni u 2022. godini su žanrovski različiti, čime je upotpunjena ponuda svih kategorija sadržaja. Posebno treba izdvojiti Arena Premium kanale, ali i kanale koji se bave lokalnim informativnim, filmskim i lifestyle temama iz regije i svijeta, a koji su za kratko vrijeme stekli veliku popularnost među našim korisnicima. Takođe, urađena je integracija HBO Max usluge u Mtel IPTV, čime je korisnicima koji su pretplaćeni ili im je u okviru njihovog paketa usluga dodijeljen HBO paket omogućeno da bez dodatne naknade HBO Max sadržaje prate putem interneta ili putem HBO Max aplikacije.

Intenzivno se radilo na povećanju broja IPTV kanala na kojima su omogućene dodatne funkcionalnosti (nPVR, Catch-Up TV, Start-Over).

Sprovedene su značajne promotivne aktivnosti kojima se postojećim i novim korisnicima omogućava gledanje sadržaja iz repertoara dodatnih paketa i videoteka određen broj mjeseci bez naknade, a među kojima se posebno izdvaja promocija Apollon SvoD usluge.

S ciljem proširenja ponude usluga Mtela, uveden je novi NBA paket Team Pass.

### **Unapređenje paketa integrisanih usluga i usluge pristupa internetu**

S ciljem obogaćenja ponude paketa integrisanih usluga u ponudu su uvedena četiri nova paketa usluga TV+NET+TEL+MOB:Plus, TV+NET+TEL+MOB:Plus NET, TV+NET+TEL+MOB:Top i TV+NET+TEL+MOB:Max, koji su namijenjeni korisnicima koji u okviru usluge mobilne telefonije žele veće količine mobilnog interneta u okviru Mtel mreže, a koji se mogu koristiti i u mrežama operatora u zemljama koje pripadaju regionu Zapadnog Balkana.

Takođe, u 2022. godini korisnicima paketa integrisanih usluga omogućena je kupovina terminalne opreme putem vrijednosnog bona/vaučera - s:bona.

U okviru usluge pristupa internetu omogućeno je korištenje tarifnog modela NET:S+ putem GPON tehnologije po pristupnoj brzini 30/15 Mbps.

### **Unapređenje m:SAT usluge**

U toku 2022. godine sprovedene su brojne promotivne aktivnosti i kreiran je veliki broj promotivnih ponuda sa ciljem pridobijanja što većeg broja korisnika m:SAT usluge. U okviru promotivnih ponuda novi korisnici m:SAT usluge mogli su da iskoriste popust na priključak, mjesečnu pretplatu, da

koriste dodati STB u okviru mjesečne pretplate u toku ugovorne obaveze, kao i da gledaju dodatne pakete TV programa.

### **Unapređenje m:SAT integrisanih usluga**

m:SAT usluga u okviru paketa uvedena je krajem 2021. godine, te se u 2022. godini radilo na unapređenju samog procesa realizacije usluge. Kreiran je veliki broj promotivnih ponuda sa ciljem pridobijanja što većeg broja korisnika m:SAT integrisanih usluga koji su mogli da iskoriste popust na priključak, mjesečnu pretplatu, dodatni STB u okviru mjesečne pretplate u toku ugovorne obaveze, da gledaju dodatne pakete TV programa, kao i da koriste veću količinu podataka po maksimalnoj brzini prenosa.

### **Unapređenje ponude u mobilnoj telefoniji**

U ponudu je uveden novi tarifni model Pretplata Start 300 po cijeni mjesečne pretplate od 22,00 KM i sa bonusom 300 minutama za pozive prema svim mobilnim i fiksnim mrežama u BiH, 300 SMS poruka prema svim mobilnim mrežama u BiH i 300 MB mobilnog interneta u mreži Mtela i u romingu u mrežama operatora u regionu Zapadnog Balkana.

Takođe u ponudi je novi Dopuna tarifni plan Dopuna:XL, u okviru kojeg se omogućava korištenje određene količine minuta, SMS-ova i mobilnog interneta, sa periodom važenja 30 dana, a po cijeni u iznosu od 25,00 KM.

Tarifna opcija Pokloni NET (10 KM/5 GB/15 dana) u ponudi je od maja 2022. godine. Kupovinu tarifne opcije Pokloni NET mogu izvršiti korisnici usluge mobilne telefonije, kao i korisnici koji koriste uslugu mobilne telefonije u okviru paketa, dok se korištenje tarifne opcije Pokloni NET omogućava drugom korisniku navedenih usluga, a kojeg opredijeli korisnik koji je izvršio kupovinu navedene tarifne opcije.

U okviru korištenja tarifne opcije Internet za korisnike tarifnih modela Pretplata usluge mobilne telefonije, uvedene su tarifne opcije Internet 3 GB, Internet 5 GB i Internet 20 GB. Korisnici kupovinom tarifne opcije dobijaju određenu količinu mobilnog interneta sa neograničenim pristupom internetu po maksimalnoj brzini prenosa podataka.

S ciljem unapređenja ponude za korisnike u 2022. godini kreirane su personalizovane (segmentirane) ponude.

Ponudu su sačinjavale tarifne opcije Kupi minute i Kupi internet za one 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.

S ciljem motivacije korisnika mobilne telefonije za korištenje usluge mobilnog interneta u romingu, u ponudu su uvedene nove tarifne opcije Net roming Grčka, Net roming Mađarska, Net roming Austrija/Njemačka i Net roming Švajcarska.

S ciljem povećanja zadovoljstva korisnika usluge mobilne telefonije tarifnih modela KOMBINUJ: Flex/Flat, KOMBINUJ: Student Flex/Flat, KOMBINUJ BIZ, KOMBINUJ: Senior, Kombinacija, KOMBINUJ 5 i korisnika usluge Dopuna, u ponudu je uvedena tarifna opcija Društvene mreže po cijeni od 2,00 KM, kojom je korisnicima omogućen besplatan pristup društvenim mrežama Facebook, Instagram i TikTok u trajanju od sedam dana, kao i korištenje bonusa mobilnog interneta od 400 MB za pristup društvenim mrežama Facebook, Instagram i TikTok u mrežama u regionu Zapadnog Balkana, sa periodom važenja od sedam dana.

## Digitalni sadržaj

S ciljem proširenja ponude usluge Smart Home, kao i proširenja saradnje sa investitorima, kreirana je ponuda Smart Building paketa. Smart Building paketi koji su kreirani razlikuju se po nivoima Smart Home opreme koja bi trebalo da bude ugrađena u stambene jedinice, kao i po stepenu radova na izgradnji optičkog privoda i UTP instalacije. U ponudu su uvedeni i posebni Smart Building paketi za zajednice etažnih vlasnika, koji se odnose na automatizaciju nekih aktivnosti u zajedničkim prostorijama i na parking u kod zgrada. Uvođenjem ponude Smart Building paketa Mtel će prvi na tržištu ponuditi investitorima i kupcima stanova ovaj tip usluge.

U 2022. godini radilo se na unapređenju DCB servisa uvođenjem Digitalne prodavnice, koja se realizuje na dvije Centili platforme (StoreFront i GoGaming), a sve s ciljem povećanja ponude digitalnog sadržaja kao i njihove monetizacije korištenjem različitih instrumenata plaćanja.

Radi unapređenja ponude i potpunijeg definisanja serverskih resursa koji se nude korisnicima **Virtual Data Centera**, odnosno **Virtual Private Server** usluge, izmijenjeni su Uslovi korištenja VDC i VPS usluge. S ciljem unapređenja ponude i potpunijeg definisanja serverskih resursa koji se nude korisnicima VDC usluge, korisnicima se, u okviru korištenja Cloud server usluge, pored iznajmljivanja i korištenja prostora za skladištenje podataka HDD, omogućava i iznajmljivanje i korištenje prostora za skladištenje podataka SSD. Izvršena je i izmjena u pogledu naziva operativnog sistema koji je dostupan korisnicima u okviru VPS usluge, na način da će korisnicima biti dostupan odgovarajući operativni sistem Windows Server.

### Moj račun

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



# KORISNICI USLUGA

Korisničku bazu Mtela u 2022. godini čini više od 1,78 miliona korisnika i taj broj veći je za 70,85 hiljada u odnosu na prethodnu godinu. Broj korisnika raste u skoro svim segmentima, od čega je najznačajniji rast kod korisnika m:SAT usluge i postpaid korisnika mobilne telefonije.

## KORISNICI USLUGA

	2021.	2022.	% promjene
<b>Mobilna telefonija (mil.)</b>	1,39	<b>1,45</b>	4,1%
<b>Fiksna telefonija (hilj.)</b>	203,56	<b>193,39</b>	-5,0%
<b>Integrisane usluge (hilj.)</b>	133,10	<b>149,65</b>	12,4%
<b>NET usluge (hilj.)</b>	175,64	<b>186,46</b>	6,2%





## Mobilna telefonija

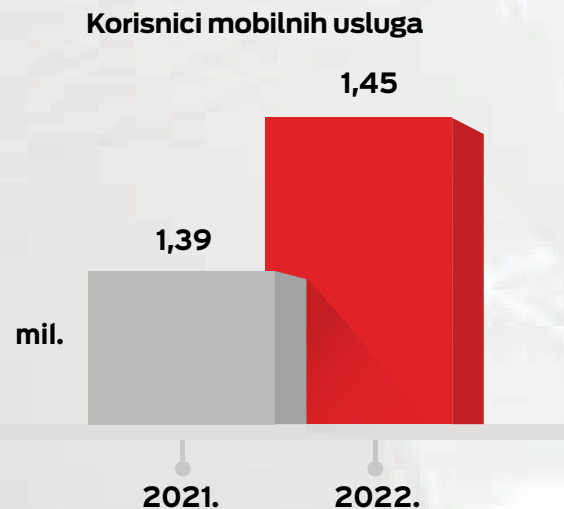
Broj korisnika mobilne telefonije iznosi 1,45 miliona korisnika, od čega broj prepaid korisnika iznosi 983,48 hiljada, dok broj postpaid korisnika iznosi 467,22 hiljade (u okviru kojih su uključeni i M2M korisnici). Ukupan saobraćaj mobilne telefonije ostvaren u 2022. godini iznosi 1.104 miliona minuta, što je manje od 1,4% u odnosu na 2021. godinu.

Prepaid korisnička baza uvećana je za 2,3% u odnosu na prošlu godinu, a kao rezultat unapređenja prepaid ponude i kreiranja atraktivnih prepaid paketa i promotivnih ponuda. Prepaid korisnici u ukupnoj korisničkoj bazi mobilne telefonije učestvuju sa 67,8%.

Rast broja korisnika zabilježen je i u okviru postpaid korisničke baze, koja je uvećana za 8,2%, sa očekivanom tendencijom rasta i u narednom periodu.

Na rast postpaid korisničke baze značajno su uticale ponude paketa usluga sa mobilnim telefonima po atraktivnim cijenama uz mogućnost plaćanja na rate, kao i popusti na mjesečnu pretplatu uz zaključivanje ugovora na 12 ili 24 mjeseca.

Takođe, Mtel nudi mogućnost kupovine telefonskih aparata bez subvencije i bez ugovorene obaveze.



## Fiksna telefonija

Broj korisnika fiksne telefonija bilježi pad od 5,0% posmatrano u odnosu na 2021. godinu. Ukupan saobraćaj u okviru usluga fiksne telefonije ostvaren u 2022. godini iznosi 295,12 miliona minuta, što je manje za 16,8% u odnosu na 2021. godinu.

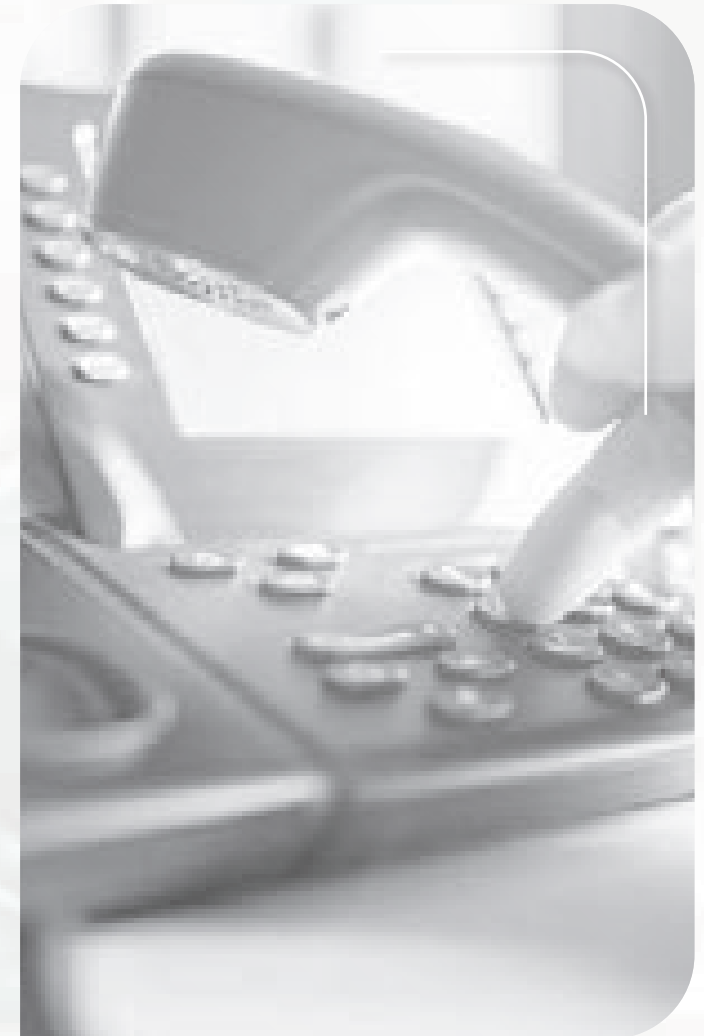
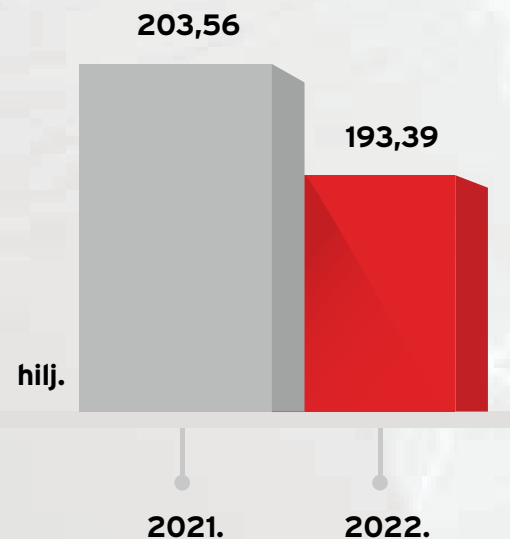
Broj korisnika fiksne telefonije ima tendenciju pada unazad nekoliko godina, s tim da je pad ublažen prelaskom korisnika fiksne telefonije na pakete integrisanih usluga. Ovaj trend je primjetan kod operatora sa značajnom tržišnom snagom.

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

Broj rezidencijalnih korisnika fiksne telefonije manji je za 5,6%, dok je broj poslovnih korisnika fiksne telefonije manji za 2,7% u odnosu na prošlu godinu.

U okviru poslovnih korisnika raste broj IP Centrex usluge za 1,5%, usljed migracija korisnika koji su koristili servise ISDN tehnologije na servise IP tehnologije, kao i zbog funkcionalnosti i benefita koji se nude u okviru IP Centrex usluge.

Korisnici fiksne telefonije



## Integrirane usluge

Ukupan broj korisnika integriranih usluga bilježi rast za 12,4% u odnosu na prethodnu godinu, prije svega usljed modernizacije pristupne mreže, pri čemu se korisnicima nudi kvalitetniji servis i multimedijalni sadržaj, povećava pouzdanost usluge i dostupnost većim pristupnim brzinama.

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

Najznačajnije učešće u ukupnom broju korisnika integriranih usluga imaju paketi sa dvije usluge sa učešćem od 55,2%.

