



IZVJEŠTAJ O POSLOVANJU 2023

FINANSIJSKI IZVJEŠTAJ I IZVJEŠTAJ
NEOVISNOG REVIZORA

BH TELECOM D.D. SARAJEVO
Franca Lehara 7, 71000 Sarajevo

Juni 2024.

BH TELECOM PRUŽA VISOKO -
TEHNOLOŠKA, PAMETNA I RJEŠENJA
NOVE GENERACIJE ZA PREKO
2,0 MILIONA POSLOVNIH
I REZIDENCIJALNIH KORISNIKA.
VIŠE OD 30 GODINA SPAJAMO NAŠE
LJUDE, NAŠE POSLOVE I NAŠE SNOVE.
POSVEĆENI STVARANJU ODRŽIVE
VRIJEDNOSTI ZA SVE NAŠE DIONIČARE

BH TELECOM TEŽI

DA POSTANE

VODEĆI DIGITALNI

INTEGRATOR

BH DRUŠTVA.

N A G R A D E I P R I Z N A N J A

VMWare Adria Forum 2023. u Šibeniku

BH Telecom dobitnik nagrade
VM Ware Cloud Verified Award

Kolektiv d.o.o. - MojPosao.ba

Najpoželjniji poslodavac
u 2023. godini u javnom sektoru

Agencija Altermedia - 2. Social Media Summit

Priznanje "Digital Cup" za edukativnu kampanju "Glavu gore!
Stop korištenju mobitela u prometu!"

29. Sarajevo Film Festival

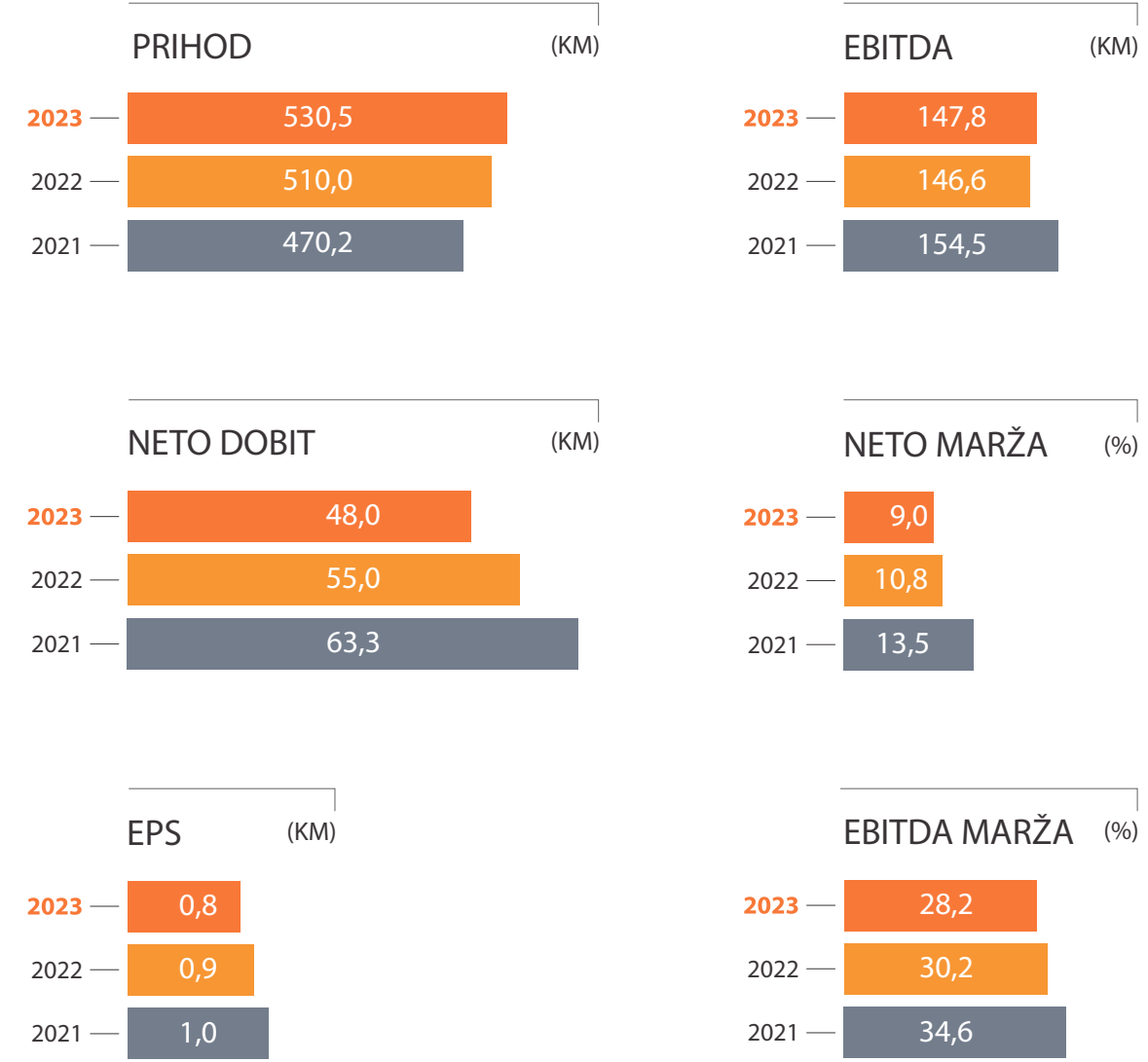
Šest nagrada Srce Sarajeva za seriju "Kotlina"
i BH Content Lab platformu BH Telecoma

Sarajevo Unlimited 2023.

BH Telecom dobitnik nagrade u kategoriji
"Dugogodišnja izvrsnost"

GLAVNA OBILJEŽJA POSLOVANJA

PRIHOD 530,5 miliona KM	EBITDA 147,8 miliona KM
NETO DOBIT 48,0 miliona KM	EBITDA MARŽA 28,2 %
NETO DOBIT/EBITDA 33,0 %	CAPEX 68,5 miliona KM
SLOBODNI NOVČANI TOK 83,6 miliona KM	EPS 0,76 KM



s a d r ž a j

01	PREGLED	7
	OSNOVNI PODACI I KRATKI HISTORIJAT	8
	GDJE DJELUJEMO	9
	INFORMACIJE ZA INVESTITORE	11
	MEĐUNARODNA SARADNJA	12
02	STRATEŠKI OKVIR	13
	OBRAĆANJE GENERALNOG DIREKTORA	14
	KORPORATIVNI PROFIL	16
	STRATEGIJA	22
	POSLOVNO OKRUŽENJE	24
	PREGLED TRŽIŠTA TELEKOMUNIKACIJA U 2023. GODINI	27
	UPRAVLJANJE RIZICIMA I KORPORATIVNO UPRAVLJANJE	36
03	OPERATIVNI PREGLED	37
	INOVACIJE U PONUDI USLUGA	38
	KORISNICI USLUGA	52
	KLJUČNI PODACI O REDOVNOM POSLOVANJU	57
	EKONOMSKO-FINANSIJSKO POSLOVANJE	58
	REALIZOVANA INVESTICIONA ULAGANJA	69
04	DRUŠTVENO ODGOVORNO I ODRŽIVO POSLOVANJE	75
	DONACIJE	76
	SPONZORSTVA	77
	ODGOVORNOST PREMA KORISNICIMA	78
	ZAŠTITA ŽIVOTNE SREDINE	79
	LJUDSKI RESURSI I BRIGA O ZAPOSLENIMA	81
	NAGRADE I PRIZNANJA	84
	FINANSIJSKI IZVJEŠTAJ ZA GODINU KOJA JE ZAVRŠILA 31.12.2023. I IZVJEŠTAJ NEOVISNOG REVIZORA	

01

PREGLED	7
OSNOVNI PODACI I KRATKI HISTORIJAT	8
GDJE DJELUJEMO	9
INFORMACIJE ZA INVESTITORE	11
MEĐUNARODNA SARADNJA	12

BH TELECOM
S T U B
BH TELEKOMUNIKACIJSKE
INFRASTRUKTURE

1,0 MILIJARDA
KAPITAL

OSNOVNI PODACI I KRATKI HISTORIJAT

Više od dvije decenije, BH Telecom pokreće inovacije za javni i privatni sektor, kao i milione ljudi širom BiH. Naša vizija da postanemo vodeći digitalni integrator bh društva nastavlja poprimati oblik dok ulažemo i partnerski izgrađujemo budućnost telekomunikacija te stvaramo održivu vrijednost za naše dioničare.

OSNOVNI PODACI



Poslovno ime	BH Telecom d.d. Sarajevo
Sjedište	Franca Lehara 7
Osnovni kapital	634.573.580 KM
Broj i vrsta izdatih dionica	63.457.358 običnih dionica nominalne vrijednosti po 10 KM
Web sajt	www.bhtelecom.ba
Osnovna djelatnost	Žičane telekomunikacije
Vlasništvo u drugim društvima	BH TELECOM d.d. Sarajevo je osnivač sa 100% učešća u osnovnom kapitalu "Metropoly Media" d.o.o. Sarajevo, Zmaja od Bosne br. 88, 71000 Sarajevo

KRATKI HISTORIJAT

1992.

JP PTT Saobraćaja BiH, pravni prethodnik JP BH Telecom Sarajevo je registrovano 31. jula 1992. s osnovnim ciljem hitne uspostave telekomunikacionog saobraćaja, prekinutog agresijom nakon proglašenja nezavisnosti Bosne i Hercegovine.

2001.

Odlukom Vlade Federacije BiH od 20. decembra 2001. godine, Javno preduzeće PTT saobraćaja BiH je reorganizovano i formirana su dva nova pravna subjekta: JP BH Pošta i JP BH Telecom.

2004.
DO DANAS

U sadašnjem obliku Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo egzistira od 12. marta 2004. godine kada je promijenjen oblik preduzeća i usklađen sa Zakonom o privrednim društvima, (Odluka Vlade Federacije Bosne i Hercegovine o davanju saglasnosti na Plan reorganizacije - promjena oblika JP BH Telecom Sarajevo u Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo ("Službene novine FBiH" broj 66/03) i Odluke Vlade Federacije BiH o davanju saglasnosti o promjeni oblika organizovanja Javnog preduzeća BH TELECOM Sarajevo u Dioničko društvo ("Službene novine FBiH", broj 1/04).

GDJE DJELUJEMO

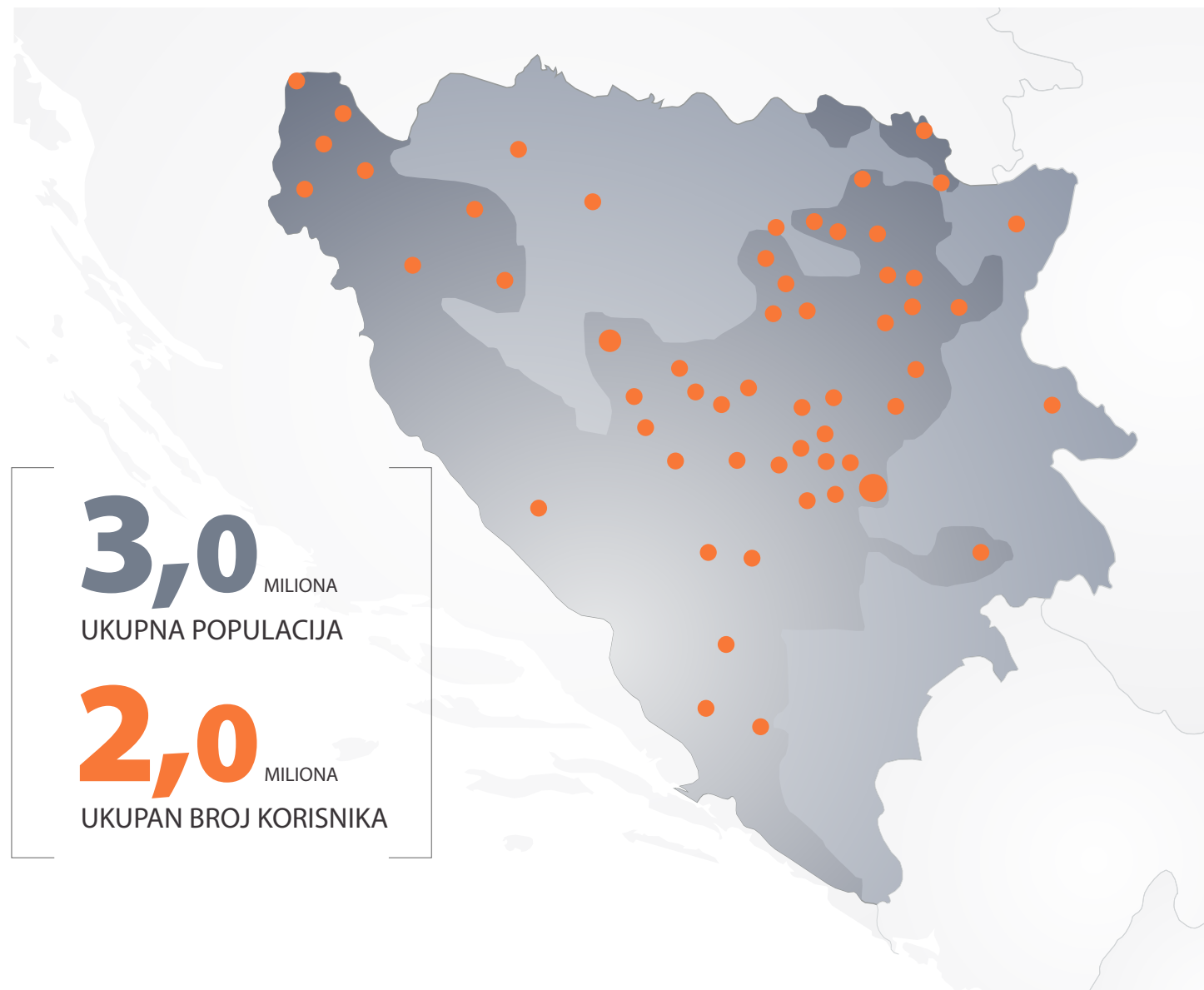
Od početka poslovanja BH Telecom je fokusiran na tržište cijele Bosne i Hercegovine, prevashodno Federacije Bosne i Hercegovine, ali sa ciljem širenja i na teritorij Republike Srpske. Društvo svoje djelovanje ostvaruje i putem regionalnih direkcija i telecom centara, i to:

- Direkcija Sarajevo sa sjedištem u Sarajevu,
- Direkcija Tuzla sa sjedištem u Tuzli,
- Direkcija Zenica sa sjedištem u Zenici,
- Direkcija Bihać sa sjedištem u Bihaću,
- Direkcija Travnik sa sjedištem u Travniku,
- Direkcija Mostar sa sjedištem u Mostaru,
- Direkcija Goražde sa sjedištem u Goraždu,
- Direkcija Brčko sa sjedištem u Brčkom,
- Direkcija Banja Luka sa sjedištem u Banja Luci
- Telekom centri pri regionalnim direkcijama.