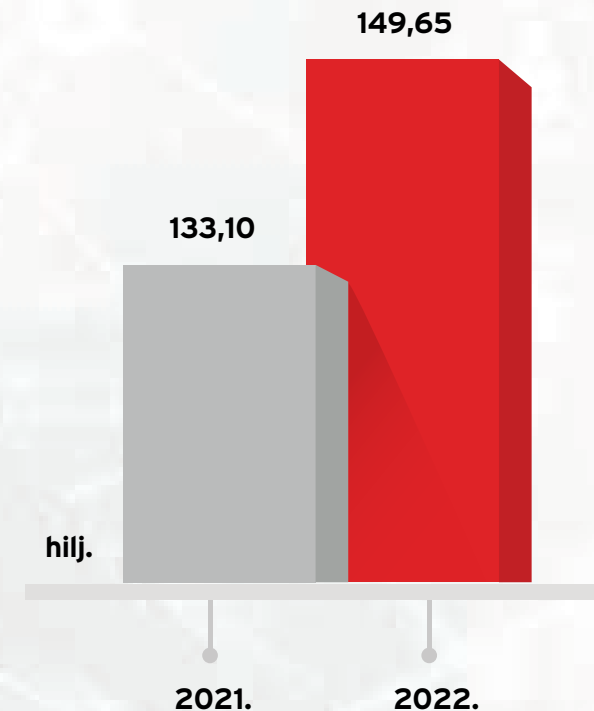
Najveće interesovanje u 2022. godini korisnici su pokazali za pakete koji u sebi sadrže TV uslugu, budući da Mtel nudi veoma bogat TV sadržaj, koji je prilagođen interesovanjima različitih grupa korisnika.

Mtel TV uslugu pruža u okviru paketa za rezidencijalne i poslovne korisnike, kao i samostalnu uslugu za poslovne, ali i rezidencijalne korisnike od aprila 2022. godine.

Satelitska televizija m:SAT u 2022. godini zauzela je značajno mjesto u ukupnom broju TV korisnika i bilježi rast od 71,6% u odnosu na prethodnu godinu. Pored solo m:SAT usluge, u ponudi su paketi dvije usluge: m:SAT+TEL paket, m:SAT+MOB NET paket, m:SAT+MOB paket, kao i paketi tri usluge m:SAT+MOBNET+MOB.

Akcije sa promotivnom ponudom m:SAT usluge, sa popustima na mjesečnu pretplatu i priključak, te angažovanje značajnih resursa direktne i indirektno prodaje omogućili su značajno povećanje broja korisnika ove usluge u 2022.

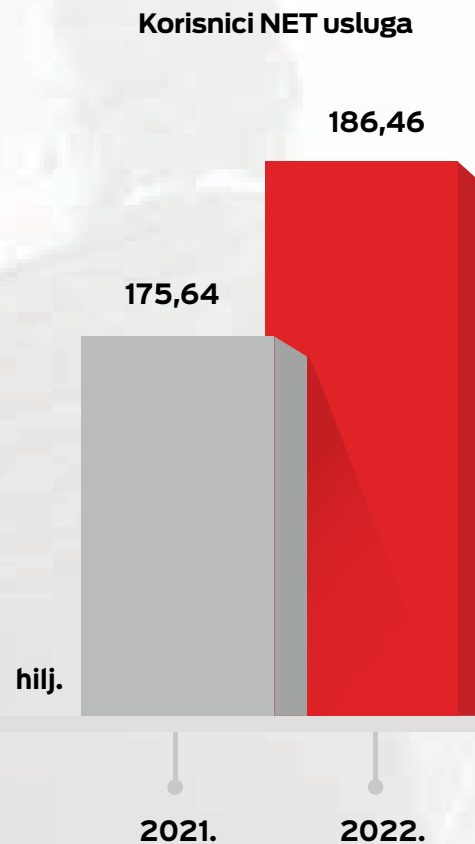
Korisnici integriranih usluga



## Internet

Ukupan broj NET korisnika bilježi rast od 6,2% u odnosu na prethodnu godinu. U strukturi ukupnog broja NET korisnika, najznačajnije učešće imaju korisnici u okviru paketa integriranih usluga, koji čine 68,9% ukupne baze NET korisnika. Korisnici NET usluge koji nisu u paketu učestvuju sa 31,1%. Usluge pristupa internetu pružaju se putem ADSL, VDSL i GPON/FTTH tehnologije.

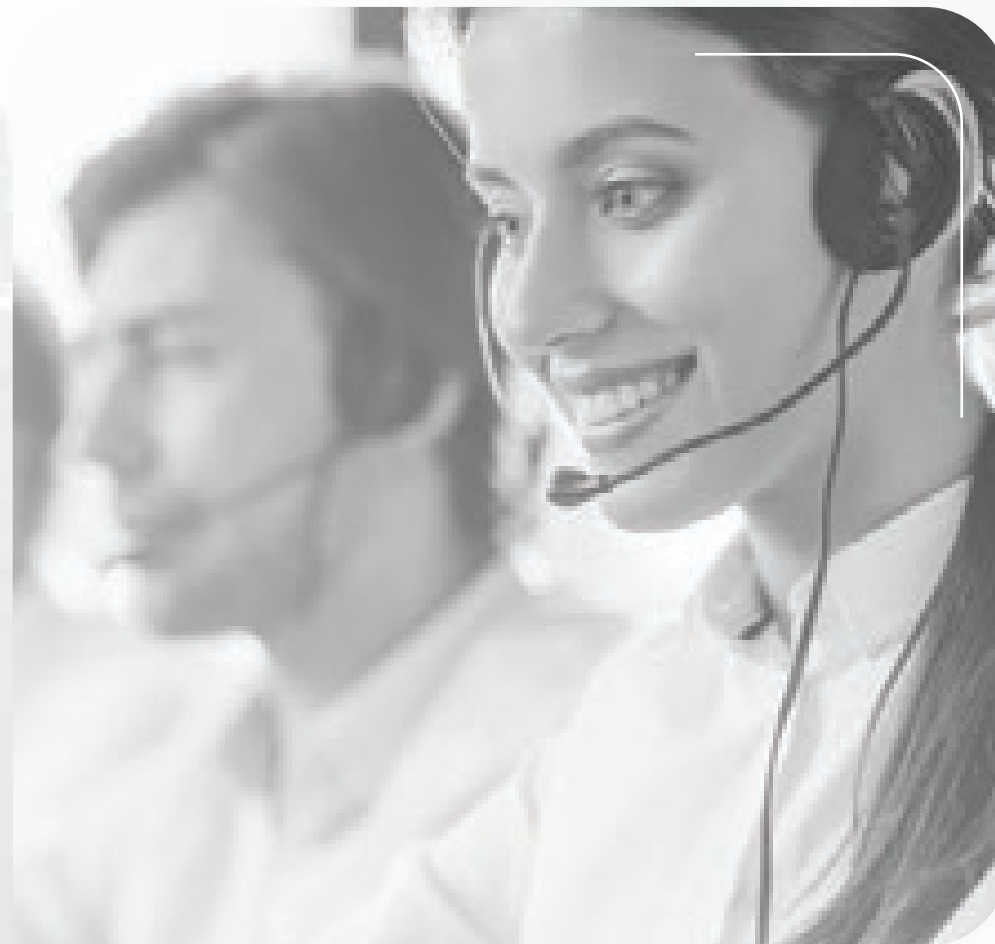
U 2022. godini nastavljene su aktivnosti na unapređenju dostupne infrastrukture, pogotovo kada je riječ o optičkoj infrastrukturi (GPON), čime se sve većem broju korisnika omogućava internet pristup sa izuzetno visokim brzinama, što je pogotovo imperativ u domenu poslovnih korisnika.



# 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, uz sve postprodajne aktivnosti koje obuhvataju mogućnost prijave smetnje, davanja dodatnih informacija, tehničke podrške ili podnošenja prigovora.

Kontakt centar dostupan je korisnicima 24/7, a razvio se u izuzetno bitan segment kada je u pitanju pružanje informacija o svim uslugama koje se nude rezidencijalnim i poslovnim korisnicima, tehničke podrške, ali i kao kanal prodaje. U okviru Kontakt centra, informacije i podrška korisnicima vrše se putem govornog servisa, ali i kroz odgovore upita na e-mail, Facebook inbox, Web Self Care i m:go aplikaciju.



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

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

Kontinuirani razvoj digitalnih usluga koje kompanija nudi putem mtel.ba portala unaprijeđen je puštanjem novih verzija eCommerce i Self Care, te je omogućen niz novih funkcionalnosti na commerce i aplikativnom dijelu portala. Unaprijeđene su i mogućnosti aktivacije digitalnih usluga (primjer HBO Max), pregled usluga, plaćanje računa, dopuna brojeva sa više mjesta,

plaćanje parkinga, podnošenje zahtjeva, prigovora i prijava smetnji, kao i Self Care aplikacije na iOS i android platformi.

Kreirane su nove ponude na sajtu i primijenjena je logika kupovine za Top ponudu, omogućena permanentna korpa, unaprijeđen checkout proces (broj koraka smanjen na tri) i omogućen checkout bez prijave (gost checkout) te korak za upsell proizvoda za krajnjeg korisnika.

Tokom 2022. godine zaprimljeno je 10.410 predmeta, dok je broj prigovora po kvartalima u značajnom padu u odnosu na prethodnu godinu. Svi zaprimljeni prigovori riješeni su unutar zakonskog roka od 30 dana.

#### Briga o korisnicima

	2021.	2022.
Ukupan broj reklamacija na godišnjem nivou	12.567	10.410
Stepen uspješno riješenih reklamacija	99,73%	99,78%
Broj ostvarenih poziva u kontakt centru	2.405.846	2.413.920
Broj ostvarenih poziva u kontakt centru-opsluženi	2.209.801	1.979.282

# INVESTICIONA ULAGANJA

U toku 2022. godine realizovan je niz strateških investicija koje obezbjeđuju pouzdanost pružanja usluga, uvođenje novih usluga i osnove za dalje širenje portfolija koji Mtel pruža korisnicima u svim segmentima telekomunikacionih usluga. Realizovane su investicije za modernizaciju fiksne i mobilne mreže sa ciljem veće konkurentnosti, boljeg kvaliteta i raznovrsnosti usluga na tržištu.

Kao verifikacija uspješnosti sprovedenih strategija i procesa odrađen je eksterni benchmarking kompanije Systemics sva tri operatora u Bosni i Hercegovini. Rezultat benchmarkinga je sertifikat Mtelu za najbolju mobilnu mrežu u Bosni i Hercegovini u 2022. godini.

**Ukupno realizovana investiciona ulaganja** u 2022. godini iznose 130,05 miliona konvertibilnih maraka i obuhvataju nabavke u toku godine koje je Mtel izvršio u okviru nematerijalnih ulaganja, nekretnina i opreme, koje uključuju aktiviranje internih učinaka i pravo na distribuciju TV sadržaja.

## INVESTICIONA ULAGANJA

### UKUPNO NA KRAJU 2022. GODINE

59.891 korisnik FTTH

### UKUPNO NA KRAJU 2022. GODINE

111.238 korisnika VDSL

### UKUPNO NA KRAJU 2022. GODINE

1.685 baznih ripitera

152 piko ripitera

### PUŠTENO U RAD U 2022. GODINI

31 makro bazna stanica

2 piko bazne stanice

11 piko ripitera

### PUŠTENO U RAD U 2022. GODINI

42 LoRaWAN Gateway-a

**Investicije u mobilnu mrežu** u 2022. godini prvenstveno su bile usmjerene na proširenje i razvoj radio-pristupne mreže četvrte generacije LTE na postojećim lokacijama, kao i izgradnja planiranih novih lokacija. U jezgru mobilne mreže završena je modernizacija CS core i modernizacija i proširenje PS core mreže.

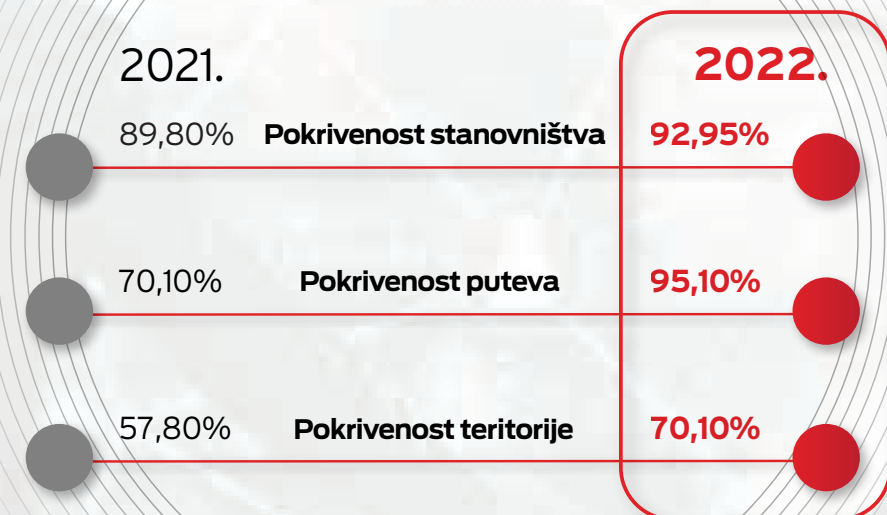
Transportna mreža proširena je kapacitativno zbog porasta obima internet saobraćaja, realizovane su dodatne zaštitne trase i implementirana je QoS u svim ravnima mobilne mreže. Mobilna mreža je u potpunosti IP bazirana kroz sve slojeve (All-IP mreža).

U sklopu nadogradnje i modernizacije mobilne mreže u 2022. godini u rad su pušteni LTE (4G) servisi na ukupno 360 lokacija. Urađena su dodatna proširenja u pogledu kapaciteta i pokrivenosti mobilne mreže uvođenjem dodatnih sektora baznih stanica i povećanjem broja frekvencija na 3G/4G mreži u kapacitativno zahtjevnim oblastima. Pušteni su u rad ukupno 31 makro bazna stanica, dvije piko bazne stanice i 11 piko ripitera. Ukupan broj na kraju 2022. godine je 1.685 baznih stanica i 152 piko ripitera.

Izvršena je End to End (E2E) optimizacija mobilne mreže, čiji je cilj maksimiziranje ključnih parametara mreže, što rezultira povećanjem iskorištenosti mobilne mreže te obezbjeđuje bolji kvalitet i povećava zadovoljstvo korisnika. U toku je proces povećavanja spektralne efikasnosti mobilne radio-pristupne mreže.

U toku 2022. godine nastavili smo s aktivnostima na LTE proširenju mobilne mreže u skladu sa izdatom licencom od strane Regulatorne agencije za komunikacije BiH. Ispunjavanje uslova licence bio je jedan od strateških ciljeva tokom 2022. godine, koji je uspješno realizovan.

## POKRIVENOST LTE MREŽOM U BiH NA 31.12.2022.





**U okviru bežične transportne mreže** nastavljen je razvoj mobilne mreže četvrte generacije (LTE), koja za bežične transportne sisteme predstavlja poseban izazov. Potreba za većim kapacitetima u bežičnoj transportnoj mreži bila je uslovljena, ne samo zbog nove generacije mobilne telefonije, nego i povećanim zahtjevima za internet saobraćajem. 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. U toku 2022. godine 50 baznih stanica prebačeno je na RR MPLS sisteme. U okviru aktivnosti u mobile backhaul mreži izvršeno je prebacivanje dijela bazne stanica sa radiorelejnih sistema na optiku, dok je za određeni broj baznih stanica smanjen broj RR hopova do optike.

**U domenu komutacionih sistema mobilne telefonije** izvršena su proširenja kapaciteta za prenos podataka kako bi se nesmetano omogućilo korištenje LTE tehnologije za domaće i roming korisnike i ispratio konstantan rast mobilnog internet saobraćaja. Započeta je izgradnja odgovarajućeg IMS sistema u domenu mreže mobilne telefonije koji će omogućiti puštanje u rad VoLTE uslugu, 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.

Unaprijeđen je sistem za nadzor signalizacije i kontrolu kvaliteta (MasterClaw), analitičkim alatom koji omogućava višestruku analizu saobraćaja svih vrsta telekomunikacionog saobraćaja, uključujući trendove i smetnje u mreži.

U domenu messaging servisnih platformi izvršeno je unapređenje Messaging Gateway platforme u smislu implementacije novih funkcionalnosti.

U toku 2022. godine nastavljen je rad na unapređenju m:go platforme u smislu payment funkcija, odnosno plaćanja platnom karticom kako vlastitih mjesečnih računa za telekomunikacione usluge tako i računa trećih lica. Sredstva za plaćanje moguće je povući sa platne kartice upotrebom m:bona/s:bona ili sredstvima koja su pohranjena u mWallet. Aplikaciju m:go preuzelo je i aktiviralo preko 100.000 korisnika mobilne telefonije, što je pokazatelj da je m:go aplikacija najviše korišten korisnički alat za kupovinu promotivnih ponuda i paketa za prepaid i postpaid korisnike mobilne telefonije.

U 2022. godini nastavljena je izgradnja i proširenje LoRaWAN mreže tako da je u toku godine izvršena nabavka novih gateway uređaja i proširenje pripadajućih licenci na LoRaWAN mrežnom serveru, s ciljem obezbjeđivanja mrežne infrastrukture za šire područje BiH u skladu sa potrebama tržišta i realizacije različitih IoT servisa zavisno od potreba poslovnih klijenata.

**Iz domena inteligentnih platformi** u 2022. 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. Takođe, započete su investicije na instalaciji VPN platforme i instalaciji NTS-a (Number Translation Service) u domenu platformi za fiksnu mrežu.

**Investicije u fiksnu mrežu** prvenstveno su bile usmjerene na izgradnju optičke pristupne mreže koristeći GPON tehnologiju pristupa i na migraciju korisnika na FTTH. Na kraju 2022. godine 59.891 korisnik je koristio optičku pristupnu mrežu, a još oko 50.000 potencijalnih korisnika ima mogućnost za pristup. U 2022. godini broj korisnika na optičkoj pristupnoj mreži je uvećan za 13%, dok je na kraju godine 27,3% korisnika imalo optičku pristupnu mrežu.

U toku 2022. godine izgrađeno je preko 900 objekata kablovske pristupne mreže.

Transportna mreža je modernizovala, proširila kapacitete i realizovala nove pravce u DWDM ravni. Završena je optimizacija fiksne backhaul transportne ravni i uveden je QoS. Fiksna mreža je u potpunosti IP bazirana kroz sve slojeve (All-IP mreža).

Usljed stalno rastuće potrebe za prenos što veće količine podataka, kablovska transportna mreža orijentisana je ka OTN (Optical Transport Network) mreži, koja omogućava bolju

funkcionalnost prenosa, multipleksiranje, rutiranje, upravljanje i nadzor optičkih kanala preko jednog para optičkih vlakana, kako u magistralnoj, tako i u lokalnoj i regionalnoj ravni. Na taj način je moguće obezbijediti dovoljno kapaciteta u jedinstvenoj transportnoj mreži za potrebe IPTV, ISP i IP/MPLS mreže, fiksne i mobilne telefonije, iznajmljivanja kapaciteta, pri čemu je, dodatno, moguća i realizacija automatske zaštite saobraćaja.

**U 2022. godini nastavljena su ulaganja u pristupnu opremu MSAN/ISAM/DSLAM/OLT** s ciljem pružanja što pouzdanijeg i kvalitetnijeg širokopojsnog pristupa korisnicima, uvođenje novih usluga, kao i stvaranje osnove za dalje širenje portfolija usluga koje Mtel pruža korisnicima u segmentu fiksne mreže. Investicijska ulaganja u pristupnoj opremi u 2022. godini najvećim dijelom odnose se na nabavku i ugradnju pristupne opreme u GPON tehnologiji, kao i u VDSL2 tehnologiji sa funkcijom vektoringa za korisnike koji imaju uslove za FTTH pristup.

**U okviru investicionih ulaganja u internet** u toku 2022. godine instaliran je novi interni monitoring sistem zabbix i izvršena migracija prethodne funkcionalnosti na navedenu infrastrukturu. Završena je isporuka, instalacija i migracija nove DNS infrastrukture. Izvršeno je proširenje kapaciteta infrastrukture AntiDDoS i Cloud infrastrukture.

**U domenu IPTV/OTT, CDN, DRM i HeadEnd** u toku 2022. godine rađene su nadogradnje kako softverske, tako i hardverske infrastrukture, kako bi se obezbijedio kontinualan i pouzdan rad kompletnog sistema, te dodatna proširenja integralnog sistema za distribuciju multimedijalnog sadržaja. S ciljem unapređenja infrastrukture i uvođenja novih funkcionalnosti puštena je u rad nova mobilna aplikacija ON TV, koja omogućava gledanje sadržaja na mobilnim uređajima i tabletima. U narednim fazama planiran je razvoj dodatnih funkcionalnosti ove aplikacije.

**U 2022. godini u okviru informacionih tehnologija** najznačajnija aktivnost jeste završetak projekta Konvergentni biling, koji predstavlja program konsolidacije i modernizacije najznačajnijih IT sistema iz OSS/BSS domena. Najveći dio investicija u IT bio je usmjeren u unapređenje digitalnih kanala u marketingu i prodaji, kao i na unapređenje korisničkog iskustva. Radi optimizacije i unapređenja sistema u skladu sa trendovima u industriji, tokom 2022. godine realizovana je migracija postojećeg „on-premise“ rješenja na Cloud, što pruža izuzetno, direktno korisničko iskustvo bilo gdje i bilo kada - sigurno, zaštićeno i bezbjedno uz najsavremeniju tehnologiju zaštite i provjere/potvrde identiteta.

U segmentu infrastrukture urađeno je dosta u domenu razvoja internih sistema za unapređenje poslovanja. Uspješno su završene aktivnosti na migraciji postojećeg rješenja za Software

defined network na novu verziju, kao i proširenje kapaciteta Virtuelne computing platforme.

Sve veći izazovi u oblasti IT bezbjednosti zahtijevaju značajna ulaganja u sisteme zaštite od Cyber napada, tako da je i u 2022. godini realizovan niz aktivnosti vezanih za implementaciju novih rješenja u domenu IT bezbjednosti.



# ZAPOSLENI

Ukupan broj zaposlenih Mtela na dan 31.12.2022. godine iznosi 2.064.

U strukturi zaposlenih, najveće učešće je zaposlenih sa srednjom i visokom stručnom spremom, što, posmatrano zajedno, čini 95,0%. Od ukupnog broja zaposlenih, 60,0% odnosi se na zaposlene osobe muškog pola. Najveće učešće u ukupnom broju zaposlenih čine zaposleni preko 50 godina starosti sa 37,0%, dok, ako posmatramo strukturu broja zaposlenih po godinama radnog staža, najveće učešće imaju radnici od 21 do 30 godina radnog staža sa 33,9%.

2.085

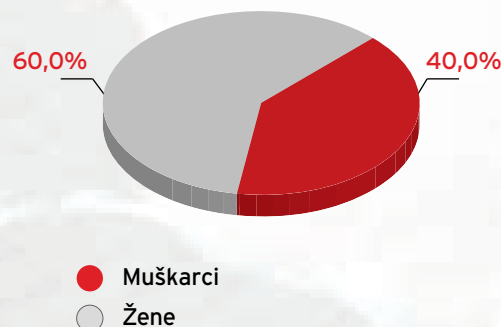
31.12.2021.

2.064

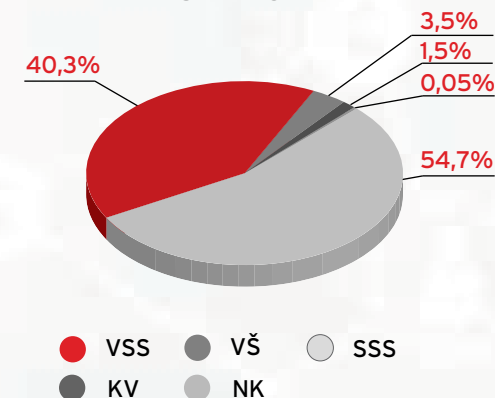
31.12.2022.

**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH**

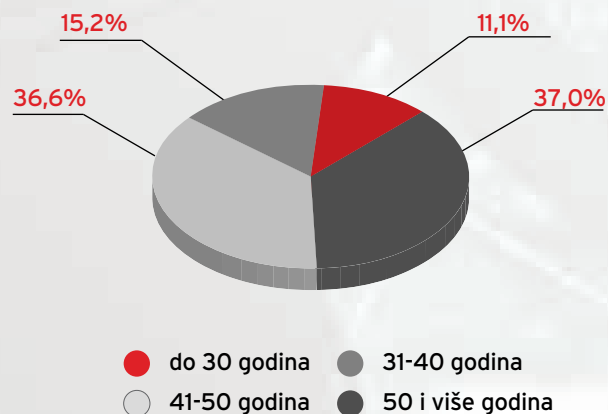
Polna struktura zaposlenih  
31.12.2022.



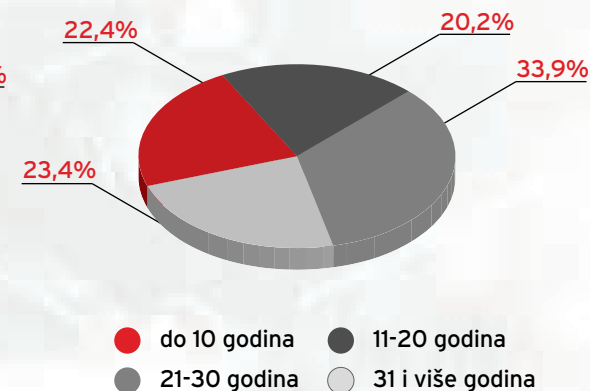
Kvalifikaciona struktura zaposlenih  
31.12.2022.



Starosna struktura zaposlenih  
31.12.2022.



Struktura zaposlenih po dužini  
radnog staža 31.12.2022.



# FINANSIJSKI REZULTATI

- IZVJEŠTAJ O DOBITKU I GUBITKU I UKUPNOM REZUTATU
- IZVJEŠTAJ O FINANSIJSKOM POSLOVANJU
- IZVJEŠTAJ O NOVČANIM TOKOVIMA
- INFORMACIJE O SEGMENTIMA

2022  
23

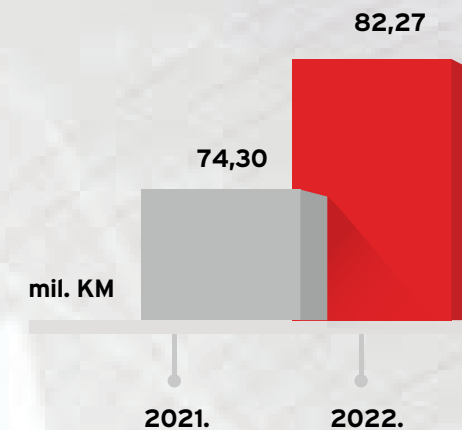
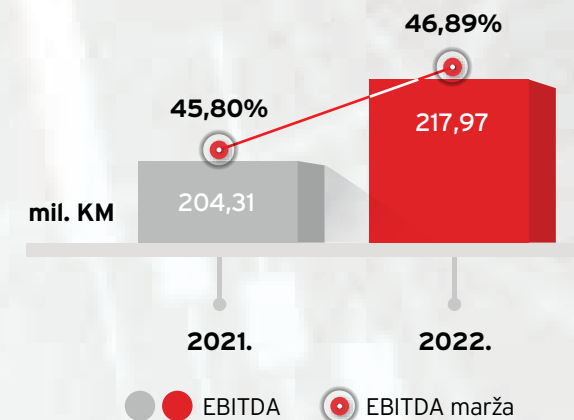
# IZVJEŠTAJ O DOBITKU I GUBITKU I UKUPNOM REZULTATU

Poslovnu 2022. godinu Mtel je završio sa ostvarenim dobitkom prije oporezivanja od 92,35 miliona konvertibilnih maraka, što je više za 9,10 miliona konvertibilnih maraka ili 10,9% u odnosu na 2021. godinu. Ostvarena EBITDA u 2022. godini iznosi 217,97 miliona konvertibilnih maraka, što EBITDA maržu dovodi na nivo od 46,89%, dok je u 2021. godini vrijednost EBITDA iznosila 204,31 miliona konvertibilnih maraka, sa ostvarenom EBITDA maržom od 45,80%.



**Izveštaj o dobitku i gubitku i ukupnom rezultatu**  
 (u mil. KM)

	2021.	2022.	% promjene
Prihodi od prodaje robe i usluga	428,66	<b>438,45</b>	2,3%
Ostali poslovni prihodi	17,42	<b>26,44</b>	51,8%
Poslovni rashodi	349,77	<b>362,40</b>	3,6%
Finansijski prihodi	0,91	<b>1,59</b>	74,8%
Obezbvredenje finansijskih sredstava	5,28	<b>2,21</b>	-58,2%
Finansijski rashodi	8,68	<b>9,53</b>	9,7%
<b>Dodatak prije oporezivanja</b>	<b>83,25</b>	<b>92,35</b>	<b>10,9%</b>
Porez na dobitak	8,95	<b>10,08</b>	12,7%
<b>Neto dobitak</b>	<b>74,30</b>	<b>82,27</b>	<b>10,7%</b>
Ukupni ostali rezultat, umanjen za poreze	(0,020)	<b>0,002</b>	
<b>Ukupni rezultat za godinu</b>	<b>74,28</b>	<b>82,27</b>	<b>10,8%</b>

**Neto dobitak**

**EBITDA i EBITDA marža**


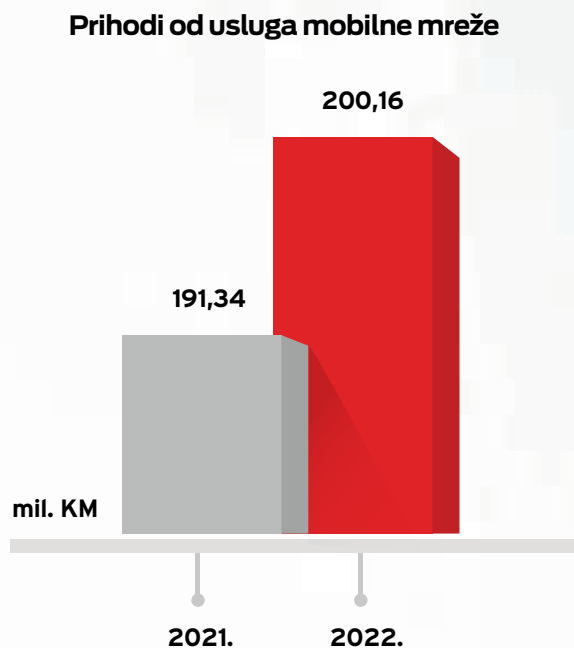
U 2022. godini ukupni prihodi iznose 466,49 miliona konvertibilnih maraka, što predstavlja rast od 4,4% u odnosu na 2021. godinu. Strukturu ukupnih prihoda čine prihodi od prodaje robe i usluga, ostali poslovni prihodi i finansijski prihodi. Posmatrajući ukupnu strukturu prihoda, najznačajnije učešće od 87,8% imaju prihodi od prodaje u zemlji, koji su u 2022. godini zabilježili povećanje od 1,7% u odnosu na 2021. godinu.