BH Telecom prodajna mreža trenutno broji 79 prodajnih mjesta i to:

72 u Federaciji Bosne i Hercegovine	5 u Republici Srpskoj	2 u Brčko distriktu
---	---------------------------------	-------------------------------

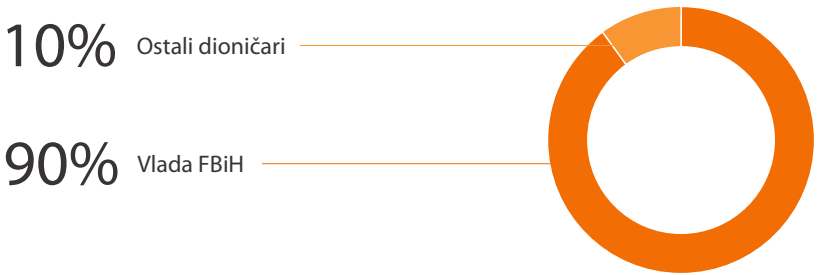


3,0 MILIONA
UKUPNA POPULACIJA

2,0 MILIONA
UKUPAN BROJ KORISNIKA

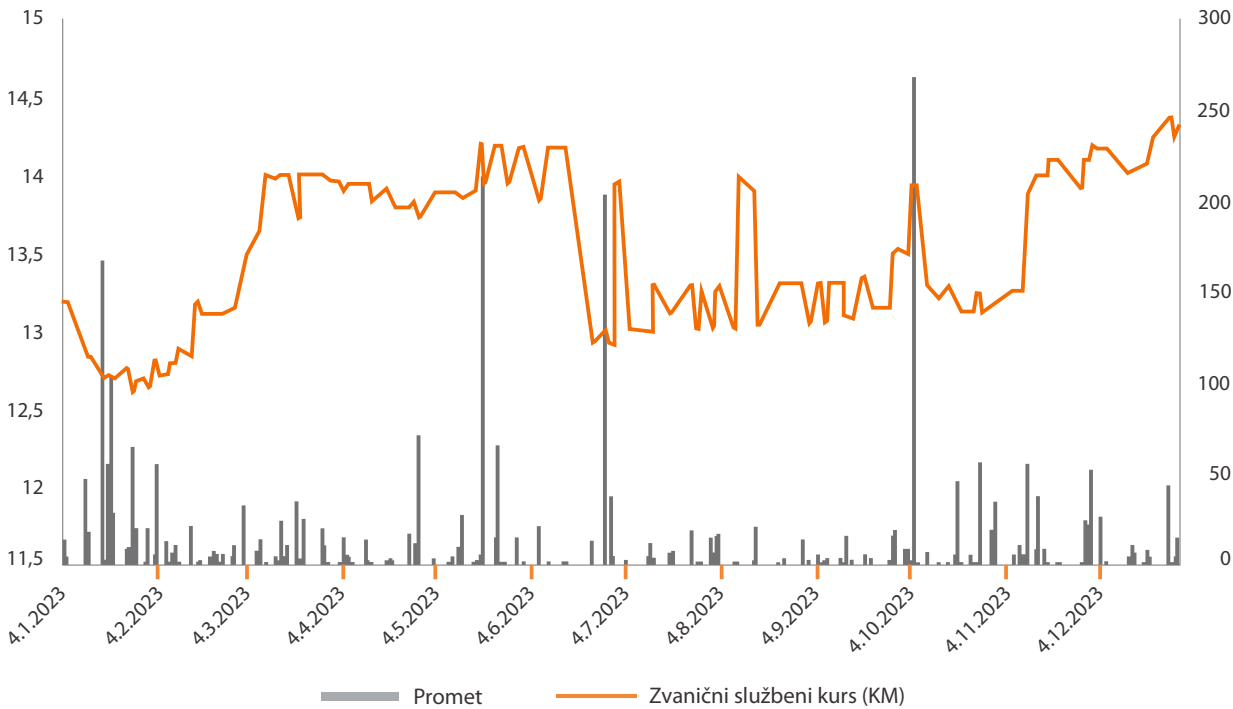
INFORMACIJE ZA INVESTITORE

- Vrijednost osnovnog kapitala Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo na dan 31.12.2023. godine iznosila je 634,57 miliona KM, a čini ga 63.457.358 običnih dionica nominalne vrijednosti 10 KM po dionici.
- U vlasničkoj strukturi većinski dio (90%) posjeduje Vlada Federacije Bosne i Hercegovine, dok je ostatak u vlasništvu investicionih fondova i malih dioničara.
- Prema godišnjem statističkom izvještaju Sarajevske berze (SASE), najveći promet na Slobodnom tržištu - ST1 ostvaren je dionicama emitenta BH Telecom d.d. Sarajevo u iznosu od 2,7 miliona KM što čini 32% ukupno ostvarenog redovnog prometa na ovom tržištu i svrstava BH Telecom među top 10 emitenata prema ostvarenom prometu.
- Ukupan broj transakcija dionicama BH Telecoma u 2023. godini iznosio je 498, sa ukupnom vrijednošću od 2,7 miliona KM.
- Prosječna cijena dionica BH Telecoma u 2023. godini iznosila je 13,51 KM, minimalna prosječna cijena iznosila je 12,61 KM, a maksimalna prosječna cijena 14,37 KM.
- Prosječna cijena dionica BH Telecom-a na posljednji dan trgovanja u 2023. godini je iznosila 14,33 KM.
- Ukupan promet manji je za 62% u odnosu na prethodnu godinu, a cijena dionica je porasla. Tržišna kapitalizacija na dan 29.12.2023. godine iznosila je 909,3 miliona KM, što predstavlja rast od 8,1% u odnosu na 30.12.2022. godine.



INFORMACIJE ZA INVESTITORE	2022.	2023.	%
Broj transakcija	600	498	-17%
Ukupan promet (mil. KM)	7,1	2,7	-62%
Tržišna kapitalizacija (mil. KM)	841,4	909,3	8,1%
Isplaćena dividenda (mil. KM)	35,0	-	-
ROE (%)	5,45	4,55	-0,9 p.p
EPS (KM)	0,87	0,76	-12,7%

KRETANJE CIJENE AKCIJA I OBIMA TRGOVANJA
u 000 KM



MEĐUNARODNA SARADNJA

Infrastruktura BH Telecoma je dio globalnog telekomunikacijskog sistema i kao takva bh građanima i privrednim subjektima omogućava visokokvalitetno korištenje fiksne i mobilne mreže u lokalnom, međumjesnom i međunarodnom saobraćaju, te brojne, različito modelirane pakete usluga i servisa. Postojećim kapacitetima na direktnim linkovima omogućavamo našim pretplatnicima uslugu međunarodne govorne telefonije automatskim biranjem sa 225 zemalja svijeta.

Interkonekcijama sa međunarodnim operatorima omogućavamo našim pretplatnicima uslugu međunarodne govorne telefonije i razmjene SMS-ova sa korisnicima operatora svih zemalja svijeta. BH Telecom ima 20 direktnih veza sa međunarodnim operatorima, direktne veze sa 8 bosanskohercegovačkih operatora, preko kojih se vrši razmjena telefonskog saobraćaja.

BH Telecom je svojim korisnicima omogućio kvalitetnu roaming uslugu širom svijeta. Nesmetanu komunikaciju prilikom boravka u inostranstvu korisnici mogu ostvariti u **168 zemalja** svijeta, te birati između **341 operatora** sa kojima BH Telecom ima sklopljene roaming ugovore. Pored naprijed navedenog, BH Telecom je za svoje krajnje korisnike obezbijedio potrebne internet kapacitete kroz saradnju i povezivanje sa vodećim Tier 1 međunarodnim nadprovajderima, kao i kroz saradnju sa vodećim svjetskim content provajderima poput Googlea, Facebooka i Netflix-a.

BH TELECOM JE ČLAN MEĐUNARODNIH TELEKOMUNIKACIJSKIH ASOCIJACIJA:

	ITU	Međunarodna telekomunikaciona unija
	ETNO	Asocijacija evropskih telekomunikacionih mrežnih operatora
	ETSI	Evropski institut za standardizaciju u oblasti telekomunikacija
	CEPT	Evropska konferencija poštanskih i telekomunikacionih administracija
	GSMA	GSM Asocijacija
	EUTELSAT	Evropska organizacija za telekomunikacione satelite



02

STRATEŠKI OKVIR	13
OBRAĆANJE GENERALNOG DIREKTORA	14
KORPORATIVNI PROFIL	16
STRATEGIJA	22
POSLOVNO OKRUŽENJE	24
PREGLED TRŽIŠTA TELEKOMUNIKACIJA U 2023. GODINI	27
UPRAVLJANJE RIZICIMA I KORPORATIVNO UPRAVLJANJE	36

OBRAĆANJE GENERALNOG DIREKTORA



Poštovani dioničari,

Godina iza nas je godina tranzicije, posebno imajući na umu činjenicu da je nova Uprava, koja podnosi ovaj izvještaj, imenovana u oktobru 2023. godine. Upravo zbog promjene rukovodinih organa koja se desila u zadnjem kvartalu 2023. godine, ovaj izvještaj treba posmatrati kroz dvije prizme: kao presjek trenutnog stanja i kao putokaz za buduće kretanje kroz detekciju trenutnih slabosti, ali i prilika i mogućnosti.

Trend pada dobiti BH Telecoma u proteklih deset godina implicira unutrašnje slabosti i izazove, te ukazuje na potrebu za strukturnim promjenama. Promjena Uprave svakako može biti i jeste jedna nova energija, koja treba pokrenuti BH Telecom u pravcu stabilizacije, ozdravljenja i značajnijeg rasta po svim parametrima.

Naša vizija je da BH Telecom bude stabilan stub bh telekomunikacijske infrastrukture i lokomotiva digitalne transformacije na putu ekonomskog razvoja i prosperiteta naše domovine. Povećanje prihoda, povećanje zadovoljstva klijenata u značajnoj mjeri i jačanje, odnosno unaprjeđenje infrastrukture, te optimizacija procesa kroz reorganizaciju Društva nam moraju biti ključni fokus u narednom periodu.

BH Telecom je u 2023. godini ostvario ukupan prihod od 530,5 miliona KM, što predstavlja rast od 20,5 miliona KM ili 4% u odnosu na godinu ranije i ostvaren je u visini plana za 2023. godinu. Naša korisnička baza uvećana je za skoro 35 hiljada novih korisnika u odnosu na 2022. godinu, a posebno je značajan rast naših strateških segmenata. Servis Moja TV je ostvario rast prihoda od 3%, a servis mobilne telefonije rast prihoda od 10% u odnosu na 2022. godinu. Korisnička baza mobilne telefonije uvećana je za oko 23 hiljade korisnika. Kada je u pitanju postpaid segment mobilne telefonije nastavili smo da nadograđujemo naše Extra pakete. Prateći tržišne trendove lansirane su i nove prepaid opcije sa nizom benefita koje korisnici biraju spram svojih preferenci. Te promjene su usmjerene ka povećanju zadovoljstva naših korisnika i u konačnici rastu profitabilnosti ovog segmenta.

Ostvarena bruto dobit za 2023. godinu iznosi 52,7 miliona KM i manja je za 8,4 miliona KM ili za 14% u odnosu na prošlu godinu i 3,6 miliona ili 6% manja od planirane. EBITDA je ostvarena u visini od 147,8 miliona KM i zabilježila je rast od 1% u odnosu na godinu ranije.

Pad dobiti u 2023. godini je primarno rezultat povećanja troškova zaposlenih usljed usklađivanja osnovice sa godišnjom stopom inflacije, u skladu sa odredbama Kolektivnog ugovora, što je rezultiralo povećanjem troškova zaposlenih za 12,8 miliona KM. Osim toga, izvršeno je rezervisanje za sudske sporove u iznosu od 5,4 miliona KM za jedan spor koji se vodi protiv Društva, u skladu sa preporukama revizora i Međunarodnim računovodstveni standardima. Također, troškovi amortizacije stalnih sredstava su rasli za 9,0 miliona KM, kako zbog novih kupovina, a najvećim dijelom kao posljedica činjenice da je krajem 2023. godine izvršena analiza sredstava u pripremi kojim su identifikovana sredstva koja su već ranije ispunila uslove za stavljanje u upotrebu, te je izvršeno aktiviranje svih identifikovanih sredstava i obračunata pripadajuća amortizacija.

Dakle, iako je ostvaren rast prihoda, taj rast je nedovoljan da bi osigurao planiranu, željenu i potrebnu profitabilnost BH Telecoma. Značajan pad profitabilnosti alarm je za promjene i optimizaciju poslovnih modela sa ciljem unaprjeđenja efikasnosti poslovanja.

Strateško opredjeljenje BH Telecoma je kontinuirano ulaganje u kvalitetu infrastrukture i zadovoljstvo korisnika čime postavljamo temelje za budućnost i omogućavamo dugoročan rast kompanije.

U protekloj godini realizovana su investiciona ulaganja u vrijednosti od 68,5 miliona KM. Nismo zadovoljni iznosom kao ni tempom realizacije investicija i u narednom periodu planiramo napraviti značajan iskorak na ovom planu. Fokusirat ćemo se na dalje transformiranje poslovanja u digitalno i zeleno, odnosno održivo. Iako je telekomunikacijska infrastruktura nove generacije temelj za ove procese, u proteklom periodu je ovo bilo možda i među najzapuštenijim segmentima, što je posljedično utjecalo na kvalitetu usluga i (ne)zadovoljstvo korisnika.

Značajno ćemo ubrzati izgradnju i proširenje optičke mreže, izvršiti neophodna proširenja kapaciteta mobilne mreže i pripremu za 5G mrežu. Poseban fokus će biti stavljen na unaprjeđenje korisničkog iskustva, a sve sa ciljem da svaki naš korisnik ima dostupnu kvalitetnu i pouzdanu uslugu koja će cjenovno biti u nivou kvaliteta.

U protekloj godini su realizovani projekti vezani za dalje širenje mobilne radio pristupne mreže kako geografski tako i kapacitivno. S tim u vezi, kroz realizaciju projekta implementacije novih baznih stanica u rad je pušteno novih 109 lokacija čime je omogućeno kvalitetno pružanje usluga mobilnom mrežom kako na novim tako i na postojećim područjima pokrivenosti signalom. Pored toga, realizacijom projekta proširenja LTE kapaciteta na postojećim baznim stanicama kroz uvođenje dodatnih sektora kao i LTE ćelija na novim 2100/2600 MHz frekvencijskim opsezima obezbijeđen je pravovremen odgovor na sve veće zahtjeve korisnika po pitanju količine prenesenih podataka putem mobilne mreže. Nova VoLTE usluga je predstavljena na Sajmu privrede u Mostaru, a nakon eksperimentalnog rada puštena je u komercijalni rad. Usluga omogućava znatno bolji kvalitet poziva u mobilnoj mreži (HD voice, brža uspostava veze), te video pozivanje (ViLTE).

Kao tehnološki orijentirana kompanija svjesni smo našeg značaja i uticaja na društvenu i životnu sredinu u kojoj djelujemo i radimo. Održivo i efikasno korištenje resursa i društveno odgovorno poslovanje treba da postanu naše temeljne vrijednosti inkorporirane u našu poslovnu filozofiju. Finaliziran je projekat implementacije prve fotonaponske elektrane BH Telecoma na krovu poslovne zgrade u Mostaru, čime će se realizovati uštede u korištenju mrežne električne energije i smanjiti karbonski otisak.

BH Telecom gotovo tri decenije stoji kao ponosni i aktivni partner podrške svih oblika kulturnih, sportskih, naučnih i obrazovnih projekata koji se realiziraju u Bosni i Hercegovini. Kontinuirano pružamo i nastavljamo davati podršku našim vrhunskim sportistima poput Lane Pudar, Lejle Njemčević, Elvedine Muzaferija, Amela Tuke, Ismaila Barlova, Ismaila Zulfića i mnogih drugih. Naša podrška nije izostala ni sportskim klubovima, te brojnim udruženjima i nevladinim organizacijama.

I tokom 2023. godine BH Telecom je nastavio sa pružanjem podrške bh filmskoj industriji. Naša kompanija je uz SFF od samog početka, a putem BH Content Lab platforme finansirani su preostali filmski projekti bh. kinematografa. Naše partnerstvo i podrška svakako imaju svoju misiju i cilj, a to je promovisanje Bosne i Hercegovine, jačanje državotvornosti i osnaživanje patriotskog duha. Upravo u tom svjetlu će se posmatrati i birati projekti u koje ćemo investirati.

Na kraju želim da izrazim zahvalnost svim korisnicima usluga BH Telecoma i našim dioničarima na ukazanom povjerenju. Također, zahvaljujem se i našim zaposlenicima na predanom i posvećenom radu, a našim partnerima i dobavljačima na uspješnoj saradnji u 2023. godini. Duboko sam uvjeren da zajedničkim snagama možemo kreirati još ljepše priče i učiniti BH Telecom vodećim digitalnim integratorom bh društva.