Prihodi od prodaje robe i usluga (u mil. KM)	2021.	2022.	% promjene
Prihodi od usluga fiksne mreže	51,30	48,37	-5,7%
Prihodi od usluga mobilne mreže	191,34	200,16	4,6%
Prihodi od integrisanih usluga	84,58	89,36	5,6%
Prihodi od usluga pristupa internetu	23,81	25,88	8,7%
Prihodi od prodaje vezanih usluga	36,83	35,24	-4,3%
Prihodi od prodaje robe	1,06	1,09	2,6%
Prihodi od ICT i ostalih usluga	13,82	9,46	-31,6%
<b>Ukupni prihodi od prodaje u zemlji</b>	<b>402,74</b>	<b>409,54</b>	<b>1,7%</b>
Prihodi od usluga međunarodnog obračuna	24,71	27,67	12,0%
Prihodi od prodaje licenci, robe, ICT i ostalih usluga	1,22	1,24	2,0%
<b>Ukupni prihodi od prodaje u inostranstvu</b>	<b>25,92</b>	<b>28,91</b>	<b>11,5%</b>
<b>Ukupni prihodi od prodaje robe i usluga</b>	<b>428,66</b>	<b>438,45</b>	<b>2,3%</b>



**Prihodi od usluga mobilne mreže** realizovani su u iznosu od 200,16 miliona konvertibilnih maraka, što je za 4,6% više u odnosu na 2021. godinu, kao rezultat rasta baze korisnika mobilne telefonije za više od 57.000 korisnika. Strukturu prihoda mobilne mreže čine prihodi od saobraćaja sa 55,2%, prihodi od pretplate sa 43,7%, ostali prihodi sa 0,6%, te prihodi od priključka sa 0,5%.



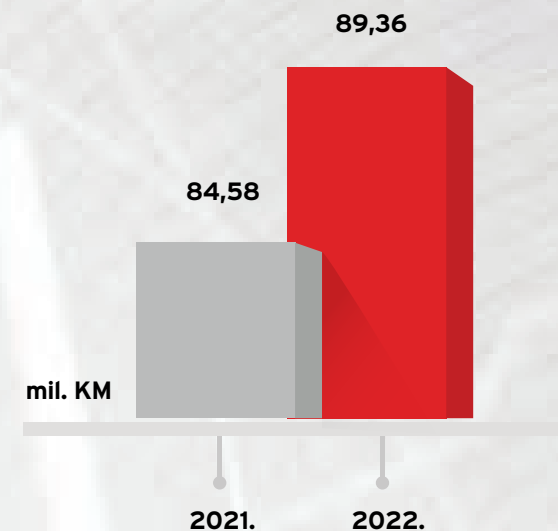
U ukupnom prihodu mobilne mreže prihodi od pretplate bilježe rast za 5,6% u odnosu na 2021. godinu, prvenstveno usljed rasta broja postpaid korisnika od 6,0% kao rezultat velikog broj promotivnih akcija, izmjene ponuda, kao i značajne akvizicije postpaid korisnika. Prihod od postpaid usluga (pretplata i saobraćaj) zabilježio je rast od 5,0%, kao i prihod od prepaid usluga koji raste za 3,2% u odnosu na 2021. godinu.

**Ukupan prihod u segmentu integrisanih usluga** realizovan je u iznosu od 89,36 miliona konvertibilnih maraka, što je za 5,6% više u odnosu na 2021. godinu, kao rezultat povećanja broja korisnika za više od 16.500. Najznačajniji rast u 2022. godini bilježe prihodi od pretplate od 6,9%, u čijoj strukturi najveće učešće imaju prihodi od pretplate paketa dvije i tri integrisane usluge.

Strukturu prihoda integrisanih usluga čine prihodi od pretplate sa 90,3%, prihodi od saobraćaja sa 5,5%, te ostali prihodi sa 4,3%.

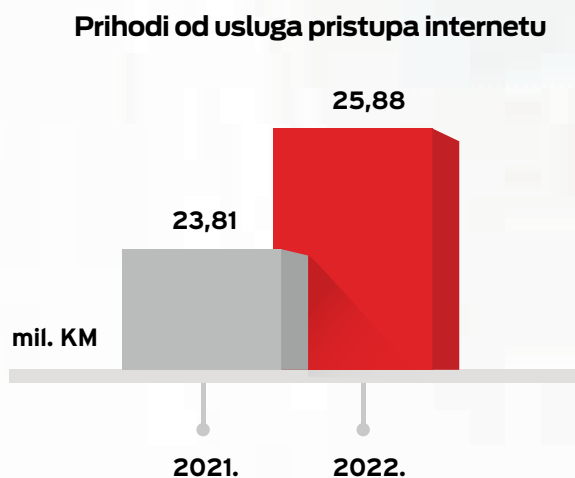
Kompanija nudi najbogatiji TV sadržaj u okviru paketa, kao i internet pristup sa izuzetno visokim brzinama, što u savremenim uslovima predstavlja imperativ.

#### Prihodi od integrisanih usluga



**Prihodi od usluga pristupa internetu** u 2022. godini iznose 25,88 miliona konvertibilnih maraka i bilježe povećanje od 8,7% u odnosu na 2021. godinu. Do rasta prihoda od usluga pristupa internetu u 2022. godini u odnosu na 2021. godinu došlo je usljed povećanja prihoda od NET usluga, kao rezultat povećanja broja korisnika za više od 2.700. Strukturu ovih prihoda čine prihodi od NET usluga, prihodi od direktnog pristupa internetu i ostali prihodi.

Korisnici imaju mogućnost uživanja u najbržem surfovanju uz stabilan internet, koji je prilagođen potrebama korisnika i realizuje se putem najsavremenijih pristupnih tehnologija, a broj korisnika kojima su dostupne tehnologije koje omogućavaju visoke pristupne brzine (VDSL i GPON) zbog stalnih ulaganja u pristupnu infrastrukturu konstantno raste.



**Prihodi ICT i ostalih usluga** u 2022. godini iznose 9,46 miliona konvertibilnih maraka i bilježe pad od 4,36 miliona konvertibilnih maraka u odnosu na 2021. godinu, a kao rezultat prolongiranja realizacije projekata u dijelu ICT rješenja na narednu godinu.

**Prihodi od usluga fiksne mreže** u 2022. godini iznose 48,37 miliona konvertibilnih maraka i niži su za 5,7% u odnosu na 2021. godinu. Tržište fiksne mreže bilježi trend pada, kako na nacionalnom, tako i na tržištima u regionu. U skladu sa navedenim, korisnici sve više napuštaju fiksnu mrežu i prelaze na mobilnu mrežu i integrisane usluge, budući da te usluge korisnicima omogućavaju više sadržaja prilagođenog savremenim komunikacionim potrebama.

**Prihodi od prodaje vezanih usluga** u 2022. godini realizovani su u iznosu od 35,24 miliona konvertibilnih maraka i niži su za 4,3% u odnosu na 2021. godinu usljed globalnog stanja na tržištu, a koje je uticalo na proizvodnju i isporuku uređaja. Strukturu ovih prihoda čine prihodi od prodaje mobilnih i fiksnih aparata, televizora i ostale opreme.

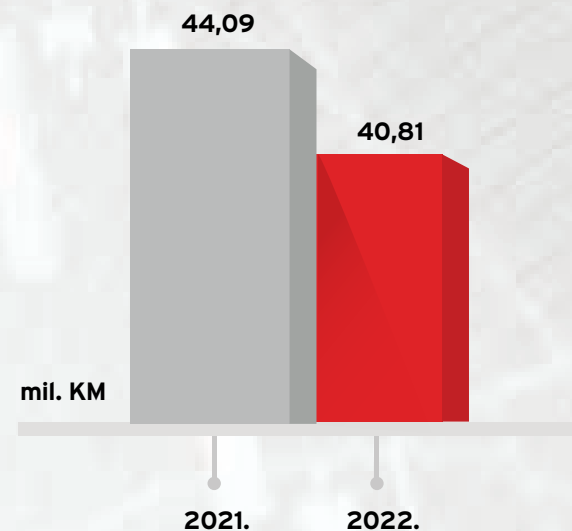
**Ostali poslovni prihodi** u 2022. godini realizovani su u iznosu od 26,44 miliona konvertibilnih maraka i bilježe povećanje od 51,8% u odnosu na 2021. godinu, koje najvećim dijelom čine prihodi od aktiviranja učinaka po osnovu troškova zaposlenih koji rade na izgradnji mreže kao i na kapitalnim investicionim projektima.

**U 2022. godini ukupni rashodi iznose 374,13 miliona konvertibilnih maraka**, što je u odnosu na 2021. godinu više za 2,9%. Strukturu ukupnih rashoda čine poslovni rashodi, obezvređenje finansijskih sredstava (IV kratkoročnih potraživanja) i finansijski rashodi. Posmatrajući strukturu ukupnih rashoda, najznačajnije učešće od 96,9% imaju poslovni rashodi koji su u 2022. godini zabilježili povećanje od 3,6% u odnosu na 2021. godinu.

Poslovni rashodi (u mil. KM)	2021.	2022.	% promjene
Troškovi materijala, robe i vezanih usluga	54,89	52,42	-4,5%
Troškovi zaposlenih	71,92	75,05	4,4%
Troškovi amortizacije	113,29	117,68	3,9%
Troškovi proizvodnih usluga	82,92	85,04	2,6%
Ostali poslovni rashodi	26,75	32,21	20,4%
<b>Ukupno poslovni rashodi</b>	<b>349,77</b>	<b>362,40</b>	<b>3,6%</b>

**Troškovi materijala, robe i vezanih usluga** u 2022. godini iznose 52,42 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2021. godinu niže za 4,5% prije svega usljed nižih troškova materijala za vezane usluge za 7,4%, kao rezultat globalnog stanja na tržištu. U strukturi ovih troškova najveće učešće ima materijal za vezane usluge sa 77,8% i troškovi električne energije sa 13,0%.

Troškovi materijala za vezane usluge



**Troškovi zaposlenih** u 2022. godini iznose 75,05 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2021. godinu više za 4,4%. U 2022. godini izvršena je isplata jednokratne naknade svim zaposlenima, kao i povećanje plate radnicima inženjerskog profila u okviru Direkcije za tehniku.

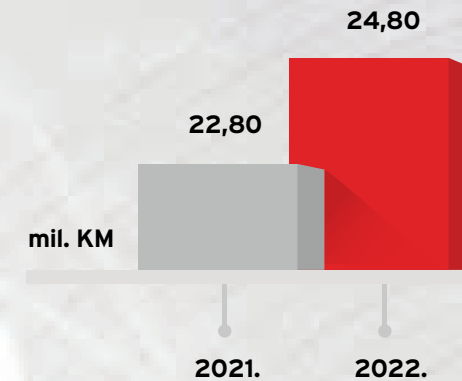


**Troškovi amortizacije** u 2022. godini iznose 117,68 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2021. godinu više za 3,9%.

**Troškovi proizvodnih usluga** iznose 85,04 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2021. godinu više za 2,6%, prvenstveno usljed viših troškova međunarodnog obračuna. Strukturu troškova proizvodnih usluga čine troškovi međunarodnog obračuna sa 29,2%, ostale proizvodne usluge sa 23,1%, troškovi održavanja sa 21,8%, troškovi reklame i promocije sa 20,3%, naknade za emitovanje sadržaja sa 5,1% i troškovi zakupa zemljišta i poslovnih prostora sa 0,6%

**Troškovi međunarodnog obračuna** iznose 24,80 miliona konvertibilnih maraka i viši su za 8,7% u odnosu na 2021. godinu usljed rasta odlaznog međunarodnog saobraćaja, promjene cijena terminiranja u nekim zemljama EU. **Troškovi reklame i promocije** iznose 17,25 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2021. godinu više za 5,7%, kao rezultat pojačanog TV oglašavanja, kreiranih kampanja i realizovanih promotivnih aktivnosti. **Troškovi naknada za emitovanje sadržaja** iznose 4,34 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2021. godinu niže za 18,4%, usljed nastavka kapitalizacije TV prava.

### Troškovi međunarodnog obračuna



**Ostali poslovni rashodi** iznose 32,21 konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2021. godinu više za 20,4% prvenstveno zbog viših troškova gubitaka od rashodovanja nekretnina, opreme i nematerijalnih ulaganja. Strukturu ovih troškova čine ostali rashodi sa 34,0%, naknade Regulatornoj agenciji za komunikacije sa 32,5%, gubici od rashodovanja nekretnina, opreme i nematerijalnih ulaganja sa 16,1%, indirektni porezi koji ne zavise od poslovnog rezultata sa 14,9%, troškovi rezervisanja sa 2,5% i manjkovi sa 0,1%.

# IZVJEŠTAJ O FINANSIJSKOM POLOŽAJU

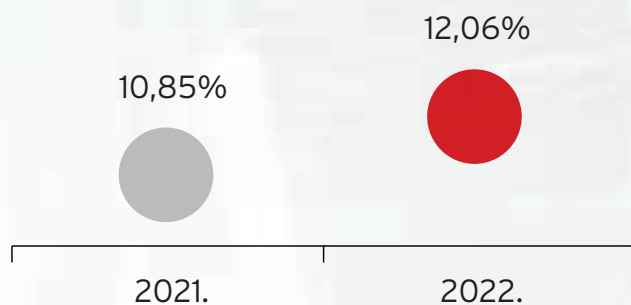
Vrijednost ukupne aktive, odnosno ukupne pasive na dan 31.12.2022. godine iznosi 1.356,25 miliona konvertibilnih maraka i u odnosu na 31.12.2021. godine bilježi rast od 2,3%.

U toku izvještajnog perioda, Mtel je izvršio dokapitalizaciju pridruženog društava MTEL Global, d.o.o. Beograd, u iznosu od 4,11 miliona konvertibilnih maraka, čime nije narušena prethodno utvrđena vlasnička struktura.

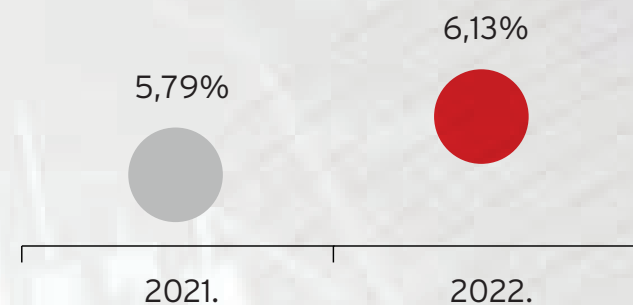
## Izveštaj o finansijskom položaju (u mil. KM)

	31.12.2021.	31.12.2022.	% promjene
Stalna sredstva	1.190,69	1.216,25	2,1%
Odložena poreska sredstva	0,47	0,50	7,1%
Tekuća sredstva	134,84	139,50	3,5%
<b>UKUPNA AKTIVA</b>	<b>1.325,99</b>	<b>1.356,25</b>	<b>2,3%</b>
Kapital	683,40	680,88	-0,4%
Dugoročna rezervisanja i dugoročne obaveze	287,28	260,42	-9,3%
Odložene poreske obaveze	3,22	6,98	116,7%
Kratkoročne obaveze i kratkoročna rezervisanja	352,08	407,97	15,9%
<b>UKUPNA PASIVA</b>	<b>1.325,99</b>	<b>1.356,25</b>	<b>2,3%</b>

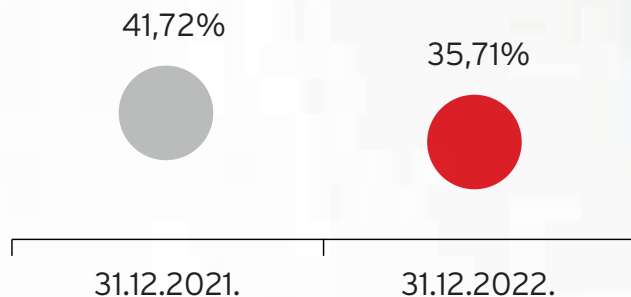
### ROE - Stopa prinosa na kapital



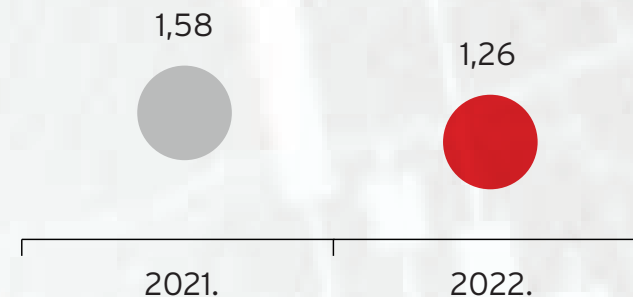
### ROA - Stopa prinosa na imovinu



### Racio ukupnog dugovanja prema kapitalu



### Neto finansijski dug/EBITDA



# IZVJEŠTAJ O NOVČANIM TOKOVIMA

Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju 2022. godine iznose 19,55 miliona konvertibilnih maraka, što je za 21,0% više posmatrano u odnosu na krajnje stanje gotovine u 2021. godini.