V.D. GENERALNI DIREKTOR

Amel Kovačević

KORPORATIVNI PROFIL

DJELATNOST

BH Telecom je vodeći telekom operator u Bosni i Hercegovini, koji pruža visokokvalitetne usluge iz oblasti telekomunikacija. Kontinuirano sarađujemo sa brojnim domaćim i stranim firmama, nabavljamo savremenu opremu i tehnološka rješenja, čime direktno doprinosimo kvalitetu svojih usluga. Pridajemo veliki značaj korporativnoj odgovornosti znajući da smo dio industrije koja se brzo razvija, te nastojimo i putem ponude inoviranih usluga doprinijeti dobrobiti društva u cjelini.

Odgovornim upravljanjem, stavljanjem korisnika na prvo mjesto, implementiranjem novih tehnologija kao i donošenjem dobrih poslovnih odluka, uspjeli smo da se u vrijeme velike konkurencije na telekomunikacijskom tržištu ostvarimo kao lider u pružanju telekomunikacijskih usluga. Naša jedinstvenost, tradicija, širok asortiman usluga i dinamika razvoja poslovanja čine nas prepoznatljivim. Kao društveno odgovorna kompanija učestvujemo u svakodnevnom napretku bh društva, dajući doprinos njegovom razvoju.

ORGANIZACIJA I ORGANI DRUŠTVA

Društvo je organizovano kao jedinstvena samostalna organizacija i ekonomsko-poslovna cjelina na funkcionalnom, tehnološkom, procesnom i teritorijalnom principu. U organizacionom smislu BH Telecom je dioničko društvo koje čine osnovne organizacione jedinice (kabinet Generalnog direktora, odjel sekretara Društva, odjel za internu reviziju, izvršne direkcije, regionalne direkcije i telecom centri) i njihove unutrašnje organizacione jedinice.

- Organi Društva su:
- Skupština,
 - Nadzorni odbor,
 - Uprava društva i
 - Odbor za reviziju

Skupština

Skupštinu Društva čine dioničari. Vlada FBiH, kao većinski vlasnik kapitala, imenuje predsjedavajućeg Skupštine, koji presjedava sjednicama Skupštine.

Nadzorni odbor

Predsjednik i članovi Nadzornog odbora (stari saziv v.d. članova Nadzornog odbora od 01.01.2023. do 08.04.2023. godine):

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1. Mugdim Mandžuka | v.d. predsjednik |
| 2. Almina Pilav | v.d. član |
| 3. Nedin Dedić | v.d. član |
| 4. Zoran Marijanović | v.d. član |
| 5. Haris Delizaimović | v.d. član |
| 6. Fuad Cuplov | v.d. član |

Predsjednik i članovi Nadzornog odbora (novi saziv v.d. članova Nadzornog odbora od 11.08.2023. do 31.12.2023. godine):

- | | |
|----------------------|------------------|
| 1. Sedad Avdić | v.d. predsjednik |
| 2. Faruk Hadžić | v.d. član |
| 3. Samir Čorbo | v.d. član |
| 4. Alma Zildžić | v.d. član |
| 5. Zoran Marijanović | v.d. član |
| 6. Affan Čehajić | v.d. član |

Uprava

Upravu društva (menadžment) čine generalni direktor i izvršni direktori. Uprava Društva je upravljačko tijelo nadležno i odgovorno za poslovanje Društva. Svi članovi Uprave imaju u svojoj nadležnosti jednu korporativnu ili poslovnu jedinicu. Kabinet Generalnog direktora i izvršne direkcije čine Generalnu direkciju čije sjedište je u Sarajevu.

Stari saziv Uprave od 01.01.2023. do 09.10.2023. godine:

- | | |
|--------------------|--|
| 1. Sedin Kahriman | Generalni direktor |
| 2. Muamer Hadžović | Izvršni direktor Izvršne direkcije za razvoj poslovanja |
| 3. Samir Jusufović | Izvršni direktor Izvršne direkcije za pravne poslove, upravljanje organizacijom i ljudskim resursima |
| 4. Adnan Huremović | Izvršni direktor Izvršne direkcije za tehnologiju i razvoj servisa |
| 5. Mirza Odošić | Izvršni direktor Izvršne direkcije za ekonomsko-finansijske poslove |
| 6. Kemal Avdagić | Izvršni direktor Izvršne direkcije za investicije |
| 7. Samira Čerim | Izvršni direktor Izvršne direkcije za informacione tehnologije |

Novi saziv v.d. članova Uprave od 10.10.2023. do 31.12.2023. godine (mandat do 10.10.2024. godine):

- | | |
|----------------------|---|
| 1. Amel Kovačević | v.d. Generalni direktor |
| 2. Erdal Islamagić | v.d. Izvršni direktor Izvršne direkcije za razvoj poslovanja |
| 3. Damir Čauš | v.d. Izvršni direktor Izvršne direkcije za pravne poslove, upravljanje organizacijom i ljudskim resursima |
| 4. Muamer Durić | v.d. Izvršni direktor Izvršne direkcije za tehnologiju i razvoj servisa |
| 5. Anisa Lojo-Bajrić | v.d. Izvršni direktor Izvršne direkcije za ekonomsko-finansijske poslove |
| 6. Saša Palinić | v.d. Izvršni direktor Izvršne direkcije za investicije |
| 7. Semir Ibrahimović | v.d. Izvršni direktor Izvršne direkcije za informacione tehnologije |

Odbor za reviziju

- | | |
|----------------------|---|
| 1. Fatima Obhodaš | predsjednica (preminula 16.11.2023. godine) |
| 2. Dika Hodžić | član |
| 3. Esad Osmanbegović | član |

UPRAVA



Amel Kovačević

v.d. Generalni direktor

kabinet@bhtelecom.ba

Rođen je 1972. godine u Sarajevu. Srednje obrazovanje završio je 1991. godine u Drugoj gimnaziji Sarajevo nakon čega je diplomirao ekonomiju na Internacionalnom islamskom univerzitetu u Maleziji. Na istom univerzitetu po završetku postdiplomskog studija 2000. godine stekao je akademsku titulu magistar ekonomije.

Posjeduje bogato radno iskustvo sa više od 25 godina uspješne profesionalne karijere iz oblasti finansija, bankarstva i diplomatije. Obavljao je poslove vođe tima za BBI finansiranje i direktora Sektora za poslovanje sa stanovništvom u Bosna Bank International. Bio je angažovan kao predavač na Internacionalnom univerzitetu u Sarajevu i The Noel-Baker Center for Business and Management Studies. U kompaniji BamCard d.d. Sarajevo radio je na poslovima generalnog direktora, a potom preuzeo funkciju ambasadora BiH u NR Kini i Mongoliji pri Ministarstvu vanjskih poslova BiH. Obavljao je dužnost ministra finansija Kantona Sarajevo i zamjenika premijera Vlade Kantona Sarajevo. Nakon profesionalnog angažmana na poziciji direktora United Bank of Albania imenovan je za vršioca dužnosti generalnog direktora Dioničkog društva BH Telecom.

Fokusiran je na postizanje poslovnih rezultata, posjeduje znanja i vještine da sveobuhvatno razumijeva kompleksne socio-ekonomske probleme i okruženja, te osmišljava i implementira uspješne strategije. Tokom svoje karijere stekao je značajno iskustvo u pripremi i implementaciji ključnih politika i procedura u cilju izgradnje jakog korporativnog ugleda, rastuće baze klijenata, prepoznavanja poslovnih prilika, praćenja industrijskih trendova te donošenja poslovnih strategija za ostvarivanje optimalnog rasta ključnih poslovnih parametara. Posjeduje dokazano iskustvo u vođenju velikih timova u kompleksnom i promjenljivom poslovnom okruženju. Uspješno je vodio sveobuhvatne procese transformacije kroz osmišljavanje novog korporativnog identiteta, dizajniranje novih proizvoda i usluga, optimiziranje procesa, uvođenje različitih softverskih rješenja, implementaciju nove organizacijske strukture, a sve u cilju stvaranja pristupačne i konkurentne ponude koju karakterizira superiorno korisničko iskustvo.



Erdal Islamagić

v.d. Izvršni direktor za razvoj poslovanja

erdal.islamagic@bhtelecom.ba

Erdal Islamagić rođen je 1978. godine u Pljevljima. Akademsku titulu diplomiranog inženjera saobraćaja i komunikacija stekao je 2004. godine, na Fakultetu za saobraćaj i komunikacije Univerziteta u Sarajevu. Svoju poslovnu karijeru je započeo 2006. godine kao Project manager u kompaniji Masterline d.o.o. Sarajevo, a sa početkom 2007. godine je nastavio karijeru kao IT Manager u Ministarstvu sigurnosti BiH/Služba za poslove sa strancima. Polovinom 2007. godine zasniva radni odnos u Dioničkom društvu BH Telecom Sarajevo na poziciji stručnog saradnika za odnose sa operatorima u Centru za odnose sa operatorima.

Početkom 2012. godine karijeru nastavlja kao samostalni stručni saradnik za prilagođena komunikacijska rješenja u tadašnjoj Direkciji za prodaju i podršku Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo, što traje do polovine 2019. godine kada je imenovan za šefa službe za pripremu i prodaju usluga poslovnim korisnicima u Izvršnoj direkciji za razvoj poslovanja / Direkcija za promociju, prodaju i podršku/Sektor za upravljanje prodajom. Od septembra 2023. godine imenovan je za v.d. izvršnog direktora Izvršne direkcije za razvoj poslovanja Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo.



Damir Čauš

v.d. Izvršni direktor za pravne poslove, upravljanje organizacijom i ljudskim resursima

damir.caus@bhtelecom.ba

Rođen je 1984. godine u Banjaluci. Srednje obrazovanje završio je u Općoj gimnaziji u Zenici, a diplomski studij prava okončao 2010. godine na Pravnom fakultetu Univerziteta u Sarajevu. 2012. godine započeo je poslovnu karijeru u JP Elektroprivreda BiH d.d. Sarajevo, podružnica "Elektrodistribucija" Zenica, gdje je prvobitno angažovan na poslovima stručnog saradnika za kadrovske poslove u svojstvu pripravnika.

Nakon toga radni angažman nastavio je na poslovima stručnog saradnika za pravne poslove u Službi za pravne poslove. Tokom daljeg radnog angažmana u podružnici "Elektrodistribucija" Zenica obavljao je poslove rukovodioca Službe za opće poslove i transport, rukovodioca Službe za kadrovske poslove, rukovodioca Službe za internu kontrolu te rukovodioca Službe za opće poslove. Sa pozicije rukovodioca Službe za opće poslove imenovan je na funkciju v.d. Izvršnog direktora za pravne poslove, upravljanje organizacijom i ljudskim resursima Dioničkog društva BH Telecom.



Muamer Durić

v.d. Izvršni direktor za tehnologiju i razvoj servisa

muamer.duric@bhtelecom.ba

Rođen je u Sarajevu 1977. godine. Diplomirao je na Elektrotehničkom fakultetu Univerziteta u Sarajevu, odsjek za telekomunikacije 2003. godine. Postdiplomski studij na Elektrotehničkom fakultetu u Sarajevu završava 2011. godine, čime stiče akademsku titulu magistra elektrotehničkih nauka. Od 2004. godine je uposlenik BH Telecoma. Profesionalnu karijeru započinje na mjestu stručnog saradnika za mjerenja u Službi za čelijsko planiranje, razvoj i optimizaciju radio pristupne mreže pri Izvršnoj direkciji BH Mobile u Generalnoj direkciji. U svom radnom vijeku specijalizirao se na poslovima planiranja, implementacije i optimizacije mobilne mreže BH Telecoma - 2G, 3G i 4G mreže na cijeloj teritoriji BiH, te je intenzivno radio na pripremama implementacije 5G mreže koja čini "core business" usluga BH Telecoma.

Na mjesto izvršnog direktora imenovan je sa pozicije specijaliste za planiranje i optimizaciju radio pristupne mreže. Zbog postizanja izvrsnih rezultata u implementaciji 3G mreže BH Telecoma na teritoriji cijele BiH nagrađen je posebnim priznanjem 2014. godine - Plaketom BH Telecoma za doprinos razvoju BH Telecoma. Kao uposlenik BH Telecoma prisustvovao je brojnim stručnim i profesionalnim edukacijama u zemlji i inostranstvu. Osnivač je i aktivni član nekoliko sportskih i humanitarnih udruženja. Aktivno se koristi engleskim jezikom.



Anisa Lojo-Bajrić

v.d. Izvršna direktorica za ekonomsko finansijske poslove

anisa.lojo-bajric@bhtelecom.ba

Ekonomski fakultet Univerziteta u Sarajevu završila je kao student generacije 2006/2007. akademske godine. Na istom fakultetu je završila postdiplomski studij, smjer Finansijski menadžment i stekla zvanje magistricе ekonomskih nauka. Poslovnu karijeru počela je 2008. godine u porodičnoj firmi u sektoru osiguranja.

Od 2013. do 2023. godine bila je zaposlena u Bosna Bank International d.d. Sarajevo, gdje je prvobitno radila na različitim pozicijama u Sektoru za poslovanje sa stanovništvom.

U maju 2016. godine prelazi u Sektor finansija, na poziciju više stručne saradnice za planiranje i upravljanje profitabilnošću, a zatim biva imenovana i obavlja funkcije rukovoditeljice Odjeljenja za planiranje i kontroling, rukovoditeljice Odjeljenja za računovodstvo i regulatorno izvještavanje, te direktorice Sektora finansija. Certificirani je računovođa pri Savezu računovođa i revizora FBiH.



Saša Palinić

v.d. Izvršni direktor za investicije

sasa.palinic@bhtelecom.ba

Rođen u Sarajevu 1973. godine, gdje je završio osnovno i srednje obrazovanje, te diplomirao na Elektrotehničkom fakultetu Univerziteta u Sarajevu. Posjeduje preko 20 godina profesionalnog iskustva u internacionalnim i regionalnim kompanijama u domeni informacionih tehnologija, vođenja projekata i upravljanja poslovanjem. Kroz profesionalni angažman, pored ostalog ističe se ekspertizom u procesima digitalne transformacije, posebno u području informacijske sigurnosti, PKI rješenja, digitalnog potpisivanja, te projektovanja i dizajna, implementacije i certifikacije u ovim oblastima.

Ranu profesionalnu karijeru proveo je na različitim inženjerskim pozicijama u nekoliko domaćih i međunarodnih institucija i kompanija. Od 2001. do 2006. godine zaposlen je u Coca Cola HBC BH, na pozicijama Business information system specialist, Country information services manager i Country planning manager. Od 2006. do 2014. godine nalazi se na mjestu direktora kompanije King ICT BH, a od 2014. do 2016. godine preuzima poziciju člana uprave u kompaniji Establish, članici ASA Prevent grupacije. Od 2016. do 2023. godine poslovnu karijeru nastavlja, kao direktor kompanije Uma muller Group. U oktobru 2023. godine, priključuje se timu BH Telecoma, kao član Uprave društva, na poziciji izvršnog direktora Izvršne direkcije za investicije.



Semir Ibrahimović

v.d. Izvršni direktor za informacione tehnologije

semir.ibrahimovic@bhtelecom.ba

Semir Ibrahimović rođen je u Doboju, 1969 godine. Elektrotehnički fakultetu u Sarajevu završio je 1996. godine, magistrirao 2006. i doktorirao 2016. godine iz oblasti menadžmenta na Ekonomskom fakultetu u Sarajevu. Ima više od 25 godina iskustva u raznim oblastima upravljanja i razvoja informacionih sistema. Najveći dio karijere je proveo kao direktor IT- a u finansijskom sektoru. Kao konsultant vodio je projekte digitalne transformacije organizacija, upravljanja poslovnim procesima, te optimizacije upravljanja IT timovima. U ranoj fazi karijere je obavljao poslove iz oblasti sistemskog inženjera i nosilac je jednog od prvih deset Microsoftovih certifikata u BiH u ovoj oblasti (MCSE). U slijedećoj fazi karijere je obavljao poslove analize i implementacije ERP sistema, sistema u javnoj upravi i informacionih sistema u bankarstvu. Od 2006. do 2016. je član katedre za Menadžment i informacione sisteme Ekonomskog fakulteta u Sarajevu i kao spoljnji saradnik izabran je u zvanje višeg asistenta.

Uspješno je završio niz međunarodnih stručnih seminara iz područja kompjuterskih tehnologija i informacionih sistema, projektnog menadžmenta, te uspješno savladao program Managerial-Entrepreneurial Skills Development for Researchers (MBSDr) u okviru Paccino projekta. Kao koautor je objavio tri knjige iz oblasti upravljanja informacionim sistemima u izdanju američkih izdavača CRC press i IGI global. Autor je više naučnih članaka koji su objavljeni u rangiranim časopisima i prezentirani na naučnim konferencijama. Aktivan je član stručnih asocijacija iz polja informacionih sistema, IEEE Computer society, ACM (Association of Computer Machinery), te udruženja IT menadžera BiH, CIO klub.

Kao član žirija je učestvovao u izboru najboljeg IT menadžera u BiH za 2014. godinu. Bio je član vijeća doktorskog studija Ekonomskog fakulteta u Sarajevu, kao predstavnik poslovne zajednice i studenata.

STRATEGIJA

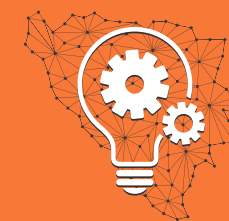
Strateške smjernice BH Telecoma stvaraju pretpostavke za dugoročni uspjeh kompanije. U toku je izrada nove Strategije Društva kojom će se definisati osnovna strateška opredjeljenja za naredno plansko razdoblje. BH Telecom postavlja korisnika usluga u centar pažnje što i potvrđuje Certifikatom o usaglašenosti sistema upravljanja kvalitetom (QMS) sa zahtjevima međunarodnog standarda ISO 9001 : 2015. Istovremeno, kada je u pitanju sigurnost informacija, posebna pažnja je usmjerena na procese koji se odnose na pružanje IT i Cloud Servisa uz zaštitu ličnih podataka korisnika usluga, što se i potvrđuje Certifikatom o usaglašenosti sistema za upravljanje sigurnošću informacija sa zahtjevima među-narodnog standarda ISO 27001:2013. Uprava BH Telecoma na ovaj način provodi viziju, misiju i ciljeve, kako bi se ostvarila planirana dostignuća.

NAŠE TEMELJNE VRIJEDNOSTI

Stvaramo mogućnosti • Poštujemo interese korisnika i klijenata • Pratimo svjetske trendove
Posluujemo transparentno • Podržavamo kulturu i sport • Ulažemo u obrazovanje i projekte za mlade
Gradimo povjerenje • Investiramo u nauku i budućnost • Brinemo o osobama s posebnim potrebama i o ugroženim
Promovišemo društveno odgovorno poslovanje • Sarađujemo sa zajednicom
Podstičemo pozitivne promjene i humanost • Njeguemo tradiciju



naša misija



Povezujemo i razvijamo BiH
kroz inovativna digitalna rješenja.

naša vizija



Vodeći digitalni integrator
BH društva.

POSLOVNO OKRUŽENJE

MAKROEKONOMSKO OKRUŽENJE U 2023.

Rat u Ukrajini je tokom 2023. godine imao značajan utjecaj na evropsku ekonomiju, sa implikacijama na BiH. Industrijska proizvodnja u BiH zabilježila je pad od 3,8% u odnosu na prošlu godinu, a posebno zabrinjava pad industrijske proizvodnje tokom novembra (-7,9%) i decembra (-8,0%). Da je ekonomska aktivnost u padu govore i podaci o padu izvoza od 7,1% i uvoza za 3% u odnosu na prošlu godinu. Slabija eksterna potražnja rezultirala je padom izvoza u EU koja je najveći spoljnotrgovinski partner BiH. Geopolitički globalni rizici vrše pritisak na cijene energenata i ostalih sirovina.

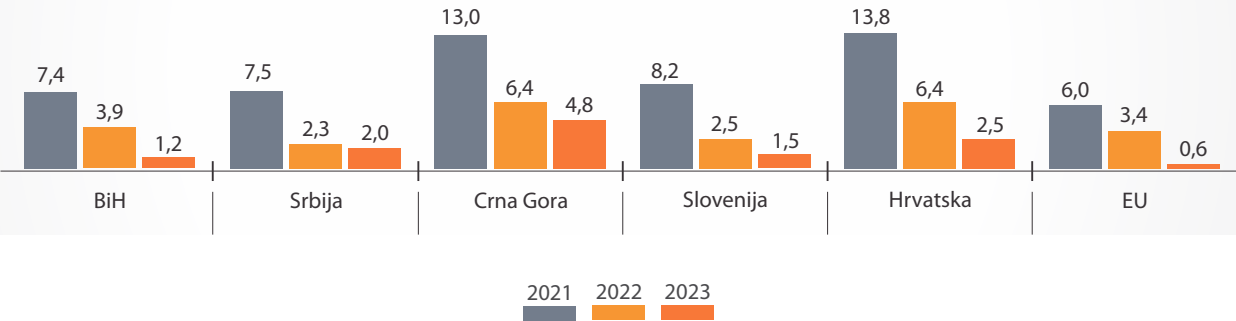
Tokom 2023. godine cijene su rasle sporije u odnosu na 2022. godinu pa je stopa inflacije na godišnjem nivou iznosila 6,1%. Izrazito visok rast potrošačkih cijena roba i usluga u prethodnom periodu umanjio je efekat povećanja plata, penzija, novčanih priliva građana iz inostranstva, te doveo do slabljenja raspoloživog dohotka građana odnosno privatne potrošnje u Bosni i Hercegovini u 2023. godini. Ako se ima u vidu da privatna potrošnja u ukupnoj strukturi ekonomskog rasta u Bosni i Hercegovini čini oko 75% može se konstatovati da je slabljenje privatne potrošnje ključni razlog usporavanja trenda ekonomskog rasta u 2023. godini.

Političke tenzije i dalje koče ekonomsku politiku i reforme. Izostanak reforme ključnih poreskih zakona kojima bi se rasteretila privreda i povećao raspoloživi dohodak stanovništva i dalje je prepreka poboljšanju poslovnog ambijenta i rastu investicija što doprinosi nastavku iseljavanja mladih i kvalificiranih radnika i stanovništva iz BiH.

Analiza ključnih makroekonomskih indikatora za BiH ukazuje da slijedi razdoblje blagog do umjerenog rasta ekonomske aktivnosti, a ukoliko ne dođe do političke stabilizacije i konsenzusa oko ključnih reformi u BiH moguća je i recesija.

- Zadnjim revidovanim projekcijama predviđa se smanjenje stope rasta realne ekonomske aktivnosti na 1,2% u 2023. godini u odnosu na 4% koliko je iznosila u 2022. godini i da će rast ostati prigušen u srednjem roku. Pad industrijske proizvodnje je intenziviran u posljednjem kvartalu 2023. godine što ukazuje na loše izgleda za 2024. godinu

STOPA RASTA REALNOG GDP-a %

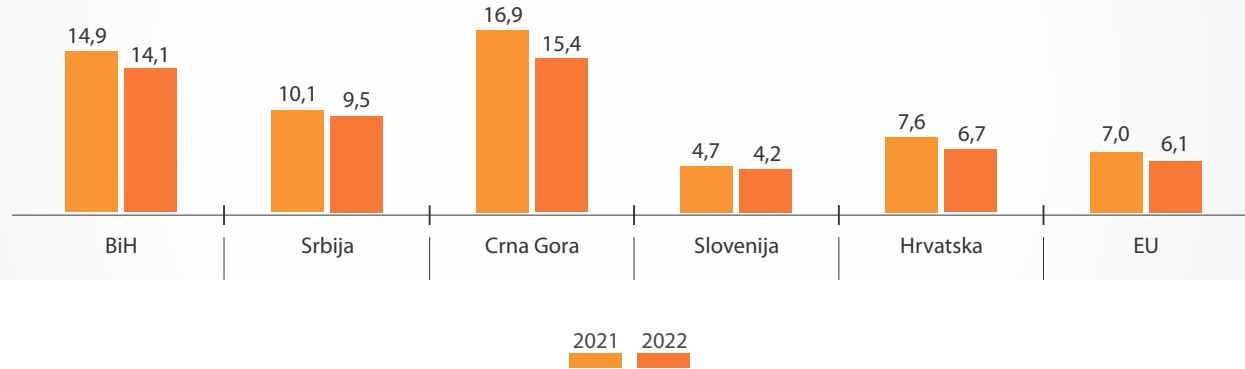


Izvori: <https://databank.worldbank.org/indicator/NY.GDP.MKTP.KD.ZG/1ff4a498/Popular-Indicators#>, World Bank Group, Western Balkans Regular Economic Report No 24, Toward Sustainable Growth, pristupljeno 25.03.2024.
Napomena: za 2023. godinu je data procjena

- Stopa nezaposlenosti je smanjena - prema podacima Agencije za statistiku BiH broj registriranih nezaposlenih lica u decembru 2023. godine je manji za 3,1% u odnosu na decembar 2022. godine. Ipak, unatoč pozitivnim trendovima na tržištu rada, stopa nezaposlenosti, posebno mladih (za 2022. godinu iznosi 35%) je i dalje značajno viša u odnosu na EU i većinu zemalja regiona.

Na sljedećem grafikonu je prikazana stopa nezaposlenosti za BiH, EU i zemlje regiona prema posljednjim dostupnim podacima.

STOPA NEZAPOSLENOSTI PREMA ILO (u %)



Izvor: <https://databank.worldbank.org/indicator/NY.GDP.MKTP.KD.ZG/1ff4a498/Popular-Indicators#>, pristupljeno 25.03.2024.

Tržište rada u protekloj godini je istovremeno pod uticajem snažnog rasta nominalnih neto plata. Prosječna neto plata u BiH u decembru je iznosila 1.297 KM i nominalno je viša za 9,0% u odnosu na decembar 2022. godine. Ovo je uglavnom uslijed inflatornog pritiska na povećanje nominalnih plata.

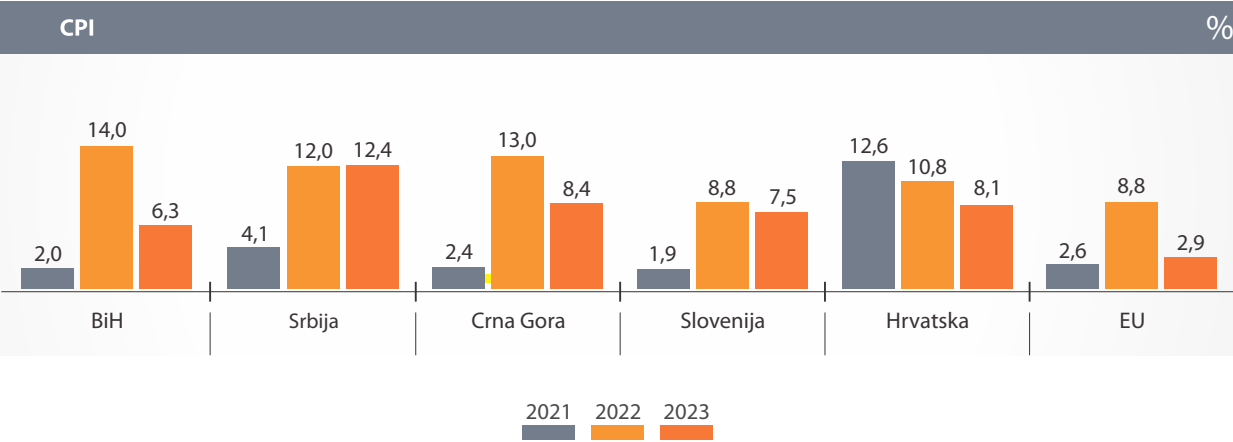
- Prema podacima Agencije za statistiku BiH zabilježena je godišnja inflacija od 6,1% u 2023. godini, te projicirano usporavanje u naredne dvije godine. Međutim, u srednjem roku se ne očekuje vraćanje na višegodišnji prosjek, zabilježen prije 2022. godine.

PREGLED TRŽIŠTA TELEKOMUNIKACIJA U 2023. GODINI

Još uvijek visoka stopa inflacije, a posebno činjenica da su cijene hrane, energije i goriva, stanovanja i pojedinih sirovina brže rasle od stope inflacije, značajno su oslabili realnu kupovnu moć stanovništva i uticali na povećanje troškova preduzeća. Generalno niske realne plate i penzije, nepovoljna starosna struktura i negativni demografski trendovi tek bi se u narednom periodu mogli odraziti i usporiti ekonomski rast, ukoliko ne dođe do provedbe neophodnih reformi i političke stabilnosti.

U 2024. godini uslijed slabljenja vanjske potražnje i time uzrokovanog značajnog pada izvoza u zadnjem kvartalu 2023. godine, ali i perzistentne inflacije koja umanjuje realnu potrošnju domaćinstava projiciran je ekonomski rast od 2,1% i rast ekonomske aktivnosti bi mogao biti intenziviran tek 2025. godine.

Na sljedećem grafikonu je dat CPI za BiH, EU i zemlje regiona prema posljednjim dostupnim podacima Svjetske banke:



Izvori: <https://databank.worldbank.org/indicator/NY.GDP.MKTP.KD.ZG/1ff4a498/Popular-Indicators#>, World Bank Group, Western Balkans Regular Economic Report No 24, Toward Sustainable Growth, pristupljeno 25.03.2024. Napomena: za 2023. godinu je data procjena

Tržište telekomunikacija je i dalje dinamično i kapitalno intenzivno, sa izraženom konkurencijom, prevashodno u domenu mobilne telefonije i interneta. U 2023. godini nastavljen je proces inovacija i razvoja u transformativnim tehnologijama kao što su vještačka inteligencija (AI), 5G, internet stvari (IOT), virtuelna i proširena stvarnost (VR/AR), računarstvo u Cloudu, blockchain, digitalna i zelena transformacija, mreže i protokoli koji omogućavaju veću propusnost koja će zadovoljiti potrebe većeg obima mrežnog prometa i korisničke zahtjeve za sigurnost, kvalitet i suverenitet.

Bila je to još jedna izazovna godina za telekom industriju, posebno zbog činjenice što se inflacija još uvijek nije vratila u normalne okvire, a sve je to praćeno i prigušenim ekonomskim rastom. Konkurencija i propisi vrše snažan pritisak na profitabilnost telekom operatora u vrijeme kada je ulaganje u digitalnu infrastrukturu važnije nego ikada.

Digitalne usluge i mreže nove generacije postaju pokretačka snaga koja redefinira odnose u privatnom i poslovnom svijetu. Sve ove promjene sa sobom nose povećanu potražnju za brzim i pouzdanim fiksnim i mobilnim mrežama, kao i nizom pratećih usluga i uređaja. Mrežnim operatorima se pruža prilika za dalje produbljivanje odnosa sa korisnicima nudeći širok raspon usluga, ali istovremeno će biti izazov odgovoriti na rastuće potrebe korisnika. Ovo su trendovi koji su uveliko prisutni u svijetu i postepeno se prenose i na bh telekomunikacijsko tržište i koji će oblikovati industriju telekomunikacija u godinama koje dolaze.