Izveštaj o novčanim tokovima (u mil. KM)	2021.	2022.	% promjene
Neto priliv gotovine iz poslovnih aktivnosti	216,11	204,87	-5,2%
Neto odliv gotovine iz aktivnosti plasiranja i investiranja	(88,39)	(73,12)	-17,3%
Neto odliv gotovine iz aktivnosti finansiranja	(116,61)	(128,36)	10,1%
<b>Neto povećanje gotovine i gotovinskih ekvivalenata</b>	<b>11,10</b>	<b>3,39</b>	<b>-69,5%</b>
Gotovina i gotovinski ekvivalenti na početku perioda	5,06	16,16	219,5%
Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju godine	16,16	19,55	21,0%

# INFORMACIJE O SEGMENTIMA

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

Prihodi i rezultati segmenata, za periode od godinu dana koji se završavaju 31.12.2022. i 31.12.2021. godine, predstavljaju prihode generisane od prodaje eksternim kupcima, gdje su prihodi između segmenata u toku perioda eliminisani.

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

## Prihodi i rezultati segmenata (u mil. KM)

	2021.			2022.		
	Fiksna mreža	Mobilna mreža	Ukupno	Fiksna mreža	Mobilna mreža	Ukupno
Prihodi od prodaje robe i usluga	171,15	257,51	<b>428,66</b>	177,06	261,40	<b>438,45</b>
Ostali poslovni prihodi	6,96	10,47	<b>17,42</b>	17,65	8,79	<b>26,44</b>
Interni obračun između segmenata	72,17	32,35	<b>104,53</b>	81,66	34,10	<b>115,76</b>
Poslovni rashodi	160,70	189,07	<b>349,77</b>	163,27	199,13	<b>362,40</b>
Finansijski prihodi	0,36	0,55	<b>0,91</b>	0,64	0,95	<b>1,59</b>
Obezvredjenje finansijskih sredstava	2,11	3,17	<b>5,28</b>	0,89	1,31	<b>2,21</b>
Finansijski rashodi	3,47	5,22	<b>8,68</b>	3,85	5,68	<b>9,53</b>
Interni obračun između segmenata	32,35	72,17	<b>104,53</b>	34,10	81,66	<b>115,76</b>
Dobitak prije oporezivanja	52,01	31,24	<b>83,25</b>	74,89	17,46	<b>92,35</b>
Porez na dobitak	5,55	3,40	8,95	8,18	1,91	<b>10,08</b>
Neto dobitak	46,46	27,84	<b>74,30</b>	66,71	15,55	<b>82,27</b>



# INFORMACIJE ZA INVESTITORE

Na Banjalučkoj berzi u 2022. godini ostvaren je ukupan promet u iznosu od 688,42 miliona konvertibilnih maraka, što u odnosu na 2021. godinu predstavlja rast prometa od 82,2%. Redovan promet na Banjalučkoj berzi iznosio je 112,76 miliona konvertibilnih maraka i bilježi rast od 3,1% u odnosu na redovan promet prethodne godine. Redovan promet obveznicama kao i redovan promet fondovima raste u odnosu na prošlu godinu, dok redovan promet akcijama i trezorskim zapisima opada.

Akcije Mtela su i u 2022. godini potvrdile status najznačajnijih na Banjalučkoj berzi s obzirom na ukupnu vrijednost, dividendnu politiku, obim prometa i broj akcionara. Kupci akcija Mtela već godinama su nagrađeni atraktivnim prinosima, ali i rastom cijena akcija koji se desio u posljednjih godinu dana.

Rast cijena akcija Mtela na tržištu ukazuje na pozitivna očekivanja investitora u vezi sa budućim poslovnim rezultatima. Posmatrajući cijene poslednjeg dana trgovanja u godini, tržišna vrijednost Mtela na kraju 2022. godine najveća je u poslednjih devet godina.

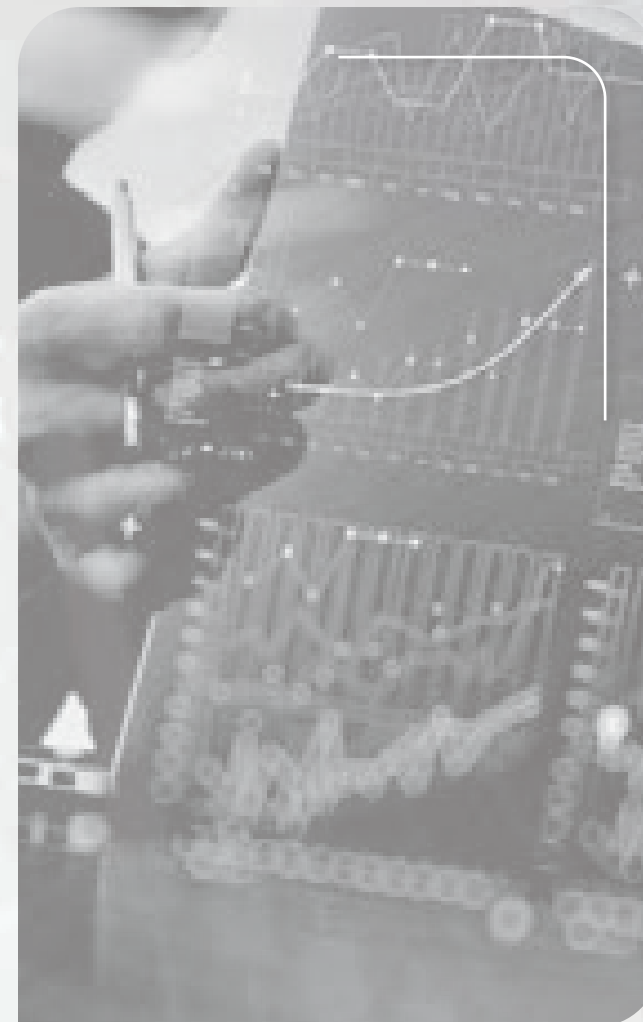
Ukupno ostvaren promet akcijama Mtela u 2022. godini iznosi 16,0 miliona konvertibilnih maraka sa 1.851 transakcijom, što je u odnosu na promet prethodne godine više za 13,0%, kada je broj transakcija iznosio 1.638.



**INFORMACIJE ZA INVESTITORE,  
TLKM-R-A**

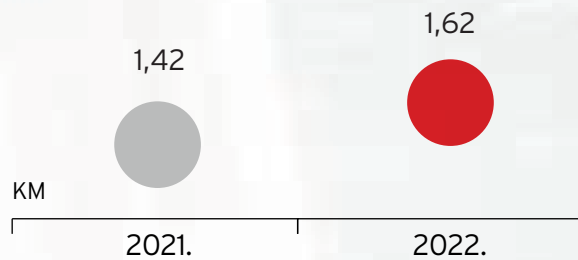
	2021.	2022.	% promjene
<b>Kretanje cijena</b>			
Najniža cijena (KM)	0,99	<b>1,20</b>	21,2%
Najviša cijena (KM)	1,42	<b>1,62</b>	14,1%
Cijena na dan posljednjeg dana trgovanja u godini* (KM)	1,42	<b>1,62</b>	14,1%
Prosječna cijena (KM)	1,13	<b>1,50</b>	33,5%
<b>Promet akcija</b>			
Broj transakcija	1.638	<b>1.851</b>	13,0%
Ukupan promet (KM)	13.693.542	<b>15.999.576</b>	16,8%
Tržišna kapitalizacija (KM)	697.764.932	<b>796.041.683</b>	14,1%
<b>Glavni pokazatelji</b>			
Zarada po akciji (KM)	0,1512	<b>0,1674</b>	10,7%
Prinos na investirani kapital-ROIC	9,50%	<b>10,94%</b>	-

\*po službenom kursu



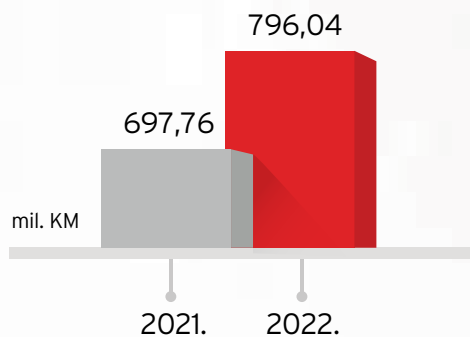
Tokom 2022. godine cijene akcija Mtela bilježe blagu tendenciju rasta, da bi posljednjeg dana trgovanja cijena akcija Mtela dostigla nivo od 1,62 KM, što u odnosu na prošlu godinu predstavlja povećanje od 14,1%.

#### Cijena akcija Mtela posljednjeg dana trgovanja po službenom kursu

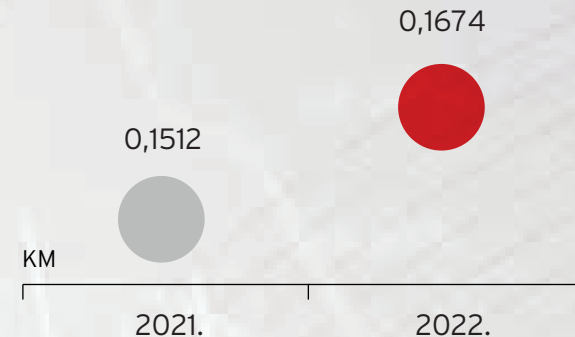


Tržišna kapitalizacija Mtela na kraju 2022. godine iznosi 796,04 miliona konvertibilnih maraka, što predstavlja rast od 14,1% u odnosu na tržišnu kapitalizaciju prethodne godine.

#### Tržišna kapitalizacija Mtela



#### Zarada po akciji Mtela



Zarada po akciji Mtela u 2022. godini je 0,1674 konvertibilne marke, što je za 10,7% više u odnosu na zaradu koju su akcionari ostvarili u 2021. godini, kada je iznosila 0,1512 konvertibilnih maraka.

U toku 2022. godine održane su dvije sjednice Skupštine akcionara Mtela i to 45. i 46. sjednica Skupštine akcionara.

Na 45. sjednici Skupštine akcionara, održanoj 24. juna 2022. godine, donesena je Odluka o isplati dividendi iz preostale neraspoređene dobiti 2021. godine u iznosu od 45,11 miliona konvertibilnih maraka i da se dividenda raspoređuje srazmjerno na sve akcije kompanije po principu svakoj akciji isti nominalni iznos od 0,0918 konvertibilnih maraka.

Na 46. sjednici Skupštine akcionara, održanoj 23. decembra 2022. godine, donesena je Odluka o isplati privremene dividende iz dobiti ostvarene u 2022. godini u iznosu od 39,69 miliona konvertibilnih maraka. Privremena dividenda raspoređuje se srazmjerno na sve akcije kompanije, po principu za svaku akciju isti nominalni iznos od 0,0808 konvertibilnih maraka.

# UPRAVLJANJE RIZICIMA

- FINANSIJSKI RIZICI
- ISO STANDARDI

2022

# 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 2022. 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 2022. godine, najveći dio obaveza po kreditima bio je sa varijabilnom kamatnom stopom, koja je vezana za EURIBOR. Obaveze po kreditima sa promjenjivim kamatnim stopama su najvećim dijelom u stranoj valuti (EUR). Mtel vrši analizu izloženosti riziku od promjene kamatnih stopa na dinamičkoj osnovi uzimajući u obzir alternativne izvore finansiranja i refinansiranja, prije svega za dugoročne obaveze, jer one predstavljaju najznačajniju kamatonosnu poziciju.

Mtel još ne vrši svop promjenjive za fiksnu kamatnu stopu ili obrnuto, ali preuzima odgovarajuće mjere radi obezbjeđenja kredita od banaka pod povoljnijim uslovima.

- Rizik od promjene cijena kapitala - tokom izvještajnog perioda 2022. 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 obezbijedena je utvrđivanjem limita do kojih pojedina lica ili organi u Mtelu odlučuju o nekoj nabavci.

## Kreditni rizik

Kreditni rizik odnosi se na rizik da druga strana neće ispuniti ugovorene obaveze prema Mtelu, što će rezultirati finansijskim gubitkom Mtela. Mtel je usvojio politike u vezi sa praćenjem kreditne sposobnosti partnera, kao i zahtijevanja određenih obezbjeđenja (kolateral) u slučajevima gdje je to moguće, a 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. Obezbjedenje od kreditnog rizika uspostavljeno je preduzimanjem određenih mjera i aktivnosti na nivou Mtela. U slučaju neblagovremenog izmirivanja obaveza korisnika usluga prema kompaniji, njima se onemogućava dalje korištenje usluga.

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

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

S ciljem minimiziranja kreditnog rizika, Mtel je razvio i održavao ocjenu kreditnog rizika kako bi kategorizovao izloženosti prema stepenu rizika neispunjavanja obaveza. Informacije o kreditnom rejtingu pružaju dostupne nezavisne rejting agencije, u slučaju da nisu dostupne, Mtel koristi druge javno dostupne finansijske informacije i vlastite podatke o trgovanju kompanije kako bi ocijenio svoje glavne kupce i ostale dužnike. Izloženost Mtela i kreditni rejting svojih ugovorenih strana kontinuirano se prate i ukupna vrijednost zaključenih transakcija širi se među odobrenim partnerima.

### **Upravljanje rizikom kapitala**

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

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.



# ISO STANDARDI

Kompanija je opredijeljena na digitalnu transformaciju u svim domenima, posluje u kompleksnom okruženju sa stanovišta konkurencije, tržišta i novih trendova, sveprisutnosti internet i mobilnog poslovanja, te teži optimalnom upravljanju korištenjem sistema menadžmenta, radi ostvarivanja dugoročnog zadovoljenja očekivanja svih zainteresovanih strana.

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

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

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

Usvojena Politika integrisanog sistema menadžmenta predstavlja okvir za uspostavljanje i preispitivanje ciljeva IMS-a, uključujući ciljeve kvaliteta i ciljeve bezbjednosti informacija, prema kojoj se organizacija obavezuje da će periodično preispitivati efikasnost IMS-a,

u svrhu osiguranja efektivnosti poslovnih procesa i stalnih poboljšanja. Krajem 2022. godine izvršen je sertifikacioni audit kompanije, za sve poslovne procese, po osnovu oba implementirana standarda. Rezultat je produženje važenja sertifikata na period od tri godine. Eksterni i interni audit kompanije po osnovu implementiranih standarda vrši se redovno na godišnjem nivou.

Politikom IMS-a utvrđuju se sljedeći principi:

- ispunjenje zahtjeva korisnika za proizvodom i uslugom visokog nivoa kvaliteta, s ciljem održavanja dugoročnog zadovoljstva korisnika,
- razvijanje kompetencija koje motivišu zaposlene da aktivno učestvuju u unapređenju svih aspekata poslovanja,



- obezbjeđivanje ostvarivanja prava i jednakog tretmana svih akcionara,
- poštovanje zakona, regulatornih i drugih propisa, s ciljem održavanja pravične i efikasne tržišne konkurencije,
- razvijanje dugoročnih i korektnih odnosa sa partnerima i dobavljačima,
- obezbjeđenje kontinuiranog tehničko-tehnološkog razvoja, u korak sa svjetskim trendovima u oblasti telekomunikacija,
- društveno odgovorno poslovanje na način da se sistematski i trajno gradi tradicija kvalitetnih odnosa prema društvu i sredini u kojoj kompanija djeluje,
- zaštita poslovne tajne kompanije, poslovnih partnera i korisnika usluga te zaštita njihove privatnosti,
- permanentna briga o integritetu, dostupnosti i povjerljivosti informacija,
- zaštita informacija, kao i ostale imovine, na način proporcionalan riziku, kroz efikasnu primjenu mjera zaštite i procedura u skladu sa finansijskom opravdanošću i tehnološkom strategijom kompanije.