Bosanskohercegovačko telekomunikacijsko tržište, koje je u velikoj mjeri zasićeno, i dalje se prilagođava efektima sve veće dostupnosti ponuda s različitim tarifnim paketima te rastuće popularnosti atraktivnih uređaja/pametnih telefona i dodatnih (OTT - over the top) usluga. Prema podacima Regulatorne agencije za komunikacije 2023. godinu obilježili su sljedeći trendovi (1):

- Nastavak trenda smanjenja broja aktivnih fiksnih telefonskih linija u 2023. godini - na kraju Q4 2023. godine broj telefonskih linija je manji za 6,4% u odnosu na Q4 2022. godine. Broj fiksnih linija u 2022. godini je za 6,9% manji u odnosu na broj aktivnih telefonskih linija u 2021. godini. Stopa penetracije fiksne telefonije (broj fiksnih linija na 100 stanovnika) u 2022. godini je iznosila 18,4%, u 2021. godini 19,5%, dok je u 2020. godini iznosila 20,0%. Smanjenje broja korisnika od fiksne telefonije je konstantan trend, ne samo u BiH već i na tržištu telekomunikacija u regiji i svijetu što je, najvećim dijelom, izazvano supstitucijom fiksnih telefonskih usluga mobilnim telefonskim uslugama.
- Broj pretplatnika mobilnih komunikacija (prepaid i postpaid) u Bosni i Hercegovini bilježi porast i u 2023. godini u odnosu na 2022. godinu - na kraju Q4 2023. godine broj prepaid i postpaid korisnika je veći za 1,6% u odnosu na broj ovih korisnika na kraju Q4 2022. godine. Stopa penetracije korisnika telefonskih usluga mobilne telefonije u BiH na kraju Q4 2023. godine je iznosila 112,8% što predstavlja rast od 2,2% u odnosu na Q4 2022. godine.
- Broj priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem fiksne mreže bilježi rast u 2023. godini - u Q4 2023. godine broj pretplatnika fiksnog širokopojasnog pristupa internetu bilježi rast od 3,7% u odnosu na broj ovih pretplatnika na kraju Q4 2022. godine. Stopa penetracije navedenih korisnika na kraju četvrtog kvartala 2023. godine iznosila je 115,7%, dok je na kraju četvrtog kvartala 2022. godine iznosila 110,9%. Uporedo sa rastom konkurencije, kao i sve većim zahtjevima korisnika, raste i broj korisnika visokih brzina interneta.
- Također, u 2023. godini nastavljen je trend rasta korištenja interneta putem mobilnih mreža. Imajući u vidu sve veću potrebu korisnika za korištenjem interneta putem mobilnih mreža, operatori kreiraju tarifne pakete koji uključuju sve veće količine besplatnog mobilnog interneta.

(1) Regulatorna agencija za komunikacije BiH (rak.ba)

PREMA PODACIMA REGULATORNE AGENCIJE ZA KOMUNIKACIJE BOSNE I HERCEGOVINE
OD 31.12.2023. GODINE NA TRŽIŠTU BIH POSLUJU:

3	UMTS operatora	3	GSMoperatora	4	pružaoca mobilnih telefonskih usluga
3	davaoca usluga fiksne telefonije	14	operatora za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga		
60	davaoca internet usluga	72	licencirana mrežna operatora		
28	korisnika dozvola za distribuciju audiovizuelnihi medijskih usluga i medijskih usluga radija				

Na telekomunikacijskom tržištu BiH su nastavljeni trendovi iz prethodnih godina poslovanja poput pomjeranja potražnje korisnika sa nepokretnih (fiksni) komunikacija na pokretne (mobilne) komunikacije što je dovelo do smanjenja broja korisnika i prihoda fiksne mreže uz povećanje broja korisnika i prihoda mobilne mreže i internet usluga, deregulacija odnosno uklanjanje barijera za ulazak na tržište što je dovelo do jačanja konkurencije u pojedinim segmentima kao i stalna regulacija, odnosno donošenje novih regulativa koje za cilj imaju cjenovno usklađivanje i zaštitu korisnika, okrupnjavanje telekom operatora kroz spajanja i akvizicije, investiranje u nove tehnologije i u skladu s tim pojava novih usluga, dodjela franšiza putem kojih se nudi obuka i svi potrebni alati sa ciljem širenja baze korisnika.

Također, prisutan je trend izdvajanja antenskih stubova i ostale pasivne telekomunikacione infrastrukture u zasebnu kompaniju na koju se prenosi vlasništvo i poslovi izgradnje i održavanja, a potom se isti prodaju kompanijama kojima je to primarna djelatnost.

Proces digitalne transformacije se ubrzava, a korištenje interneta se višestruko povećava. Brz i dostupan internet dobio je na značaju više nego ikad ranije. Postpandemijsko "novo normalno" će vjerovatno ubrzati aktivnosti na digitalnoj transformaciji ekonomije i društva.

REGULATORNI OKVIR

Regulisanje tržišta telekomunikacija u BiH je u nadležnosti Regulatorne agencije za komunikacije BiH (u daljem tekstu RAK), a zasnovano je na Zakonu o komunikacijama BiH (Službene novine 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 se zasniva na regulatornom okviru EU, a karakteriše ga stalno praćenje i analiziranje tržišta telekomunikacija, te donošenje potrebnih regulatornih akata s ciljem njegovog kontinuiranog razvoja.

NAJZNAČAJNIJE REGULATORNE AKTIVNOSTI TOKOM 2023. GODINE SU:

- ROAMING KAO KOD KUĆE (RLAH - Roam like at home) - Nastavak aktivnosti na implementaciji Odluke o cijenama usluga roaminga u javnim mobilnim komunikacionim mrežama Regulatorne agencije za komunikacije BiH br. 03-02-3-1011-1/21 od 12.5.2021. godine i usvojenog Pravila 93/21 o primjeni politike primjerenog korištenja i procjeni održivosti ukidanja dodatnih naknada za regulisane maloprodajne usluge roaminga kojim je propisana obaveza svim operatorima u BiH da svojim korisnicima od 01.07.2021. godine omoguće korištenje mobilnih usluga u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana kao da su u domaćoj mreži. BH Telecom je u skladu sa propisanim pravilima i smjernicama uspješno implementirao iste, te od 01.07.2021. godine pozivi/SMS poruke upućeni iz roaminga iz neke od zemalja Zapadnog Balkana prema bilo kojoj mreži unutar područja Zapadnog Balkana naplaćuju Vijeća za regionalnu saradnju (RCC).

Također, korištenje mobilnog interneta u nekoj od zemalja WB6 naplaćuje se po cijenama i uslovima koje važe u domaćoj mreži, uz određena ograničenja utvrđena pravilima primjerenog korištenja. U toku 2023. godine implementirane su odredbe predmetne Odluke na primjeni sniženja veleprodajnih cijena za Data usluge.

- EU/WB6 ROAMING DEKLARACIJA - BH Telecom je u toku 2022. godine, u skladu sa Odlukom Uprave društva br.:001.-14-124602/22-2 od 02.12.2022. godine, potpisao "EU/WB6 roaming deklaraciju" čime smo se obavezali da na volonterskoj bazi izvršimo postepeno snižavanje maloprodajnih cijena za usluge Data u roamingu, u mrežama EU operatora u periodu 2023. - 2028. godina. Potpisana deklaracija je nastavak aktivnosti na saradnji mobilnih operatora WB6 sa Evropskom komisijom (EC) i Regionalnim vijećem za saradnju (RCC), uz čiji angažman je uspostavljen i RLAH princip za korištenje usluga roaminga u WB6 regiji.

Potpisnici navedene deklaracije su skoro svi operatori iz WB6 regije kao i vodeće grupacije mobilnih operatora iz EU (Deutsche Telecom, A1, Orange, United group, 4iG, Yetell i dr.). Povodom Dana kompanije BH Telecom je 05. septembra 2023. godine počeo sa primjenom snižene cijene mobilnog interneta u roamingu u evropskim zemljama koje pripadaju Zoni 2, Zoni 3 i Zoni 4 roaming saobraćaja, što je u skladu sa potpisanom "EU/WB6 roaming deklaracijom" čiji je potpisnik BH Telecom na volonterskoj bazi zajedno sa 38 mobilnih operatora iz EU i WB6 regiona, a u skladu sa inicijativom Evropske komisije i Regionalnog Vijeća za saradnju.

- Učešće predstavnika BH Telecoma u radu Advisory and Coordination Group (ACG) formirane od strane Evropske komisije i Regionalnog vijeća za saradnju. ACG ima savjetodavnu i koordinacijsku aktivnost s ciljem da se olakša rasprava o poboljšanju poslovnog okruženja u telekomunikacijskom sektoru i o smanjenju naknada za roaming između EU-a i WB-a.

- Pored toga, cilj je pokrenuti strukturirani proces savjetovanja i dijaloga s telekomunikacijskim operatorima o širokom rasponu regulatornih aspekata povezanih s poveziivošću, posebno širokopojasnog pristupa internetu i razvoju 5G mreža, uključujući, ali ne ograničavajući se na reforme politike za razdoblje 2024. - 2028. godina sadržane u Novom Planu rasta za Zapadni Balkan. ACG se sastoji od predstavnika ministarstava i regulatora WB ICT-a, uključujući, prema potrebi, predstavnike WB BCO-a, telekomunikacijske operatore iz WB-a i EU-a, EZ-a, tijela evropskih regulatora za elektroničke komunikacije (BEREC) i Vijeća za regionalnu saradnju (RCC).

STANJE KONKURENCIJE

Pojedini segmenti bosanskohercegovačkog tržišta telekomunikacija se, prema stanju konkurencije, mogu okarakterisati kao oligopolno tržište sa izrazito jakim nivoom konkurencije između pojedinih operatora (segment mobilne telefonije) ili kao konkurentsko, sa velikim brojem učesnika (tržište internet usluga).

Tržište telekomunikacija u Bosni i Hercegovini je neminovno pod utjecajem opštih, ekonomskih i političkih prilika u zemlji. Karakterišu ga visoka stopa fluktuacije stanovništva (odlaska iz BiH), niži stepen upotrebe informaciono komunikacionih tehnologija u odnosu na nivo Evropske Unije, ali i relativno brzo prihvatanje novih tehnologija od strane mlađe populacije (mobilna telefonija, internet), sve veći broj učesnika i jačanje konkurencije, te brzi napredak u razvoju tehnologija koji omogućava uvođenje novih i boljih usluga krajnjim korisnicima.

Razvoj tehnologije uspostavio je niske barijere za globalne kompanije (uglavnom OTT kompanije), pa je ulazak novih konkurenata na globalnom, ali i na BH nivou stalno prisutan, što dovodi do većeg korištenja besplatnih alternativnih načina zadovoljavanja potreba za elektronsko komunikacijskim uslugama i utiče na smanjenje tražnje za našim uslugama. Agresivan nastup konkurencije, posebno usmjeren prema korisnicima BH Telecoma, kao i ranijih godina, često je nosio obilježja nelojalnosti, što uz nereagiranje regulatora, doprinosi nejednakim uslovima poslovanja BH Telecoma i konkurencije.

TRŽIŠTE FIKSNE TELEFONIJE



U BiH djeluju tri licencirana operatora fiksne telefonije, BH Telecom d.d. Sarajevo, Telekom Srpske a.d. Banja Luka i JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, koji posjeduju Dozvolu za javnog operatora fiksne telefonije od 2002. godine, te 10 alternativnih operatora kojima je dodjeljena Dozvola za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga.

U narednoj tabeli prikazani su osnovni parametri poslovanja svih operatora fiksne telefonije za treći i četvrti kvartal 2023. godine i četvrti kvartal 2022. godine prema podacima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine (2).

SVI OPERATORI - FIKSNA TELEFONIJA	Q4 2023	Q3 2023	% promjene Q4 vs Q3 2023.	% promjene Q4 vs Q4 2022.
Broj aktivnih fiksnih telefonskih linija dominantnih operatera	472.720	482.178	-1,96%	-6,42%
Broj novih operatera fiksne telefonije	10	10	0,00%	-16,67%
Broj vlastitih pretplatnika novih operatera	140.926	142.351	-1,00%	-3,03%
Broj pretplatnika novih operatera sa indirektnim pristupom (cs - izbor operatera)	173	173	0,00%	0,00%
Broj prenesenih brojeva	108.665	107.990	0,63%	2,98%
Odlazni saobraćaj operatera (u minutama)	238.350.668	228.079.946	4,50%	-12,92%
Domaći odlazni saobraćaj (u minutama)	235.584.710	225.215.032	4,60%	-12,80%
Međunarodni odlazni saobraćaj (u minutama)	2.765.958	2.864.914	-3,45%	-22,33%

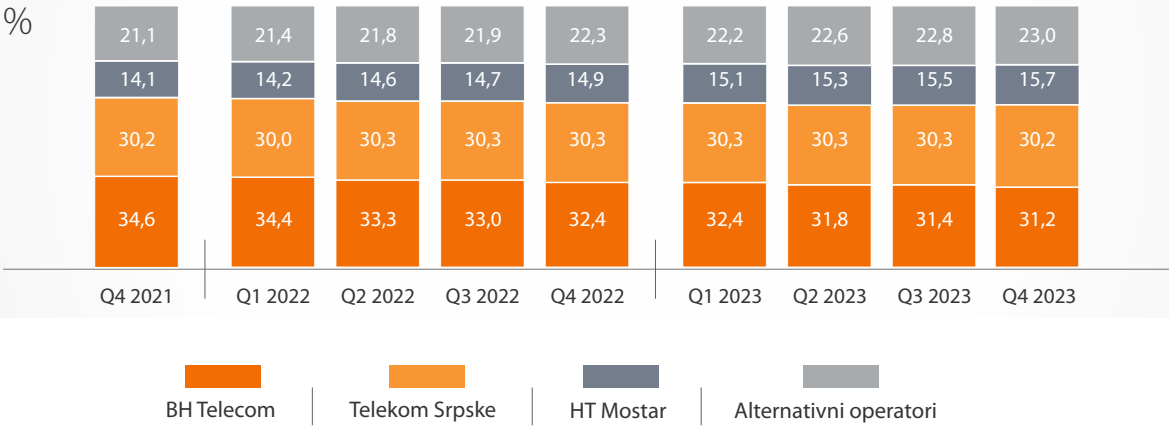
Broj aktivnih fiksnih telefonskih linija dominantnih operatora na kraju četvrtog kvartala 2023. godine je manji za 2,0% u odnosu na treći kvartal, dok je u odnosu na četvrti kvartal 2022. godine manji za 6,4%. Zaključno sa četvrtim kvartalom 2023. godine tržišno učešće BH Telecoma na tržištu pružanja usluga fiksne telefonije iznosilo je 31,2% i zabilježen je pad tržišnog učešća za 1,2 procentna poena u odnosu na četvrti kvartal 2022. godine.

Kada su u pitanju pojedinačni operatori BH Telecom ima najveće tržišno učešće, dok sa aspekta vlasništva grupacija Telekom Srpske ima najveće učešće na ovom tržištu sa udjelom od 35,7%.

(2) Regulatorna agencija za komunikacije BiH (rak.ba)

FIKSNA TELEFONIJA - TRŽIŠNI UDIO

Tržišni udio svih operatora fiksne telefonije u Bosni i Hercegovini po kvartalima na osnovu podataka Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.



TRŽIŠTE MOBILNE TELEFONIJE



U BiH su tokom 2023. godine djelovala tri operatora koji su nosioci dozvole za pružanje GSM usluga, a to su: BH Telecom d.d. Sarajevo, Telekom Srpske a.d. Banja Luka i JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, te četiri davaoca 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. Za razliku od tržišta fiksne telefonije, na tržištu mobilne telefonije postoji veći stepen konkurencije, obzirom da tri postojeća operatora nude svoje usluge na cijeloj teritoriji BiH.

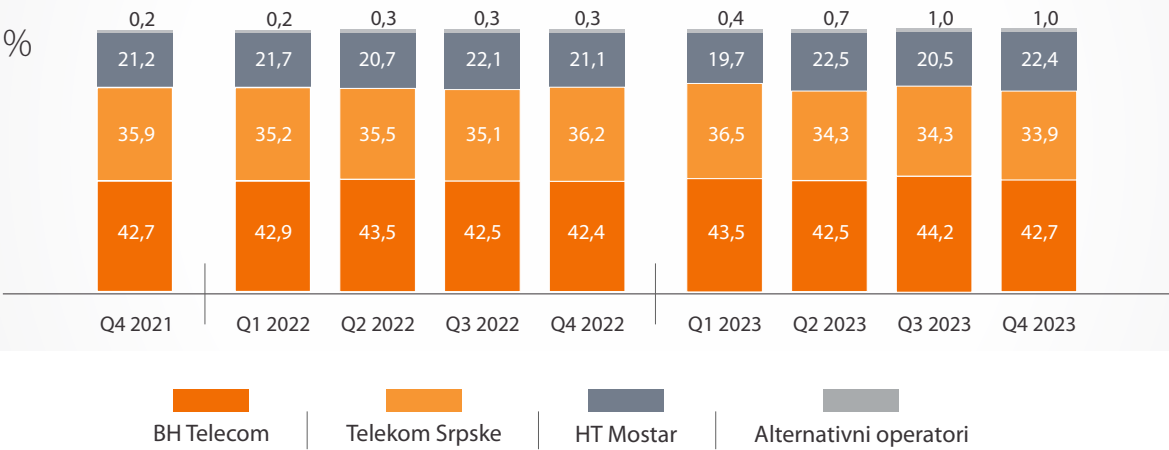
U narednoj tabeli prikazani su osnovni parametri poslovanja svih operatora mobilne telefonije za treći i četvrti kvartal 2023. godine prema podacima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.

SVI OPERATORI - MOBILNA TELEFONIJA	Q4 2023	Q4 2023	% promjene Q4 vs Q3 2023.	% promjene Q4 vs Q4 2022.
Broj korisnika telefonskih usluga u mobilnoj telefoniji	3.874.277	3.875.782	-0,04%	1,64%
Broj pre-paid korisnika mobilne telefonije	2.704.067	2.735.603	-1,15%	-1,61%
Broj post-paid korisnika mobilne telefonije	1.170.210	1.140.179	2,63%	10,02%
Broj M2M korisnika	143.741	141.512	1,58%	5,67%
Ukupan odlazni saobraćaj operatora mobilne telefonije (min)	646.624.422	638.935.327	1,20%	-1,50%
Ukupan broj poslatih SMS poruka	68.743.356	69.882.981	-1,63%	-2,33%
Ukupan broj poslatih MMS poruka	340.903	330.285	3,21%	4,68%
Ukupan broj prenesenih brojeva	144.867	136.562	6,08%	19,51%
Ukupna količina prenesenih podataka (GB)	48.852.183	52.161.744	-6,34%	29,84
Stopa penetracije korisnika mobilne telefonije	112,82%	112,86%	-0,04 p.p	2,20 p.p

Ukupan broj korisnika usluga u mobilnoj telefoniji na kraju četvrtog kvartala 2023. godine manji je za 0,04% u odnosu na treći kvartal, dok je u odnosu na četvrti kvartal 2022. godine veći za 1,6%. Također, u istom periodu tržišni udio BH Telecoma je porastao za 0,3 procentna poena. Zaključno sa četvrtim kvartalom 2023. godine BH Telecom ostaje i dalje dominantni operator na tržištu mobilne telefonije sa tržišnim učešćem od 42,7%.

MOBILNA TELEFONIJA - TRŽIŠNI UDIO

Na grafiku ispod prikazan je tržišni udio svih operatora mobilne telefonije u Bosni i Hercegovini po kvartalima na osnovu podataka Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.



TRŽIŠTE INTERNET USLUGA



Krajem 2023. godine u BiH je ukupno djelovalo 63 pružaoca internet usluga. U narednoj tabeli prikazani su osnovni parametri poslovanja svih operatora internet usluga za treći i četvrti kvartal 2023. godine prema podacima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.

SVI OPERATORI ŠIROKOPOJASNI PRISTUP INTERNETU	Q4 2023	Q3 2023	% promjene Q4 vs Q3 2023.	% promjene Q4 vs Q4 2022.
Ukupan broj operatora	63	63	-	5,00%
Ukupan broj priključaka širokopojasnog pristupa internetu	907.951	900.617	0,81%	3,70%
Broj xDSL priključaka	455.381	455.103	0,06%	-2,42%
Broj priključaka putem kablovske mreže	270.869	270.666	0,41%	-0,06%
Broj priključaka putem fiksnog bežičnog pristupa	65.331	64.629	1,09%	3,59%
Broj priključaka putem iznajmljene linije	2.096	2.072	1,16%	-8,95%
Broj priključaka FTTx	114.251	108.124	5,67%	57,79%
Broj priključaka putem ostalih tehnologija	16	16	-	-
Satelitske veze	7	7	-	-
Ukupna količina fiksnog širokopojasnog internet saobr. (GB)	1.183.909.637	1.097.871.738	7,84%	17,33%
Stopa penetracije korisnika interneta putem fiksne mreže	115,65%	114,65%	0,87 p.p.	4,75 p.p

xDSL je i dalje dominantna tehnologija pristupa sa učešćem od 50,2%, zatim slijede: kablovska mreža sa 29,8%, FTTx pristup sa 12,6%, fiksni bežični pristup sa 7,2%, iznajmljene linije sa 0,2% i ostale tehnologije sa neznatnim brojem priključaka. U 2023. godini nastavljen je trend rasta broja priključaka putem FTTx pristupa.

U proteklim godinama došlo je do značajnog unapređenja ponude usluga prijenosa podataka, prije svega kod pružanja xDSL usluga, što se ogleda kroz povećanje pristupnih brzina, uvođenje novih paketa namijenjenih različitim kategorijama korisnika, te sniženja cijena za postojeće pakete. Također, operatori su proširili ponudu paketiranih usluga. Uporedo sa rastom konkurencije, kao i sve većim zahtjevima korisnika, raste i broj priključaka visokih brzina interneta.

U BiH je zabilježen značajan porast korištenja interneta putem mobilnih mreža. Imajući u vidu sve veću potrebu korisnika za korištenjem interneta putem mobilnih mreža, operatori kreiraju tarifne pakete koji uključuju sve veće količine besplatnog mobilnog interneta. Osim toga, operatori nude mobilni internet putem USB modema i SIM kartice na kojoj je onemogućen govorni saobraćaj i koja je namijenjena isključivo za prijenos podataka.

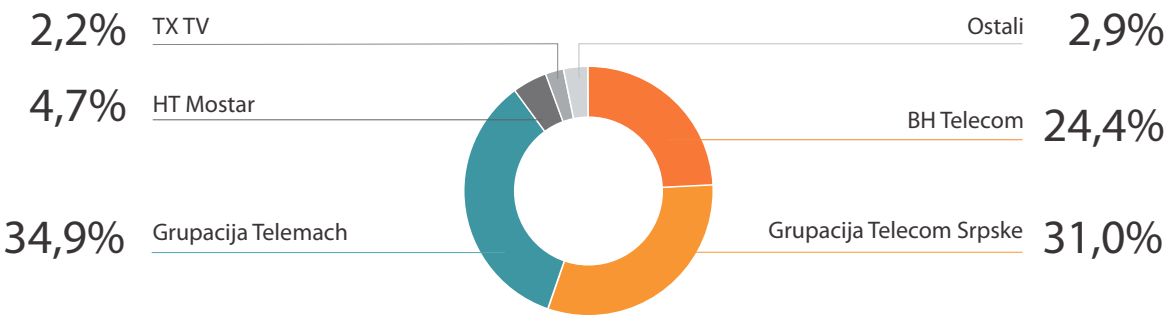
DISTRIBUCIJA AUDIOVIZUELNIH I MEDIJSKIH USLUGA RADIJA



SVI OPERATORI	Q4 2023	Q3 2023	% promjene Q4 vs Q3
Ukupan broj pretplatnika distribucije audiovizuelnih i medijskih usluga radija	924.958	925.144	-0,02%
Broj pretplatnika putem IPTV mreže	403.418	401.433	0,49%
Broj pretplatnika putem kablovske mreže	345.734	347.273	-0,44%
Broj pretplatnika putem DTH	175.806	176.438	-0,36%

Broj pretplatnika u posljednjem kvartalu 2023. godine je u blagom padu u odnosu na treći kvartal 2023. godine. Raste broj pretplatnika putem IPTV mreže, dok su ostale vrste pristupa u blagom padu.

TRŽIŠNI UDIO OPERATORA



UPRAVLJANJE RIZICIMA I KORPORATIVNO UPRAVLJANJE

UPRAVLJANJE RIZICIMA

U svom poslovanju BH Telecom je izložen različitim vrstama neizvjesnosti i promjena kojima je podložna industrija telekomunikacija i informacionih tehnologija. Da bi uspješno poslovao u ovom nestabilnom okruženju BH Telecom teži pravovremeno prepoznati rizike i iskoristiti potencijalne prilike. Upravljanje finansijskim rizicima usmjereno je na minimiziranje potencijalnih negativnih uticaja na finansijski položaj i performanse. Naš sistem upravljanja rizicima i prilikama, u okviru integrisanog sistema upravljanja, je zasnovan na globalno primjenjivom standardu upravljanja rizicima ISO 31000 i odvija se kroz usvojeni proces upravljanja rizicima opisan IMS dokumentom QISP6-10/01 Upravljanje rizicima u BH Telecomu koji u prilogu sadrži Metodologiju i Biblioteku rizika.

U Metodologiji klase, kategorije i podkategorije rizika predstavljaju model klasifikacije rizika, te omogućavaju da se identificiraju područja koja su najviše izložena riziku. U Metodologiji postoje četiri klase rizika: strateški, operativni, finansijski i rizici usklađenosti. Politika upravljanja rizicima i prilikama predstavlja integrisani pristup identifikaciji, procjeni i evaluaciji rizika i prilika u Društvu. Rizici se procjenjuju uzimajući u obzir njihov uticaj na postavljene strateške i operativne ciljeve Društva i vjerovatnoću njihovog pojavljivanja. Odjel interne revizije redovno obavlja reviziju iz oblasti upravljanja rizicima u cilju procjene funkcionalnosti i efektivnosti uspostavljenog sistema.

PRAVILA KORPORATIVNOG UPRAVLJANJA

BH Telecom posluje u skladu sa Kodeksom korporativnog upravljanja u kojem su uvršteni principi transparentnosti poslovanja, jasnih procedura za rad Skupštine, Nadzornog odbora, Uprave Društva i Odbora za reviziju, principi izbjegavanja sukoba interesa, efikasne unutrašnje kontrole i efikasan sistem odgovornosti. Cilj usvojenih principa korporativnog upravljanja je poboljšanje poslovnog razvoja Društva na dobrobit svih interesnih skupina, te da se utvrđenim principima i uvođenjem dobrih poslovnih običaja u domenu korporativnog upravljanja obezbijedi:

- sistem mehanizama za određivanje ciljeva Društva, sredstava za njihovu realizaciju i praćenje efekata,
- osnove za efikasnu primjenu principa korporativnog upravljanja,
- ravnoteža utjecaja interesnih skupina,
- trajan i konzistentan sistem kontrole rada Uprave Društva i zaštite investitora,
- odgovornost organa Društva,
- jačanje povjerenja dioničara i investitora u Društvo, te ravnopravan tretman dioničara,
- objavljivanje informacija i transparentnost poslovanja,
- efikasno korištenje resursa Društva, kao i
- povjerenje u poslovanje i rad Društva.

U skladu sa navedenim, Društvo obezbjeđuje blagovremeno objavljivanje i javnost informacija o pitanjima vezanim za Društvo u skladu sa Zakonom o privrednim društvima, Zakonom o tržištu vrijednosnih papira, Pravilnikom o upravljanju dioničkim društvima, Pravilnikom o objavljivanju informacija i izvještavanja na tržištu vrijednosnih papira, aktima Komisije za vrijednosne papire, pravilima organizovanog tržišta na koje je Društvo uključeno i aktima Društva, kojim se omogućava jednak pristup informacijama dioničarima, investitorima i ostalim nositeljima interesa.

Komunikacija sa javnošću zasniva se na principima istinitosti, tačnosti, potpunosti podataka, blagovremenosti, jednake dostupnosti, jačanja povjerenja i ekonomičnosti, kako bi se dioničari, zainteresovani investitori, kupci i dobavljači, državni organi i šira javnost na istinit i objektivna način upoznali sa činjenicama i događajima od značaja za poslovanje Društva. Javnost informacija se postiže objavljivanjem, dostavljanjem, kao i omogućavanjem uvida u određene isprave. Objavljivanje se vrši putem web stranice Društva i/ili štampanim medijima.



OPERATIVNI PREGLED	37
INOVACIJE U PONUDI USLUGA	38
KORISNICI USLUGA	52
KLJUČNI PODACI O REDOVNOM POSLOVANJU	57
EKONOMSKO-FINANSIJSKO POSLOVANJE	58
REALIZOVANA INVESTICIONA ULAGANJA	69

530,5
MILIONA KM
UKUPAN PRIHOD

48,0
MILIONA KM
NETO DOBIT

INOVACIJE U PONUDI USLUGA I PRISTUPU KORISNICIMA

BH Telecom je vodeći telekom operator u Bosni i Hercegovini, koji pruža visokokvalitetne, najsavremenije usluge iz oblasti telekomunikacija. Odgovornim upravljanjem, stavljanjem korisnika na prvo mjesto, implementiranjem novih tehnologija kao i donošenjem dobrih poslovnih odluka, uspjeli smo da se u vrijeme velike konkurencije na telekomunikacijskom tržištu ostvarimo kao najbolji pružalac telekomunikacijskih usluga. I u 2023. godini, pored svih izazova koje je donijela globalna ekonomska kriza, nismo mijenjali kurs. Tome u prilog govori rast broja korisnika u svim segmentima.

U nastavku su opisane ključne aktivnosti, odnosno nove ponude i unapređenja koja su s ciljem postizanja što boljih poslovnih rezultata, realizovana u 2023. godini.

Postpaid

Kroz velik izbor Extra paketa iz postpaid ponude BH Telecom svojim korisnicima nudi bogat sadržaj, a uz opcije još bogatijeg sadržaja, popuste i kupovine uređaja, svaki korisnik može naći šta mu najviše odgovara. Ovakva ponuda dovodi do kontinuiranog povećanja baze korisnika, kako novih, tako i onih koji dolaze sa prepaidda, ali i značajnog broja korisnika koji pređu iz drugih mreža. Ovakva ponuda rezultira i stalnim povećanjem broja vezanih korisnika ugovornim odnosima 12/24. Početkom 2023. godine smo redizajnirali Extra ponudu, pri čemu je uz neznatno povećanje cijene svih Extra paketa dodatno obogaćen sadržaj, kako bi kompenzirali potencijalno nezadovoljstvo korisnika.

Tokom 2023. godine kontinuirano su se provodile akcijske ponude uz dodjelu određenih benefita, sa ciljem privlačenja novih korisnika prije svega iz drugih mreža, ali i prelaska Ultra korisnika na neke od Extra paketa. Kroz promotivno-prodajne akcije zamjene SIM za USIM kartice uz dodjelu benefita korisnicima kontinuirano omogućavamo prelazak na LTE mrežu, sa ciljem intenzivnijeg korištenja mobilnog interneta, te kroz promotivno-prodajne akcije korisnici su ostvarivali benefite besplatnog mobilnog saobraćaja. Nastavljeno je sa trendom promoviranja usluge e-Račun, kao dijela digitalizacije u ovom segmentu. Digitalizacija je nastavljena i kroz motiviranje korisnika BH Telecoma da sve više koriste mobilnu aplikaciju Moj BH Telecom za kupovinu sadržaja i plaćanje svih svojih BH Telecom računa.

Od 23.09.2023. godine BH Telecom je u komercijalnu ponudu za postpaid korisnike uveo VoLTE (Voice over LTE) uslugu koja korisnicima mobilne mreže BH Telecoma omogućava govornu komunikaciju putem 4G mreže uz superioran kvalitet prijenosa govora, brže uspostavljanje poziva, simultani razgovor uz pregled internet sadržaja, kao i korištenje video poziva (ViLTE) uz znatno viši nivo kvaliteta servisa u odnosu na razne OTT usluge.