## ISO 9001:2015 sistem menadžmenta kvalitetom

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

Prepoznavanje rizika i prilika ukazuje na to da je uvažen veliki značaj koncepta razmišljanja zasnovanog na riziku, što je nezaobilazni princip i dio standarda za sisteme menadžmenta, koji omogućava stabilno poslovanje i uspješno funkcionisanje sistema.

Sistem menadžmenta kvalitetom zahtijeva da kompanija implementira upravljanje ključnim poslovnim procesima, što Mtel realizuje implementacijom Business Process Management-a (BPM), kontinuiranim modeliranjem i monitoringom poslovnih procesa. Upravljanje ključnim poslovnim procesima u kompaniji omogućava kvalitetan izlazak u susret promjenama koje donosi savremeno poslovanje, donoseći digitalnu transformaciju u svim domenima, uz nova pravila, nove metode i nove ljude. Ovakve promjene stvaraju temelje nove poslovne kulture i novih kriterijuma poslovne uspješnosti te se uz unapređenje upravljanja poslovnim procesima ostvaruje i unapređenje konkurentnosti i zauzimanje bolje tržišne pozicije kroz povećanje efikasnosti i efektivnosti.

## ISO/IEC 27001:2013 sistem menadžmenta bezbjednosti informacija

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

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

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



# IZJAVA O PRIMJENI STANDARDA KORPORATIVNOG UPRAVLJANJA

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

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

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

Kodeksom su utvrđeni standardi stručnosti i nezavisnosti članova Upravnog odbora, Odbora za reviziju i Izvršnog odbora, moralni standardi

u njihovom ponašanju, odgovornost članova ovih organa uključujući prisustvo na sjednicama, pažnju u proučavanju materijala i pravila za objavljivanje i uvid u moguće sukobe interesa sa Društvom, politika naknada, kao i druga značajna pitanja korporativnog upravljanja.

Cilj Društva je da se, stalnom primjenom propisanih standarda i osnovnih načela Kodeksa ponašanja i korporativnog upravljanja koji se odnose na transparentnost poslovanja, jasno razrađene procedure za rad organa koji donose važne odluke, izbjegavanje sukoba interesa, efikasnu unutrašnju kontrolu i efikasan sistem odgovornosti, unaprijedi konkurentna sposobnost Društva, pruži podrška dobrom funkcionisanju finansijskog tržišta i obezbijedi povoljniji ambijent za investicionu aktivnost.

Korporativno upravljanje predstavlja važan segment tržišnog i društveno odgovornog poslovanja u kompaniji Mtel, koja će i dalje kontinuirano pratiti usklađenost organizacije i djelovanja u Društvu sa principima i načelima sadržanim u Kodeksu, a sve sa ciljem obezbjeđenja dalje finansijske stabilnost i profitabilnost Društva na dobrobit akcionara i svih nosilaca interesa u Društvu i široj društvenoj zajednici, kao i zadovoljenja interesa korisnika usluga Društva.

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

# KONSOLIDOVANI FINANSIJSKI IZVJEŠTAJI ZA 2022. GODINU

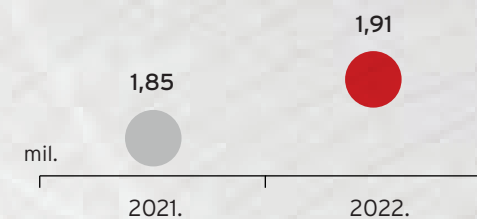
- POKAZATELJI POSLOVANJA
- KORISNICI USLUGA
- KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ O DOBITKU I GUBITKU I UKUPNOM REZULTATU
- KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ O FINANSIJSKOM POLOŽAJU
- KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ O NOVČANIM TOKOVIMA
- INFORMACIJE O SEGMENTIMA
- ZAPOSLENI

2022

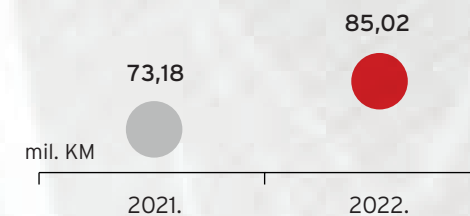
# POKAZATELJI POSLOVANJA

	2021.	2022.	% promjene
Ukupan prihod (mil. KM)	527,26	<b>538,91</b>	2,2%
Ukupan rashod (mil. KM)	445,36	<b>443,57</b>	-0,4%
EBITDA (mil. KM)	220,11	<b>239,95</b>	9,0%
EBITDA marža	42,54%	<b>45,18%</b>	
EBIT (mil. KM)	87,09	<b>102,76</b>	18,0%
EBIT marža	16,83%	<b>19,35%</b>	
Bruto dobitak (mil. KM)	81,89	<b>95,33</b>	16,4%
Neto dobitak (mil. KM)	73,18	<b>85,02</b>	16,2%
Poslovna aktiva/pasiva (mil. KM)	1.372,17	<b>1.398,85</b>	1,9%
Broj zaposlenih	2.587	<b>2.584</b>	-0,1%

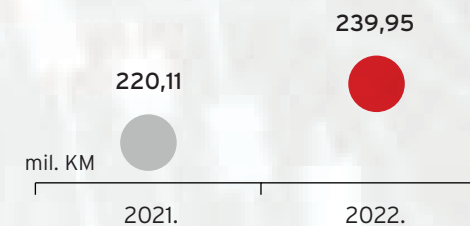
## Ukupan broj korisnika



## Neto dobitak



## EBITDA



# KORISNICI USLUGA

**Korisničku bazu Grupe čini preko 1,91 milion korisnika.** Povećanje broja korisnika u 2022. godini je cca 60.000 korisnika, od čega je najznačajnije povećanje u segmentu usluga mobilne telefonije i kod korisnika integrisanih usluga. Korisnici Grupe obuhvataju korisnike Mtela, Blicneta i Logosofta.

KORISNICI USLUGA GRUPE	2021.	2022.	% promjene
Mobilna telefonija (mil.)	1,39	1,45	4,1%
Fiksna telefonija (hilj.)	244,26	231,82	-5,1%
Integrisane usluge (hilj.)	193,63	218,24	12,7%
NET usluge (hilj.)	258,00	268,04	3,9%

U okviru Grupe usluge **mobilne telefonije** pružaju Mtel i Logosoft. Mtel korisnici čine bazu od 99% ukupnog broja korisnika mobilne telefonije. Prepaid korisnike u ponudi ima samo Mtel i na dan 31.12.2022. godine broj prepaid korisnika iznosi 983,48 hiljada.

Usluge **fiksne telefonije** u okviru Grupe pružaju Mtel, Blicnet i Logosoft. Broj korisnika fiksne telefonije manji je posljednjih godina usljed prisutnog trenda manje zainteresovanosti za ovaj vid komunikacije koji sve više gubi na značaju.

Za usluge **pristupa internetu** u ponudi su različite asimetrične brzine po različitim tehnologijama (kabl, optika, wireless). NET usluge su u ponudi kod Mtela, Blicneta i Logosofta. U okviru internet usluga i prenosa podataka omogućeni su različiti tarifni modeli internet usluga za rezidencijalne i poslovne korisnike. Ukupan broj korisnika NET usluge na nivou Grupe iznosi 268,04 hiljade korisnika, što je veći broj korisnika za 3,9% u odnosu na prethodnu godinu.

Grupa u okviru svoje **ponude paketiranih usluga** preko Mtela, Blicneta i Logosofta nudi pakete više različitih usluga. Broj korisnika integrisanih usluga na nivou Grupe iznosi 218,24 hiljade korisnika. Korisnicima se pružaju različiti paketi usluga u okviru kojih se nude dvije, tri ili četiri usluge, pri čemu se paketi prilagođavaju zahtjevima korisnika s ciljem povećanja stepena njihovog zadovoljstva i lojalnosti. Najznačajnije učešće u ukupnom broju korisnika integrisanih usluga imaju paketi sa dvije usluge sa učešćem od 55,7%.

# KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ O DOBITKU I GUBITKU I UKUPNOM REZULTATU

Konsolidovani dobitak prije oporezivanja u poslovnoj 2022. godini iznosi 95,33 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na ostvareni rezultat u 2021. godini više za 13,44 miliona konvertibilnih maraka ili 16,4%.

## Izvještaj o dobitku i gubitku i ukupnom rezultatu (u mil. KM)

	2021.	2022.	% promjene
Prihodi od prodaje robe i usluga	498,26	499,43	0,2%
Ostali poslovni prihodi	19,21	31,71	65,1%
Poslovni rashodi	424,30	425,66	0,3%
Finansijski prihodi	1,03	2,25	119,3%
Obezvredjenje finansijskih sredstava	6,07	2,72	-55,2%
Finansijski rashodi	8,99	10,56	17,4%
Učešće u rezultatu pridruženih društava	2,77	0,88	-68,3%
<b>Dobitak prije oporezivanja</b>	<b>81,89</b>	<b>95,33</b>	<b>16,4%</b>
Porez na dobitak	8,71	10,31	18,3%
<b>Neto dobitak</b>	<b>73,18</b>	<b>85,02</b>	<b>16,2%</b>
Ukupni ostali rezultat, umanjen za poreze	(0,020)	0,10	
<b>Ukupni rezultat za godinu</b>	<b>73,16</b>	<b>85,12</b>	<b>16,3%</b>

**U 2022. godini ukupni prihodi iznose 538,91 milion konvertibilnih maraka**, što je za 2,2% više u odnosu na 2021. godinu. Strukturu ukupnih prihoda čine prihodi od prodaje robe i usluga, ostali poslovni prihodi, finansijski prihodi i učešće u rezultatu pridruženih društava.

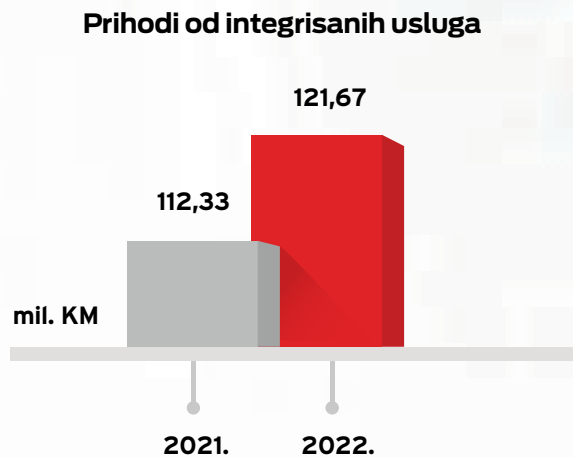
U strukturi ukupnih prihoda najznačajnije učešće imaju prihodi od prodaje robe i usluga sa 92,7%, koji su u 2022. godini zabilježili povećanje od 0,2% u odnosu na 2021. godinu.

Prihodi od prodaje robe i usluga (u mil. KM)	2021.	2022.	% promjene
Prihodi od usluga fiksne mreže	58,48	57,72	-1,3%
Prihodi od usluga mobilne mreže	191,21	200,05	4,6%
Prihodi od integriranih usluga	112,33	121,67	8,3%
Prihodi od usluga pristupa internetu	33,15	33,61	1,4%
Prihodi od prodaje vezanih usluga	37,33	35,57	-4,7%
Prihodi od prodaje robe	7,30	3,75	-48,6%
Prihodi od ICT i ostalih usluga	13,75	4,82	-65,0%
<b>Ukupni prihodi od prodaje u zemlji</b>	<b>453,55</b>	<b>457,20</b>	<b>0,8%</b>
Prihodi od usluga međunarodnog obračuna	37,06	34,82	-6,0%
Prihodi od prodaje licenci, robe, ICT i ostalih usluga	7,65	7,41	-3,1%
<b>Ukupni prihodi od prodaje u inostranstvu</b>	<b>44,71</b>	<b>42,23</b>	<b>-5,5%</b>
<b>Ukupni prihodi od prodaje robe i usluga</b>	<b>498,26</b>	<b>499,43</b>	<b>0,2%</b>



**Prihodi od usluga mobilne mreže** viši su za 4,6% u odnosu na 2021. godinu, kao rezultat konstantnog unapređenja ponude, kreiranja atraktivnih paketa i promotivnih ponuda. Prihode mobilne mreže čine prihodi od pretplate, prihodi od saobraćaja, priključka te ostali prihodi, od čega najznačajnije učešće imaju prihodi od saobraćaja koji čine 55,2% prihoda mobilne mreže.

**Prihodi u segmentu integrisanih usluga** viši su za 8,3% u odnosu na 2021. godinu, kao rezultat povećanja broja korisnika za više od 24.600. Najznačajniji rast bilježe prihodi od pretplate od 9,7%. U strukturi prihoda od integrisanih usluga najznačajnije učešće imaju prihodi po osnovu paketa sa dvije usluge, nakon čega slijede prihodi po osnovu paketa sa tri usluge.



**Prihodi od prodaje robe** u 2022. godini bilježe smanjenje od 48,6%, dok **prihodi ICT i ostalih usluga** bilježe smanjenje od 65,0% u odnosu na 2021. godinu. Smanjenje ove dvije kategorije prihoda u uskoj je vezi sa novom poslovnom orijentacijom dijela Grupe u domenu sistem integracijskih rješenja, iz tog razloga pojedini ugovori za pružanje usluga nisu obnovljeni u 2022. godini.

**Ostali poslovni prihodi** u 2022. godini realizovani su u iznosu od 31,71 milion konvertibilnih maraka i bilježe rast u odnosu na 2021. godinu, a koje najvećim dijelom čine prihodi od aktiviranja učinaka po osnovu troškova zaposlenih koji rade na izgradnji mreže kao i na kapitalnim investicionim projektima.

**U 2022. godini ukupni rashodi iznose 443,57 miliona konvertibilnih maraka**, što je za 0,4% niže u odnosu na 2021. godinu. Strukturu ukupnih rashoda čine poslovni rashodi, obezvređenje finansijskih sredstava, finansijski rashodi i učešće u rezultatu pridruženih društava. Posmatrajući ukupnu strukturu rashoda, najznačajnije učešće od 96,0% imaju poslovni rashodi, koji su u 2022. godini zabilježili povećanje od 0,3% u odnosu na 2021. godinu.

**Poslovni rashodi  
(u mil. KM)**

	2021.	2022.	% promjene
Troškovi materijala, robe i vezanih usluga	66,63	57,79	-13,3%
Troškovi zaposlenih	86,92	92,03	5,9%
Troškovi amortizacije	133,02	137,19	3,1%
Troškovi proizvodnih usluga	107,64	102,68	-4,6%
Ostali poslovni rashodi	30,10	35,96	19,5%
<b>Ukupni poslovni rashodi</b>	<b>424,30</b>	<b>425,66</b>	<b>0,3%</b>

**Troškovi materijala, robe i vezanih usluga** u 2022. godini iznose 57,79 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2021. godinu niže za 13,3%, prvenstveno usljed nižih troškova nabavne vrijednosti prodane robe i nižih troškova materijala za vezane usluge. U strukturi ovih troškova najveće učešće imaju troškovi materijala za vezane usluge sa 70,9%, troškova električne energije sa 12,9% te troškovi nabavne vrijednosti prodane robe sa 7,5%.

**Troškovi zaposlenih** u 2022. godini iznose 92,03 miliona konvertibilnih maraka, što je za 5,9% više u odnosu na 2021. godinu. U 2022. godini izvršena je isplata jednokratne naknade svim zaposlenima, kao i povećanje plate radnicima inženjerskog profila u okviru Mtela.

**Troškovi amortizacije** u 2022. godini iznose 137,19 miliona konvertibilnih maraka, što je za 3,1% više u odnosu na 2021. godinu.

**Troškovi proizvodnih usluga** iznose 102,68 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2021. godinu niže za 4,6%. Strukturu troškova proizvodnih usluga čine troškovi međunarodnog obračuna sa 28,3%, ostale proizvodne usluge sa 21,7%, troškovi održavanja sa 19,6%, troškovi reklame i promocije sa 17,3%, naknade za emitovanje sadržaja sa 12,2% i zakupa zemljišta i poslovnih prostora sa 0,9%.