Prepaid

U toku 2023. godine uslijed inflacijskih pritisaka nametnutih zbog svjetske političke i ekonomske situacije, izvršen je redizajn prepaid paketa i promjena cijena, kako bi se stabilizovao prihod, ali i zadržalo zadovoljstvo korisnika.

BH Telecom je kroz aktivnosti agilnog tima za prepaid u toku 2023. godine nastojao odgovoriti na gore navedene izazove, na način da korisnicima omogući korištenje usluga po povoljnim uslovima, naročito u dijelu korištenja mobilnog interneta. S tim u vezi početkom godine redizajnirana je ponuda dokupa mobilnog interneta (ponuda koja je u fokusu korisničkih potreba), a prodajna paleta prepaid start paketa je obogaćena sa dva nova paketa, koja su dobro prihvaćena od strane korisnika. U drugoj polovini 2023. godine u redovnu ponudu su uvedeni benefiti (poklon data saobraćaj) za sve korisnike koji koriste interne kanale BH Telecoma za dopunu prepaid kredita i korisnike koji prenesu broj u mrežu BH Telecoma.



Pored svega navedenog, provedene su i akcijske ponude koje su za cilj imale promovisati korištenje dokupa mobilnog interneta kroz besplatan streaming popularnih društvenih servisa (Facebook, Instagram, TikTok, Netflix, Spotify, HBO Max...).

Roaming ponuda

Od 15.03.2023. godine unaprijeđena je ponuda Travel paketa namijenjenih za korištenje u vanevropskim zemljama, proširenjem područja pokrivanja i na evropske zemlje. Ovim izmjenama korisnicima se pruža pogodnost da koriste isti paket ukoliko na putovanju prolaze kroz evropske i vanevropske zemlje.

Od 05.09.2023. godine BH Telecom je na osnovu sporazuma telekom operatora iz zemalja Zapadnog Balkana i vodećih grupacija telekom operatora iz Evropske unije, u skladu sa potpisanom "EU/WB6 Roaming deklaracijom", snizio cijene korištenja mobilnog interneta u roamingu.

Moja TV

Ponuda je i u 2023. godini unaprijeđena kroz obezbjeđenje najboljeg TV sadržaja i najatraktivnijih sportskih događaja, a u cilju što većeg zadovoljstva korisnika. Unapređenja sa aspekta TV sadržaja, između ostalih, obuhvataju i uključanje šesnaest potpuno novih TV kanala čime je značajno unaprijeđena ponuda filmskog i dokumentarnog sadržaja, lansiranje dvije ekskluzivne videoteke sadržaja, obezbjeđenje prava emitovanja utakmica reprezentacije BiH u okviru ciklusa kvalifikacija za EURO 2024 i obezbjeđenje prava za ekskluzivno emitovanje 28 utakmica Premijer lige BiH u nogometu.

Povećanje atraktivnosti sadržaja pratila je ponuda kroz paketiranje TV i video sadržaja u okviru Moja TV portfolia usluga, poštujući potrebe i želje korisnika, te uz istovremeno pozicioniranje BH Telecoma, kao lidera u pružanju jedinstvenog doživljaja TV usluge. U nastojanju da korisnicima omogućimo uštede i povećamo vrijednost koju im nudi Moja TV usluga, tokom 2023. godine smo, kroz niz promotivno-prodajnih akcija/promo perioda, ponudili izbor različitih pogodnosti. Prateći trendove u očekivanjima korisnika, modeli promotivno - prodajnih akcija koncipirani su na način da su korisnicima pružili još više usluga i pogodnosti, sa mogućnostima odabira benefita prema korisnikovim preferencijama.

Usluga Internet pristupa

U 2023. godini izvršen je redizajn stand-alone usluge internet pristupa putem fiksne mreže. Lansirana je ponuda potpuno novih netFlat i Internet-povremeno paketa, namijenjenih za internet pristup rezidencijalnih, ali i poslovnih korisnika. Ponuda većih pristupnih brzina po povoljnijim cijenama, uz dodatne benefite u slučaju ugovora sa obaveznim trajanjem od 24 mjeseca, zatim benefite po osnovu integracije priključaka u Moj izbor/Biz izbor grupu, te povoljniji uslovi za korištenje usluge na određeno vrijeme (do 90 dana), značajno doprinose većoj konkurentnosti BH Telecoma.

Za sve one individualne, ali i manje zahtjevne poslovne korisnike, koji imaju potrebu za samostalnim internet pristupom, bez TV paketa ili drugih usluga, novi netFlat paketi BH Telecoma su najbolji izbor na tržištu. Internet-povremeno paketi sa još većim brzinama daju maksimalnu fleksibilnost i uštede za sve one korisnike koji internet uslugu koriste na istoj lokaciji sezonski.

POSLOVNI KORISNICI

Kao i prethodnih godina, suočeni sa brojnim izazovima, koji se na prvom mjestu ogledaju u visokoj inflaciji i povećanim troškovima poslovnih lica, u 2023. godini je izvršena komercijalizacija unapređenja postojećih i uvođenja novih usluga namijenjenih poslovnom segmentu, koja su doprinijela kontinuitetu i ostvarenju dobrih poslovnih rezultata. U toku 2023. godine komercijalizovana su brojna unapređenja ponude, od kojih izdvajamo unapređenje ponude netFlat paketa za fiksni pristup internetu, kojim su značajno uvećane brzine pristupa, zatim unapređenje Biz izbor ponude proširenjem portfolia usluga koje mogu biti uključene u Biz izbor grupu, te dodjela dodatnih količina saobraćaja za Extra pakete uključene u Biz izbor.

Provedena je i promotivno prodajna akcija za Toptim korisnike, u cilju kreiranja što povoljnijih uslova za produženje ugovora, trajno vezivanje korisnika i nastavak korištenja usluge. Također, zadržan je i kontinuitet kada je u pitanju strategija prelazaka korisnika sa TDM na digitalne servise, tj. IP Centrex fiksnu govornu uslugu stvaranjem pretpostavki za uspješnu migraciju korisnika sa ISDN baziranih usluga.

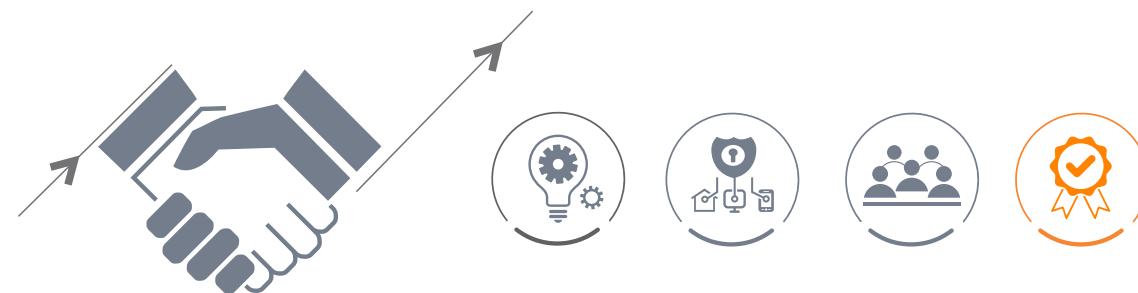
Ono što posebno izdvajamo u 2023. godini, a u kontekstu trenda digitalizacije, unapređenja korisničkog iskustva i zadovoljstva, kao i bržeg prilagođavanja poslovnih korisnika na tržišne promjene, jeste i komercijalizacija nove Cloud ponude BH Telecoma. Nova ponuda Cloud usluga je bazirana na VMware cloud rješenju. BH Telecom je implementirao najsavremeniju infrastrukturu i rješenje za pružanje Cloud usluga, čime je zadovoljio potrebne tehničke preduvjete, te dobio status verificiranog VMware Cloud providera u skladu s čim je unaprijeđena i sama ponuda za poslovne korisnike.

Plasman robe za dalju prodaju putem asemblirane usluge

Prethodni period obilježio je nastavak trenda kontinuiranog širenja asortimana robe za dalju prodaju putem asemblirane usluge BH Telecoma. U segmentu komisione prodaje i dalje je prisutno širenje asortimana ponude, a sve u skladu sa zahtjevima tržišta. U septembru 2023. godine za segment rezidencijalnih korisnika, komercijalizovana je usluga "Moj izbor grupni budžet," koja korisniku omogućava opcije grupnog budžeta za kupovinu terminalnih uređaja.

Usluga "Moj izbor grupni budžet" omogućava pretplatniku usluge Moj izbor da od različitih usluga i paketa/ priključaka BH Telecoma koji se već nalaze u Moj izbor grupi, formira posebnu grupu, radi korištenja zajedničkog budžeta za kupovinu uređaja iz ponude Asemblirane usluge.

Ovako koncipirana usluga koja korisniku daje veliku fleksibilnost u kupovini uređaja je jedinstvena na tržištu i predstavlja veliku konkurentnu prednost BH Telecoma u odnosu na ostale operatore. Plasman terminalne preme u okviru asemblirane ponude kontinuirano bilježi rast i širenje portfolia iz asortimana komisione robe i uređaja za dalju prodaju.



BH Telecom ICT portfolio sa partnerima kroz partnerska rješenja

BH Telecom je na putu transformacije od tradicionalnog telekom operatora u savremenu digitalnu kompaniju - jasno prepoznao ulogu inovacija u procesu digitalne transformacije i koliko inovacije mogu doprinijeti razvoju ICT tržišta.

BH Telecom je prepoznat kao kompanija koju karakteriše:

- Tehnološko okruženje - prostor za ICT projekte, partnerska rješenja i startupe
- Stabilnost, sigurnost i pouzdanost tehnološkog sistema (platforma, mreža, data centar....)
- Stabilan poslovni partner - finansijski potencijal da podrži projekte.

BH Telecom je prepoznao potrebu tržišta za Cloud baziranim servisima i kroz partnerski program realizovao saradnju sa partnerima, a prateći globalne trendove potražnje i ponude sa ciljem diverzifikacije ponude. Putem Partnerskog programa saradnja je ostvarena sa 22 partnera čime je obogaćena ponuda BH Telecoma novim uslugama, kao i unaprijeđene postojeće usluge. Realizovane su usluge za različite tržišne niše u cilju ispunjavanja raznovrsnih zahtjeva korisnika, poput: online zaštite pri korištenju interneta, digitalizacije poslovnih procesa, odnosno digitalne transformacije, edukacije korisnika, saradnja sa obrazovnim institucijama i javnim sektorom, te ostale usluge koje doprinose unaprjeđenju imidža BH Telecoma kao kompanije koja prati tehnološke trendove, kao i stvaranja uslova za nove izvore prihoda.

U trenutnom portfoliju implementirano je više partnerskih usluga namijenjenih poslovnim korisnicima poput usluga online zaštite, MCSP (Microsoft usluge), Pantheon Cloud - ERP, edu720 - platforme za edukaciju poslovnih lica, OWIS Cloud - aplikacija za upravljanje dokumentima i poslovnim procesom, Cloud call centar, MojPotpis, MojArhiv itd.), te više vrsta usluga namijenjenih privatnim korisnicima (npr. online zaštita, Tu sam, Osnovna.ba, asistentski servisi).

U 2023. godini izvršeno je unapređenje usluga kao i prodajnih procesa i aktivnosti: unaprijeđena ponuda usluga Microsoft 365, digitalizovan proces dobijanja informacija o servisima prodajnom osoblju, kontinuirano unapređenje postojećih i proširenje portfolia novim uslugama (započete su aktivnosti na uvođenju novih usluga: upravljanje i nadzor voznim parkom, digitalna vizit kartica, online zaštita za fizička lica, te na unapređenju postojećih usluga, poput Pantheon Cloud).

U toku 2023. godine ugovoreno je više projektnih IKT rješenja kao rezultat izvršene transformacije i prilagođavanja poslovanja i prodaje B2B i B2G segmentu, te kontinuiranog unapređenja istog. Kroz realizaciju projektnih IKT rješenja za B2B i B2G segment omogućavamo cjelovita rješenja, samostalno ili u saradnji sa partnerima/samostalnim stručnjacima s ciljem promptnog ispunjenja potreba poslovnih korisnika i boljeg pozicioniranja na IKT (ICT) tržištu. Realizacijom projektnih IKT rješenja kod poslovnih korisnika posebno onih koji nisu do tada bili korisnici usluga BH Telecoma otvoren je prostor za prodaju TK usluga i rješenja. Ponosni smo na mrežu kompanija partnera u ovom domenu. Trenutno je njih 25, sa tendencijom uspostavljanja novih partnerskih saradnji.

BH Telecom ekosistem za pametne gradove

U skladu sa strategijom dugoročnog pametnog i održivog budućeg razvoja, BH Telecom je implementirao tehnološke pretpostavke i poslovne modele za podršku cjelokupnog portfolija usluga Pametnog grada. U 2023. godini implementirana su 3 komercijalna projekta Pametnog parkinga, te u saradnji sa 24 lokalne zajednice javnim preduzećima su prezentirane prednosti primjene smart projekata.

U skladu sa strateškim opredjeljenjem BH Telecom-a definisano je djelovanje BH Telecom-ove platforme namjenjene ICT start up-ima i općenito inovativnim digitalnim poslovnim inicijativama čija poslovna i tehnološka rješenja dovode do značajne transformacije tržišta u različim granama industrije. Digitalna transformacija kao ključ privrednog napretka jedne zemlje se provodi upravo generisanjem inovacija (one su pokretač digitalne transformacije) dok su napredne tehnologije te koje predstavljaju sredstvo tj. alat u promicanju digitalne transformacije u jednoj kompaniji/preduzeću.

Jedna od ključnih oblasti u kojima digitalna transformacija uvodi značajne benefite jeste korisničko iskustvo i opredjeljenje BH Telecoma je da kroz razvoj i širenje BH TechLab platforme bude koncentracijska tačka za podršku razvoju perspektivnim održivim poslovnim idejama i projektima u segmentu ICT start up biznisa.

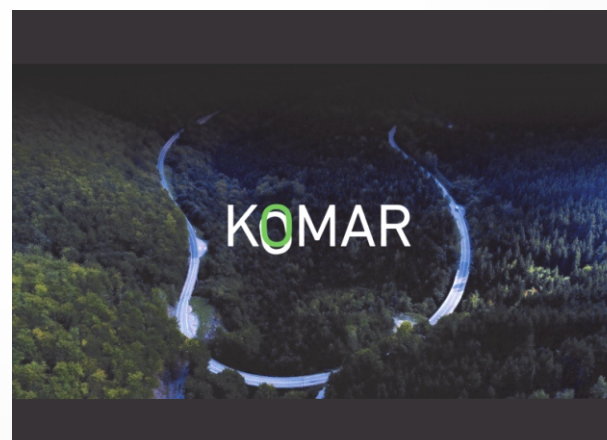
Upravo iz tog razloga tokom 2023. godine nastavljene su aktivnosti, a koje se primarno ogledaju u provođenju postupaka validiranja onih poslovnih inicijativa i projekata koji su prošli fazu pred selekcije i za koje je ocijenjeno da imaju potencijal postati održivim biznisima. Također, provedene su aktivnosti na sačinjavanju Politike investiranja BH Telecoma u tehnološke start up-e. Kroz predmetni dokument je planirano da se detaljno propišu ciljevi investiranja u tehnološke biznise, ključni elementi investicione politike BH Telecoma u ICT start up-e, uslovi pod kojima BH Telecom vrši investiranje, ključne aktivnosti za implementaciju Politike investiranja te ključne aktivnosti investicijskog ciklusa kao i smjernice za upravljanjem portfolijem start up-a u koji je izvršeno investiranje.

PAMETNA **IoT** RJEŠENJA





PRIČE KOJE VOLIMO.



JEDINSTVENA BH. PLATFORMA ZA AUDIO-VIZUELNI SADRŽAJ



BH Content Lab platforma

Ukupno planirana ulaganja kroz BH Content Lab platformu za nabavku igranih serija, serijala, filmova i emisija u vlastitoj produkciji za planski period 2022.-2024. godina iznose 30,0 miliona KM. Do sada su zaključeni ugovori i stvorene obaveze u iznosu od 23,2 miliona KM, od čega je realizovano cca 19,0 miliona KM.