**Ostali poslovni rashodi** iznose 35,96 miliona konvertibilnih maraka, što je za 19,5% više u odnosu na 2021. godinu, prvenstveno zbog viših troškova gubitaka od rashodovanja nekretnina, opreme i nematerijalnih ulaganja. Strukturu ostalih poslovnih rashoda čine ostali rashodi sa 37,2%, naknade Regulatornoj agenciji za komunikacije sa 30,3%, gubici od rashodovanja nekretnina, opreme i nematerijalnih ulaganja sa 14,9%, indirektni porezi koji ne zavise od poslovnog rezultata sa 14,6%, troškovi rezervisanja sa 2,8% i manjkovi sa 0,2%.

# KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ O FINANSIJSKOM POLOŽAJU

## Izvještaj o finansijskom položaju (u mil. KM)

	31.12.2021.	31.12.2022.	% promjene
Stalna sredstva	1.226,16	1.245,40	1,6%
Odložena poreska sredstva	1,04	0,88	-15,6%
Tekuća sredstva	144,96	152,57	5,2%
<b>UKUPNA AKTIVA</b>	<b>1.372,17</b>	<b>1.398,85</b>	<b>1,9%</b>
Kapital	678,67	679,00	0,0%
Dugoročna rezervisanja i dugoročne obaveze	302,49	270,57	-10,6%
Odložene poreske obaveze	11,89	14,93	25,6%
Kratkoročne obaveze i kratkoročna rezervisanja	379,13	434,35	14,6%
<b>UKUPNA PASIVA</b>	<b>1.372,17</b>	<b>1.398,85</b>	<b>1,9%</b>

Vrijednost ukupne aktive, odnosno ukupne pasive na dan 31.12.2022. godine iznosi 1.398,85 miliona konvertibilnih maraka i u odnosu na 31.12.2021. godine bilježi rast od 1,9%.

Nekretnine i oprema bilježe rast od 6,6% u odnosu na 31.12.2021. godine, gdje je došlo do značajnog povećanja na poziciji građevinskih objekata, koji su viši za 5,5%.

# KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ O NOVČANIM TOKOVIMA

Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju 2022. godine iznose 24,59 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na krajnje stanje gotovine u prethodnoj godini više za 4,93 miliona konvertibilnih maraka ili 25,0%.

## Izveštaj o novčanim tokovima (u mil. KM)

	2021.	2022.	% promjene
Neto priliv gotovine iz poslovnih aktivnosti	231,56	222,69	-3,8%
Neto odliv gotovine iz aktivnosti plasiranja i investiranja	(103,98)	(87,16)	-16,2%
Neto odliv gotovine iz aktivnosti finansiranja	(117,18)	(130,60)	11,5%
<b>Neto povećanje gotovine i gotovinskih ekvivalenata</b>	<b>10,40</b>	<b>4,93</b>	<b>-52,6%</b>
Gotovina i gotovinski ekvivalenti na početku perioda	9,27	19,67	112,2%
Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju godine	19,67	24,59	25,0%

# INFORMACIJE O SEGMENTIMA

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

Prihodi i rezultati segmenata, za periode od godinu dana koji se završavaju 31.12.2022. i 31.12.2021. godine, predstavljaju prihode generisane od prodaje eksternim kupcima gdje su prihodi između segmenata u toku perioda eliminisani.

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

Prihodi i rezultati segmenata (u mil. KM)	2021.			2022.		
	Fiksna mreža	Mobilna mreža	Ukupno	Fiksna mreža	Mobilna mreža	Ukupno
Prihodi od prodaje robe i usluga	242,25	256,01	<b>498,26</b>	235,35	264,08	<b>499,43</b>
Ostali poslovni prihodi	9,77	9,43	<b>19,21</b>	23,26	8,45	<b>31,71</b>
Interni obračun između segmenata	72,17	32,35	<b>104,53</b>	81,66	34,10	<b>115,76</b>
Poslovni rashodi	242,24	182,06	<b>424,30</b>	230,76	194,90	<b>425,66</b>
Finansijski prihodi	0,57	0,46	<b>1,03</b>	1,42	0,83	<b>2,25</b>
Obezvredjenje finansijskih sredstava	3,27	2,79	<b>6,07</b>	1,41	1,31	<b>2,72</b>
Finansijski rashodi	4,52	4,47	<b>8,99</b>	5,56	5,00	<b>10,56</b>
Interni obračun između segmenata	32,35	72,17	<b>104,53</b>	34,10	81,66	<b>115,76</b>
Učešće u rezultatu pridruženih društava	1,35	1,42	<b>2,77</b>	0,41	0,46	<b>0,88</b>
<b>Dobitak prije oporezivanja</b>	43,72	38,18	<b>81,89</b>	70,27	25,06	<b>95,33</b>
Porez na dobitak	4,62	4,09	<b>8,71</b>	7,60	2,71	<b>10,31</b>
<b>Neto dobitak</b>	39,10	34,08	<b>73,18</b>	62,67	22,35	<b>85,02</b>

# ZAPOSLENI

Ukupan broj zaposlenih Grupe na dan 31.12.2022. godine iznosi 2.584.

U strukturi zaposlenih, učešće zaposlenih sa visokom stručnom spremom iznosi 39,8%. Od ukupnog broja zaposlenih, 60,9% odnosi se na zaposlene osobe muškog pola. Najveće učešće u ukupnom broju zaposlenih čine zaposleni od 30 do 50 godina starosti sa učešćem od 54,9%.

## Broj zaposlenih Grupe

31.12.2021.

31.12.2022.

**Mtel,  
a.d. Banja Luka**

2.085

**2.064****Logosoft,  
d.o.o. Sarajevo**

195

**203****Blicnet,  
d.o.o. Banja Luka**

269

**279****FINANC,  
d.o.o. Banja Luka**

39

**39****Ukupno****2.587****2.584**

**Struktura zaposlenih na dan 31.12.2022.**

	Mtel a.d. Banja Luka	Logosoft d.o.o. Sarajevo	Blicnet d.o.o. Banja Luka	FINANC d.o.o. Banja Luka	<b>Grupa</b>
<b>Ukupan broj zaposlenih</b>	<b>2.064</b>	<b>203</b>	<b>279</b>	<b>39</b>	<b>2.584</b>
<b>Zaposleni po stručnoj spremi</b>					
do SSS	1.161	103	151	30	<b>1.445</b>
VŠS	72	29	9	0	<b>110</b>
VSS i više	831	71	119	9	<b>1.029</b>
<b>Zaposleni po starosti</b>					
do 30 godina	230	49	38	14	<b>331</b>
30 do 50 godina	1.070	127	200	22	<b>1.418</b>
preko 50 godina	764	27	41	3	<b>835</b>
<b>Zaposleni po polnoj strukturi</b>					
Muškarci	1.239	144	174	18	<b>1.575</b>
Žene	825	59	105	21	<b>1.009</b>

# ZAVISNA DRUŠTVA

LOGOSOFT,  
D.O.O. SARAJEVO

BLICNET,  
D.O.O. BANJA LUKA

FINANC,  
D.O.O. BANJA LUKA

2022



# LOGOSOFT, D.O.O. SARAJEVO

## Korporativni profil

# LOGOSOFT

### ● Puno poslovno ime:

Logosoft privredno društvo za informatički inženjering d.o.o. Sarajevo

### ● Skraćeno poslovno ime:

Logosoft  
d.o.o. Sarajevo

### ● Sjedište:

Sarajevo,  
Grabovička 4

### ● Područje djelovanja:

Informacije, komunikacije, poslovna rješenja i sistem integracije

### ● Oblik organizovanja:

Društvo sa ograničenom odgovornošću

### ● Djelatnost:

Uslužne djelatnosti iz oblasti:

- fiksne telefonije,
- mobilne telefonije,
- interneta i prenosa podataka,
- ICT usluga,
- integrisanih usluga,
- multimedija,
- ostalih usluga.

### ● Vlasništvo:

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

### ● Datum osnivanja:

1995. godine kao privredno društvo za informatički inženjering

Godine 2017. kompanija Logosoft d.o.o. Sarajevo proširila je poslovanje izvan tržišta BiH, osnivanjem kompanije „mts sistemi i integracije“, d.o.o. Beograd, u Srbiji.

## Organi upravljanja

Organi upravljanja Društva su Skupština i Uprava. Upravu čine direktor Društva, izvršni direktor za prodaju usluga i marketing, izvršni direktor za finansije i izvršni direktor za tehniku.

## • MISIJA

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

## • VIZIJA

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

# Portfolio usluga

## Fiksna telefonija

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

## Mobilna telefonija

- Usluge mobilne telefonije (postpaid u okviru integrisanih paketa, LOGO! Biz tarifa)
- Tarifne opcije
- Prenos broja
- Mobilni internet (LOGO! NET)
- Usluge međunarodnog roaminga

## Internet i prenos podataka

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

## Integrisane usluge

- Paketi integrisanih i kombinovanih usluga za rezidencijalne korisnike (2, 3 i 4 usluge)

## Multimedijalne usluge

- SUPER TV usluga
- Super WEB TV usluga

## Ostale usluge

- Građevinsko-instalaterski radovi

## ICT/IoT usluge

- Cloud usluge u Logosoft Data centru (Virtualne mašine, Virtualni firewall, Offline backup)
- Kolokacijske usluge u Logosoft Data centru
- Ovlašteni Microsoft CSP partner (Microsoft 365, Windows 365 i sve ostale Microsoft licence)
- Cyber sigurnosna rješenja
- Fortinet sigurnosna rješenja
- Cisco sigurnosna rješenja
- Poslovna rješenja (Microsoft Dynamics 365 Business Central i CRM)
- Usluge sistem integracije
- Usluge implementacije i održavanja

- Distribucija YubiKey sigurnosnih ključeva
- Stručne IT edukacije - ovlašteni Microsoft edukacijski centar
- Usluge certifikacije - Pearson Vue Testing edukacijski centar
- Konsultantske usluge za implementaciju ISO standarda

## Novi servisi, usluge i unapređenje postojećih usluga

U 2022. godini predstavljena je usluga **Cyber sigurnosnih rješenja** kao sveobuhvatno rješenje za zaštitu od cyber napada. Pomenuta rješenja obuhvataju zaštitu ključnih kompanijskih resursa - zaposlenih, opreme, mreže, identiteta i podataka te načine preventive i dodatne zaštite od cyber napada kroz uvođenje dodatnih nivoa zaštite, kao i dokumentovanja politika, procedura i pravila te edukacije svih zaposlenih.

Tokom 2022. godine uvedena je nova usluga **LOGO! NET** za rezidencijalne i poslovne korisnike, koja omogućava korištenje usluge mobilnog interneta u BiH i u romingu po povoljnim uslovima.

Tokom 2022. godine izvršeno je unapređenje tj. **povećanje upload brzina za rezidencijalne korisnike** samostalnih i integrisanih/kombinovanih paketa interneta.

**Logosoft je osnažio vlastitu poziciju i postavio visoke standarde kada je riječ o pružanju poslovnih informacijsko-komunikacijskih usluga.**

Poslovna Logosoft platforma objedinjuje usluge stalnih internet linkova, povezivanja udaljenih lokacija - VPN, uslugu fiksne i mobilne telefonije sa mobilnim internetom, Microsoft 365 rješenja serverskih i poslovnih aplikacija, lokalna, globalna i hibridna cloud rješenja te je kao takva odlično poslovno, informacijsko-komunikacijsko rješenje.

**Godina 2022. obilježena je stabilnim poslovanjem kompanije Logosoft na lokalnom tržištu i ekspanzijom poslovanja na regionalno, kao i na evropsko tržište.** Partnerstvo s globalnim cloud vendorima Microsoftom, Ciscom i Fortinetom te direktne veze s najvećim svjetskim Tier 1 IP transit nadprovajderima, kompaniji su omogućili planiranje i rad na zajedničkoj implementaciji cloud baziranih servisa te visok nivo dostupnosti, pouzdanosti i skalabilnosti te kontinuiteta i kvaliteta pružanja usluga.

Logosoft je dodatno unaprijedio svoj portfolio partnera sa Yubico, Fortinet i Jabra proizvođačima, čime je dodatno obogatio svoja sigurnosna i komunikacijska rješenja i usluge.

**Tokom 2022. godine kompanija se pozicionirala kao savršen partner na polju savremenih sigurnosnih cloud baziranih tehnologija i usluga kolokacije,** a Logosoftova informacijsko-komunikacijska platforma proširena cloud i kolokacijskim uslugama prepoznata je kao najbolje poslovno rješenje, čak i kod najzahtjevnijih kompanija. Prednosti cloud baziranih usluga su mnogobrojne, a među najznačajnijim su smanjenje troškova, fleksibilnost, skalabilnost, poslovni kontinuitet i sigurnost podataka/informacija. Cloud bazirane usluge iz Logosoft Data Centra omogućavaju kompanijama da se fokusiraju na tržište i konkurenciju, a da pri tome imaju dostupno, sigurno i pouzdano IT okruženje u kojem mogu ostvariti svoje ciljeve.

**Tokom godine nastavljen je trend prodaje usluga korištenja kolokacijskih i cloud servisa iz Logosoft Data Centra,** pri čemu su najčešći korisnici ovih servisa iz javnog sektora, što potvrđuje da je Logosoft Data Centar prepoznat kao pouzdan resurs za poslovanje.

**Kompanija Logosoft posjeduje prestižnu Microsoft Gold Enterprise partner kompetenciju** te ima lokalizacijski CfMD modul za Business Central 14, Business Central 18, Business Central 21, NAV 2018, NAV 2016 i NAV 2013, kao i CfMD modul za HR modul i obračun plata za tržište BiH, što predstavlja značajnu komparativnu prednost u odnosu na konkurentske kompanije. 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

Kompanija Logosoft, kao i prethodnih godina, veliki dio svog godišnjeg profita usmjerava na društveno odgovorno poslovanje, čime je pružena podrška sljedećim oblastima:

- **Kultura**, kroz doprinos radu Sarajevske filharmonije, Kamernog teatra 55 i Pozorišta mladih;
- **Zdravstvo**, kroz pružanje podrške Kliničkom centru Univerziteta u Sarajevu, ali i davanjem jednokratne pomoći za realizaciju projekata kao što je obilježavanje Evropskog dana darivanja organa i zahvale donorima u organizaciji udruženja „Donorska mreža u Bosni i Hercegovini“;
- **Obrazovanje**, kroz nastavak saradnje sa Udruženjem matematičara Kantona Sarajevo, gdje se učestvovalo u realizaciji projekta naučno-popularnog skupa pod nazivom „Volim matematiku“, takođe podržan je i rad Međunarodnog foruma solidarnosti - Emmaus u obilježavanju manifestaciju „Dana sigurnijeg interneta“. U saradnji sa matičnom kompanijom Mtel, podržana je i konferencija inovativnih nastavnika, što je vrlo značajan projekat koji sprovodi Centar za obrazovne inicijative „Step-by-step“, a koji okuplja najbolje i najinovativnije nastavnike iz cijele Bosne i Hercegovine;
- **Podrške humanitarnim udruženjima**, koje imaju za cilj pomaganje najosjetljivijim kategorijama društva;
- **Osnaživanja razvoja upravljanja projektima u BiH, kao i povoljnijeg poslovnog okruženja u Bosni i Hercegovini**, kroz održavanje rada PMI BiH udruženja i AmCham BiH;
- Tokom 2022. godine, **Logosoft je iz oblasti ljudskih resursa realizovao novu zakonsku obavezu procjene rizika za sva sistematizovana radna mjesta unutar Društva** i time u značajnoj mjeri poboljšao kolektivni razvoj svijesti i sprovođenje preventivnih mjera za što bezbjedniji rad i radnu sredinu te dodatno unaprijedio kontinuitet poslovanja i poslovnih procesa.

## Zaposleni

Ukupan broj zaposlenih Logosofta na dan 31.12.2022. godine iznosi 203. U ukupnom broju zaposlenih prikazani su i zaposleni kompanije „mts sistemi i integracije“, d.o.o. Beograd.

U strukturi zaposlenih, najviše je zaposlenih sa srednjom stručnom spremom sa učešćem od 50,7%. Od ukupnog broja zaposlenih, 70,9% odnosi se na zaposlene osobe muškog pola. Najveće učešće u ukupnom broju zaposlenih čine zaposleni od 30 do 50 godina starosti sa 62,6%.

Struktura zaposlenih	31.12.2021.	31.12.2022.
<b>Ukupan broj zaposlenih</b>	<b>195</b>	<b>203</b>
<b>Zaposleni po stručnoj spremi</b>		
do SSS	101	<b>103</b>
VŠS	24	<b>29</b>
VSS i više	70	<b>71</b>
<b>Zaposleni po starosti</b>		
do 30 godina	42	<b>49</b>
30 do 50 godina	128	<b>127</b>
preko 50 godina	25	<b>27</b>
<b>Zaposleni po polnoj strukturi</b>		
Muškarci	140	<b>144</b>
Žene	55	<b>59</b>

## Upravljanje rizicima

### Finansijski rizici

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

### 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 2022. godini zadržala pet prestižnih međunarodno priznatih sertifikata, koji potvrđuju usklađenost sa zahtjevima međunarodnih standarda ISO – Internacionalna organizacija za standardizaciju** i to ISO/IEC 27001: 2013 za sistem upravljanja bezbjednošću informacija, ISO/IEC 20000-1: 2018 za IT sistem upravljanja uslugama, ISO 9001: 2015 za sistem upravljanja kvalitetom, ISO 22301: 2019 za sistem upravljanja kontinuitetom poslovanja i ISO/IEC 27701: 2019 za sistem upravljanja privatnošću informacija.

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

# BLICNET, D.O.O. BANJA LUKA

## Korporativni profil

**\*supernova**

### **Puno poslovno ime:**

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

### **Skraćeno poslovno ime:**

Brend \*supernova od 12.09.2022. godine spajanjem društava sa ograničenom odgovornošću Blicnet, Elta-Kabel i Telrad Net.

### **Sjedište:**

Banja Luka, Majke Jugovića br. 25

### **Područje djelovanja:**

Informacije, komunikacije, poslovna rješenja i sistem integracije

### **Oblik organizovanja:**

Društvo sa ograničenom odgovornošću

### **Djelatnost:**

Žičane komunikacije

- operater javnih elektronskih komunikacijskih mreža
- davalac fiksnih javnih telefonskih usluga
- davalac pristupa internetu
- distribuciju audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija
- veći broj drugih djelatnosti

### **Vlasništvo:**

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

### **Datum osnivanja:**

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

Dana 12.09.2022. godine završen je proces spajanja i pripajanja društava Elta-Kabel d.o.o. Doboj i Telrad Net d.o.o. Bijeljina društvu sticaocu Blicnet d.o.o. Banja Luka. Novokonsolidovano društvo od tada posluje pod novim zajedničkim imenom Blicnet d.o.o. Banja Luka i pod novim zajedničkim brendom **\*supernova**.

## Organi upravljanja

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

Organi upravljanja Društva su Skupština i Uprava. Društvo je organizovano na sljedeći način: Kabinet direktora, Funkcija za marketing i prodaju, Funkcija za ekonomske i pravne poslove, Funkcija za tehniku i Funkcija za ICT i poslovna rješenja.

## MISIJA, VIZIJA I STRATEGIJA

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

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



# Portfolio usluga

## Fiksna telefonija

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

## Internet i prenos podataka

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

## Integrisane usluge

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

## Multimedijalne usluge

- Digitalna televizija kablovska i 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

Od septembra 2022. godine i završetka procesa spajanja sa društvima Telrad Net i Elta-Kabel svim poslovnim korisnicima konsolidovanog društva Blicnet dostupna je jedinstvena ponuda usluga i zadržane su postojeće ugovorene usluge te pružena mogućnost za ugovaranja novih usluga.

## Novi servisi, usluge i unapređenje postojećih usluga

**Proširena je dostupnost novih OPTI paketa putem wireless tehnologije**, gdje je u skladu sa planom investicija, tokom 2022. godine urađeno proširenje i modernizacija wireless platforme s ciljem poboljšanja kvaliteta usluge interneta na području Federacije BiH, čime su stečeni uslovi za pružanje većih brzina interneta putem wireless tehnologije. Sve to je pozitivno uticalo na priliv novih korisnika internet usluge.

**U ponudu \*supernova tarifa uključene su četiri videoteke** različitih žanrova, gdje korisnici mogu gledati naslove iz domaće i strane produkcije i to: Nick plus videoteka, Superstar videoteka, Pickbox NOW, Apollon videoteka.

**U HBO Premium paketu** korisnik može da prati sve HBO i Cinemax kanale, kao i HBO Max servis, koji predstavlja samostalnu platforma za gledanje, kojom se objedinjuju nove serije i filmovi čiju produkciju potpisuju HBO, Warner Bros., DC, Cartoon Network i Max Originals.

Putem standardne i \*supernova digitalne televizije omogućeno je gledanje **većeg broja novih TV kanala u programskoj shemi**. Od novih TV kanala iz ponude izdajamo: TV kanale iz FOX grupacije, Diva, Pickbox, Arena Premium TV kanali, Bloomberg Adria, Euro Cinema TV kanali i sl.

Tokom 2022. godine urađeno je **proširenje programske sheme MMDS platforme** kao i izjednačavanje programske sheme u svim gradovima gdje Blicnet ima MMDS pristupnu tačku. Nova MMDS programska shema, nakon proširenja kapaciteta, ima 111 TV kanala različitog sadržaja.

Značajno mjesto u portfoliju usluga za poslovne korisnike Blicneta zauzimaju **sistemske integracijske usluge i Smart City rješenja**, na čijoj se promociji intenzivno radilo, te su tokom 2022. godine realizovani brojni projekti iz ove oblasti. Trend rasta i razvoja ICT segmenta i aktivan rad na digitalnim rješenjima biće nastavljen i u narednom periodu, kada će Društvo kontinuirano raditi na jačanju tržišnog položaja kao sistem integrator brend BlicnetSi/SupernovaSi uz podršku matičnog društva (kompanije Mtel). Blicnet intenzivno radi na definisanju ICT rješenja koja će da doprinesu digitalnoj transformaciji poslovanja (interno i eksterno) i ona su od ključne važnosti za ostvarivanje vizije budućeg razvoja kompanije.

S ciljem promocije i plasiranje Supernova tarifa sa naprednim TV funkcionalnostima kreirana je korporativna kampanja „Stigla je Supernova“, u okviru koje su predstavljeni benefiti novih tarifa, kao i razne akcijske ponude. Značajne marketinške aktivnosti sprovedene su i kroz brojne promocije i darivanja (promocija HBO Premium TV paketa, promocija elektronske dostave računara, uvođenje u ponudu videoteka Apollon i Pickbox NOW, promotivni period bez naknade za kanale HBO, Cinemax TV, Max TV i Arena Premium HD kanale). Kreiran je Supernova Newsletter u kojem korisnike i drugu javnost obavještavamo o najnovijim vijestima, događajima i akcijskim ponudama naše kompanije.

S ciljem promocije ICT rješenja, posebno je bilo uspješno učešće na prvoj međunarodnoj studentskoj konferenciji ISCon 2022.

## Investiciona ulaganja:

- **Projekat uvođenja OTT/multiscreen tehnologije** - realizacijom projekta digitalizacije TV korisnika omogućene su nove, prvenstveno nelinearne, funkcionalnosti u korištenju TV usluge, kao i praćenje TV sadržaja na prenosnim uređajima (mobilni telefoni i prenosni računari).
- **Nadogradnja HFC mreže** - zamjenom modema Docsis 2.0 modemima Docsis 3.0 otvorila se potreba nadogradnje HFC mreže, kao i migracija pojedinih centrala na tehnički uslovnije.
- **Nadogradnja bežične mreže** - u toku 2022. godine izvršeno je objedinjavanje MMDS sistema i završena migracija MMDS korisnika, kao i migracija modulacije. Potpuno je revitalizovan postojeći wireless sistem.
- **Izgradnja transportne mreže** - krajem 2022. godine otpočela je realizacija projekta formiranja jedinstvene transportne mreže. Projektom je planirana zamjena postojeće opreme (oprema van perioda tehničke podrške) novom opremom koja će da bude montirana.
- **Montaža opreme i omogućavanje daljinskog pristupa** svim NE - u narednom periodu biće urađeno konfigurisanje NE i po obezbjeđivanju potrebnih kapaciteta na OTN/DWDM mreži, biće urađena migracija kapaciteta na nove NE.

## Društveno odgovorno poslovanje

Kao društveno odgovorna kompanija, Blicnet je u toku 2022. godine sproveo brojne aktivnosti, od kojih su najznačajnije:

- **podrška College studentskom radiju BLC**, koji djeluje u okviru Banja Luka Collegea (BLC), a koji je dostupan preko interneta i u programskoj shemi Supernova digitalne kablovske televizije;

- **podrška klubu OK „Libero“ iz Bijeljine;**
- **učesnik skupa na temu sigurnosti djece na internetu**, održanom u Bijeljini, u organizaciji Regulatorne agencije za komunikacije;
- **učesnik na UIERS okruglom stolu povodom 60 godina ETF-a**, pod nazivom „Uloga i pozicija inženjera u društvu“, koji je okupio predstavnike uglednih kompanija, među kojima je bila i naša kompanija;
- **sponzor druge regionalne IT konferencije INIT 2022 u Banjoj Luci**, gdje su učesnici imali priliku da čuju predavanja domaćih i svjetskih stručnjaka o najaktuelnijim temama iz IT industrije, te da se upoznaju sa \*supernova rješenjima sistemskih integracija, što je za rezultat imalo posjetu studenata i đaka u svrhu prezentovanja novog \*supernova brenda te upoznavanje sa djelatnostima i načinom rada kompanije;
- **domaćin sjednice Izvršnog odbora granskog udruženja za IKT industriju** Privredne komore Republike Srpske, gdje se jedan od glavnih zaključaka odnosi na neophodnost digitalizacije svih usluga sa ciljem potpune digitalizacije javne uprave i stvaranja realne eUprave;
- **prijatelj međunarodne naučne studentske konferencije ISCon 2022**, čija je tema bila „Smart City - Smart Life“, u organizaciji Elektrotehničkog fakulteta iz Banje Luke.
- **prijatelj koncerata GKUD „Pronija“** iz Prnjavora;
- **u pogledu zaštite životne sredine** izvršeno je ekološko zbrinjavanje opreme i sredstava koja sadrže opasne komponente.

## Zaposleni

Ukupan broj zaposlenih Blicneta na dan 31.12.2022. godine iznosi 279.

U strukturi zaposlenih, najviše je zaposlenih sa srednjom stručnom spremom od 54,1% i zaposlenih sa visokom stručnom spremom od 42,7%. Od ukupnog broja zaposlenih, 62,4% odnosi se na zaposlene osobe muškog pola. Najveće učešće u ukupnom broju zaposlenih čine zaposleni od 30 do 50 godina starosti sa 71,7%.

Struktura zaposlenih	31.12.2021.	31.12.2022.
<b>Ukupan broj zaposlenih</b>	<b>269</b>	<b>279</b>
<b>Zaposleni po stručnoj spremi</b>		
do SSS	156	151
VŠS	22	9
VSS i više	91	119
<b>Zaposleni po starosti</b>		
do 30 godina	46	38
30 do 50 godina	199	200
preko 50 godina	24	41
<b>Zaposleni po polnoj strukturi</b>		
Muškarci	172	174
Žene	97	105

## Upravljanje rizicima

U svom redovnom poslovanju, Društvo je, u različitom obimu, izloženo 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.

Društvo ne stupa u transakcije sa izvedenim finansijskim instrumentima (derivatima), kao što su svopovi kamatnih stopa ili forvardi. Pored toga, za period koji se završava na dan 31.12.2022. godine, Društvo nije vršilo trgovanje finansijskim instrumentima.

# FINANC, D.O.O. BANJA LUKA

## Korporativni profil



- Puno poslovno ime:**  
"FINANC" Društvo sa ograničenom odgovornošću za trgovinu i usluge, Banja Luka
- Skraćeno poslovno ime:**  
"FINANC" d.o.o. Banja Luka
- Sjedište:**  
Banja Luka, Dunavska 1c
- Područje djelovanja:**  
Posredovanje u prodaji telekomunikacionih usluga i pružanje procesing usluga
- Oblik organizovanja:**  
Društvo sa ograničenom odgovornošću
- Djelatnost:**  
Uslužne djelatnosti iz oblasti:
  - Posredovanja u prodaji
  - Procesing usluge
- Vlasništvo:**  
U februaru 2020. Mtel a.d. Banja Luka postaje 100% vlasnik
- Datum osnivanja:**  
2002. godine kao društvo sa ograničenom odgovornošću

## Organi upravljanja

Organ upravljanja Društvom čine Skupština Društva i direktor.

## MISIJA

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

## VIZIJA

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

## Strategija

Unapređenje postojećih te proširenje usluga i unapređenje saradnje sa poslovnim partnerima. Kroz saradnju sa telekom operatorima Grupe, aktivnosti Društva značajno su usmjerene na posredovanje u prodaji usluga iz njihovog portfolija na cijeloj teritoriji Bosne i Hercegovine. Uvažavajući njihove potrebe 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.

# Portfolio usluga

## Fiksna telefonija

- Posredovanje u prodaji usluge fiksne telefonije za telekom operatore

## Mobilna telefonija

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

## Internet i prenos podataka

- Posredovanje u prodaji usluga pristupa internetu za telekom operatore

## Integrisane usluge

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

## Multimedijalne usluge

- Posredovanje u prodaji multimedijalnih usluga telekom operatora

## Ostale usluge

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

## Zaposleni

Ukupan broj zaposlenih FINANC d.o.o. Banja Luka na dan 31.12.2022. godine iznosi 39.

U strukturi zaposlenih, najviše je zaposlenih sa srednjom stručnom spremom sa učešćem od 76,9%. Od ukupnog broja zaposlenih, 53,8% odnosi se na zaposlene osobe ženskog pola. Najveće učešće u ukupnom broju zaposlenih čine zaposleni od 30 do 50 godina starosti sa 56,4%.

### Struktura zaposlenih

	31.12.2021.	31.12.2022.
<b>Ukupan broj zaposlenih</b>	<b>39</b>	<b>39</b>
<b>Zaposleni po stručnoj spremi</b>		
do SSS	30	30
VSS i više	9	9
<b>Zaposleni po starosti</b>		
do 30 godina	14	14
30 do 50 godina	21	22
preko 50 godina	4	3
<b>Zaposleni po polnoj strukturi</b>		
Muškarci	16	18
Žene	23	21

## Upravljanje rizicima

U svom redovnom poslovanju, Društvo je, u različitom obimu, izloženo 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



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



**Blicnet, d.o.o. Banja Luka**  
Majke Jugovića 25  
78 000 Banja Luka  
Tel: +387 (51) 921 950  
Fax: +387 (51) 921 922  
[www.supernovabih.ba](http://www.supernovabih.ba)



**FINANC, d.o.o. Banja Luka**  
Dunavska 1c  
78 000 Banja Luka  
Tel: +387 (51) 334 555  
Fax: +387 (51)334 552  
[financ@financ.ba](mailto:financ@financ.ba)



**Logosoft, d.o.o. Sarajevo**  
Grbavička 4  
71 000 Sarajevo  
Tel: +387 (33) 931 900  
Fax: +387 (33) 931 901  
[www.logosoft.ba](http://www.logosoft.ba)

44  
2023  
24

m:tel

Mtel, a.d. Banja Luka

 mtelbih  mtelbh  mtelimateprijatelje  company/mtelbih