Kroz BH Content Lab producirane su sljedeće serije: "Kotlina S1", "Na rubu pameti S1 i S2", "Tender S1 i S2", "Znam kako dišeš", "Princ iz Eleja S1 i S2", te serija "Komar" koja je u fazi montaže i premijerno emitovanje se očekuje krajem 2024. godine. U toku je snimanje serije "Kotlina S2" reditelja Danisa Tanovića.

Za sve producirane serije ustupljena su prava na emitovanje za teritorij BiH, Slovenije, Hrvatske, Crne Gore i Makedonije. Za serije "Znam kako dišeš" rediteljice Jasmile Žbanić i "Kotlina" reditelja Danisa Tanovića ustupljena su prava na globalnu distribuciju Beta Film GmbH, jednom od najvećih globalnih distributera preko kojih su prava na emitovanje serije "Znam kako dišeš" ustupljena HBO platformi. Serije u produkciji BHCL su u suradnji sa OAC predstavljene na najvećim evropskim festivalima: "Lille Film Festival" u Francuskoj, "Berlinale" Film Festival u Njemačkoj, "Nem Zagreb Film Festival" u Hrvatskoj i "Lopud Film Festival" u Hrvatskoj.

Na Sarajevo Film Festivalu 2023. godine serija "Kotlina" je dobila 6 nagrada "Srce Sarajeva", dok je serija "Znam kako dišeš" premijerno predstavljena na najstarijem svjetskom filmskom festivalu "Venecija Film Festival", a ujedno je i prva serija iz regiona da je prikazana na ovom filmskom festivalu.

Tokom 2023. godine ugovorena je koprodukcija za dva filma "Selma", i "Umri prije smrti" koji je i realizovan i dostavljen na emitovanje. Također, okončana je faza nabavke i zaključeni Ugovori za koprodukciju dva igrana filma ("GYM" i "Prije ljeta").

NOVE USLUGE U 2023. GODINI

Asistentski servis - je usluga namijenjena rezidencijalnim i poslovnim pretplatnicima BH Telecoma za korištenje u nepredviđenim i nezgodnim situacijama koje ih mogu zadesiti u svakodnevnom životu. Korisnici u BH Telecomu mogu na mjesečnoj osnovi aktivirati uslugu za pomoć u različitim situacijama, bilo da im treba pomoć na cesti, pomoć u kući ili da imaju slomljen ekran, kao i Lični asistent koji korisnicima pruža mogućnost da imaju podršku ličnog asistenta za potrebe obavljanja svakodnevnih poslovnih ili privatnih zadataka 24 sata dnevno.

Usluga MojPotpis - je alat za elektronsko potpisivanje koje je tehnološki i sigurnosno dokazano rješenje za sve pravne subjekte koji namjeravaju u potpunosti eliminisati papir iz svog poslovanja. Omogućava korištenje bilo koje digitalne potvrde koje kvalificiraju izdavaljki potvrda (agencije kao što su Halcom, UIO, IDEEA I sl.) te korisnik može potpisati i slati dokumente dalje na potpisivanje stvorene u dokumentnom sistemu, ERP sistemu ili npr. u wordu. Bitno je naglasiti kako alat omogućava potpisivanje dokumenata kako kvalifikovanim digitalnim potpisima tako i nekvalifikovanim digitalnim potpisima, tj. omogućava više načina za potpisivanje dokumenata, te preduslov za korištenje istog ne podrazumijeva obavezu kupovinu ili korištenje digitalne potvrde koje kvalificiraju izdavaljki potvrda (certifikovani autoriteti) od strane korisnika.

Usluga MojArhiv - je kompletno rješenje koje omogućava da korisnik može na pouzdan, siguran i zakonski usklađen način uraditi skeniranje i smještanje/pohranu svih vrsta sadržaja (dokumenata, ugovora, e-računa itd.) u elektronskom obliku. Korisnik ima 24/7/365 pristup pohranjenom sadržaju putem web interfejsa ili mobilnog uređaja.

Usluga **Elektronska uplatnica** - predstavlja rješenje kojim je omogućena dostava računa za usluge BH Telecoma, unaprijed pripremljenog za plaćanje jednim klikom putem mobilne aplikacije partnerskih banaka. Na ovaj način korisnicima je omogućeno da iz svog doma, beskontaktno plate račune. U 2023. godini je proširena saradnja sa Asa bankom. Do sada je sklopljena saradnja sa 6 banaka, s tim da se nastavljaju aktivnosti proširenja saradnje i sa drugim bankama.

Oglašavanje - BH Telecom je u 2023. godini unaprijedio usluge oglašavanja kojima je proširio svoj portfolio na skoro sve tipove oglašavanja koji u ovoj industriji postoje. Portfolio usluga oglašavanja obuhvata:

- Oglašavanje u poslovnim prostorima BH Telecoma (Indoor/Outdoor)
- Oglašavanja na prodajnim mjestima
- Oglašavanje u programu MY TV kanala
- Targetirano TV oglašavanje
- Targetirano mobilno oglašavanje

Moj BH Telecom - aplikacija

Kao lider na tržištu mobilne telefonije, BH Telecom je internim razvojem svojim korisnicima omogućio upravljanje korisničkim računima putem mobilne aplikacije dostupne na svim mobilnim platformama. Aplikacija Moj BH Telecom se kontinuirano dorađuje i korisnicima mobilne mreže pruža sve više mogućnosti. Neke od njih su:

ZA POSTPAID KORISNIKE:

- Praćenje potrošnje unutar i izvan zakupljenog paketa usluga, detaljan listing aktivnosti, prikaz najbrojeva,
- Praćenje data potrošnje u zemljama Zapadnog Balkana,
- Praćenje stanja otplate kupljenog uređaja,
- Slanje kredita prema Ultra korisnicima i pregled izvršenih nadopuna,
- Nadopuna Ultra korisnika putem bankovnih kartica i pregled izvršenih nadopuna,
- Plaćanje prispjelih računa mobilne telefonije kao i praćenje i pregled zadnjih 12 mjeseci,
- Plaćanja prispjelih računa svih drugih usluga BH Telecoma,
- Dokup Travel roaming tarifnih paketa.

ZA PREPAID KORISNIKE:

- Praćenje stanja kredita, status priključka, najbrojevi,
- Detaljan listing aktivnosti,
- Slanje kredita prema Ultra korisnicima i pregled izvršenih nadopuna,
- Praćenje data potrošnje u zemljama Zapadnog Balkana,
- Nadopuna vlastitog ili drugog Ultra korisnika putem bankovnih kartica,
- Dokup Travel roaming tarifnih paketa.

Od samog početka razvoj aplikacije Moj BH Telecom je baziran na istraživanju potreba korisnika kroz direktne povratne informacije putem platformi za distribuciju aplikacije, ali ponajprije kroz rezultate kontinuiranih istraživanja tržišta. Do kraja 2023. godine broj korisnika aplikacije je prešao broj 475.000, uz ostvarenih preko 23,0 miliona KM prometa, od čega 15,0 miliona KM prihvatom platnih kartica. Kontinuirani rast broja korisnika je rezultat kvaliteta funkcija koje se nude, pouzdanosti i sigurnosti aplikacije.

Aplikacija Moj BH Telecom je jedan u nizu koraka ka digitalizaciji prodajno-servisnih kanala BH Telecoma. U 2024. će se i dalje nastaviti razvoj novih funkcija podrške korisnicima i to kroz razvoj višejezičnog interfejsa i tzv. dark mod, te implementaciju 360 view funkcionalnosti i mogućnošću prijave smetnje/reklamacije putem mobilne aplikacije.



PREUZMI

**MOJA
OMILJENA**
MOBILNA APLIKACIJA

MOJ BHTELECOM APLIKACIJA JE DOSTUPNA NA



BH Telecom - prodajni kanali

BH Telecom ima razvijene sljedeće kanale prodaja za rezidencijalne korisnike:

- Vlastita prodajna mjesta,
- Web shop,
- Ovlašteni posrednici u prodaji usluga BH Telecoma,
- Kontakt centar,
- Prodaja van poslovnih prostorija BH Telecoma.

Iako se u narednim godinama očekuje da će online kanal prodaje preuzeti primat, još uvijek najveći dio prodaje realizuje se na fizičkim prodajnim mjestima koja su više tradicionalnog nego modernog futurističkog karaktera. Razvoj distributivnih kanala u proteklom periodu, osim velike posredničke/prodajne mreže, doprinio je cjelokupnom zadovoljenju potreba naših korisnika. Tržište telekomunikacija prolazi kroz značajan proces transformacije kako u tehnološkom smislu tako i u smislu transformacije lanca isporuke vrijednosti, a što sve ima značajan uticaj na promjene u korisničkom iskustvu. Sve ono što su bili prioriteti vođenja ovog biznisa u proteklih dvadeset i više godina, sada odlazi u prošlost, a novi trendovi postaju novi prioriteti, a u njihovom fokusu je tranzicija korisničkog iskustva.

S druge strane i sam biznis telekomunikacija se mijenja. Nekada su telekom operatori prodavali neopipljive usluge, a danas uz usluge operatori prodaju razne elektroničke uređaje, terminalnu opremu, sadržaje, IoT ekosisteme, što itekako zahtijeva pokazivanje i demonstraciju funkcionisanja. BH Telecom kao lider digitalne transformacije je krenuo sa procesom transformacije fizičkih kanala distribucije /prodajnih mjesta.

Novi reprezentativni prodajno - izložbeni prostor/showroom, BH Telecoma otvoren je u Sarajevu. Završena je prva faza u kojoj je završen i otvoren prodajni dio. U 2024. godini planira se završiti i druga faza u kojoj se planira otvoriti za korisnike i dio sa multimedijalnom salom, kino salom i salom za sastanke.



BH Telecom prodajna mreža trenutno broji 79 prodajnih mjesta i to:

72	5	2
u Federaciji Bosne i Hercegovine	u Republici Srpskoj	u Brčko distriktu

Prodajni kanali - webshop

BH Telecom je početkom 2021. godine otvorio novi digitalni prodajni kanal Webshop, a koji predstavlja dodatak fizičkoj trgovini, ali ujedno je i najprofitabilniji prodajni kanal. Webshop je jako brzo, prije od očekivanog, prepoznat od strane korisnika kao pouzdan, jednostavan i efikasan način kupovine usluga, što pokazuje veliki broj registovanih korisnika koji su u 2023. godini ostvarili preko milion korisničkih interakcija.

Implementacijom ovog kanala prodaje BH Telecom je omogućio rezidencijalnim korisnicima da putem interneta 24/7/365, obavljaju kupovinu proizvoda i/ili usluga BH Telecoma, uz besplatnu dostavu na području BiH, te za pojedine kupovine ostvaruju ekstra popuste i poklone. Webshop omogućava korisniku da pregledava proizvode i/ili usluge sa opisom, slikama i cijenom svakog proizvoda i/ili usluge. Nakon što se odluči za kupovinu korisnik na siguran i jednostavan način može izvršiti plaćanje: online sa platnim karticama (Maestro, Master, Visa, Visa electron), uz mjesečni račun BH Telecoma i gotovinom (po uzeću).

Webshop omogućava korisniku da pregledava proizvode i/ili usluge sa opisom, slikama i cijenom svakog proizvoda i/ili usluge. Nakon što se odluči za kupovinu korisnik na siguran i jednostavan način može izvršiti plaćanje: online sa platnim karticama (Maestro, Master, Visa, Visa electron), uz mjesečni račun BH Telecoma i gotovinom (po uzeću).

FIZIČKA LICA U OKVIRU WEBSHOPA MOGU:

- kupiti uređaje i ostalu opremu (jednokratno, uz ugovor na 12 ili 24) kao dio asemblirane ponude i partnerske ponude uređaja (komision),
- kupiti Ultra Start i Ultra Internet start pakete sa USIM karticama,
- kupiti Ultra Start, Ultra Internet start pakete i Ultra Tourist pakete sa eSIM karticama,
- kupiti ultra dopune u različitim apoenima,
- podnijeti zahtjeve za sve osnovne usluge, promijeniti paket, objediniti usluge u Moj Izbor,
- preći sa Ultra na pretplatu, ugovoriti mobilnu uslugu (USIM + Ugovor odnosno eSIM + Ugovor),
- ugovoriti novi obavezni period 12/24,
- podnijeti zahtjev za prelaz sa druge mreže,
- platiti račun BH Telecoma - svih usluga,
- automatsko uključenje privremeno isključenih korisnika mobilne mreže nakon što se izvrši plaćanje duga putem webshop-a,
- aktivirati online servise (različite vrste dokupa: Instant internet, Buy&Surf, Turist, Travel dokupi, Moja TV dodatne usluge itd.),
- aktivirati Bonus plus program lojalnosti (link za popunjavanje forme), pratiti dodijeljene bodove kao i iskoristiti bodove za kupovine koje se obavljaju preko Webshopa,
- prijaviti smetnju,
- podnijeti reklamaciju/žalbu na usluge BH Telecoma,
- Kontak centar je povezan na WebShop, te agenti kontakt centra mogu u ime korisnika izvršiti narudžbu uređaja na WebShop-u.

Korisniku je omogućeno da u procesu pripreme kupovine ostvari pogodnosti po osnovu realizacije prikupljenih bodova u okviru Bonus plus programa. Tokom 2023. godine organizirane su promotivne akcije kojima su korisnici webshop-a za kupovinu određenog proizvoda ili usluge nagrađeni posebnim webshop popustima na cijenu proizvoda ili usluge koju kupuju, zatim dodjelom raznih vrsta poklona (uređaji, dodatna oprema, bonus saobraćaj, vaučeri za kupovine u tržnim centrima ili trgovinama i drugo).

BH Telecom je u saradnji sa dobavljačima/proizvođačima terminalne opreme putem webshopa organizirao preorder prodajne kampanje za premium uređaje, pri čemu su korisnici koji su prije početka prodaje napravili prednarudžbu i nakon puštanja u prodaju izvršili kupovinu, time ostvarili pravo na poklone u vidu uređaja, poklon bonova ili prava na kupovinu naručenog uređaja po značajno nižoj cijeni.



Ovlašteni posrednici u prodaji usluga BH Telecoma

BH Telecom vrši prodaju vrijednosnica putem široke mreže posrednika u prodaji, i to na više načina, ovisno o kanalu /sistemu distribucije:

- Ultra kartice za punjenje, Ultra start pakete, Ultra Plus pakete, Internet start pakete, Internet Plus pakete, Ultra Turist start pakete i telefonske kartice za javne govornice putem kanala fizičke distribucije,
- Ultra kartice za punjenje putem kanala off-line elektronske distribucije mrežom bankomata i POS terminalnih uređaja,
- "e-Ultra" putem on-line elektronske distribucije.

Početkom 2020. godine uveden je model prodaje TK usluga rezidencijalnim korisnicima putem posrednika, koji omogućava da korisnik ugovori uslugu bez odlaska na prodajno mjesto BH Telecoma. Broj posrednika varira iz godine u godinu i trenutni broj prodajnih mjesta na kojima se mogu "kupiti" usluge BH Telecoma iznosi oko 10.000.

Usluga osiguranje proširenog pokrića

U trećem kvartalu 2023. godine potpisan je Ugovor o grupnom osiguranju mobilnih elektroničkih uređaja između BH Telecoma i ASA Central osiguranja. BH Telecom u saradnji sa partnerom ASA Central osiguranjem, prvi u BiH svojim korisnicima nudi dodatno osiguranje mobilnih elektroničkih uređaja (mobilni telefoni, tablet, PC, laptop, fiksni telefon, IP telefon, mobilni Wlan router), a sve sa ciljem podizanja kvaliteta asemblirane usluge i zadovoljstva svojih korisnika. Izabrano je najbolje domaće osiguravajuće društvo sa tradicijom u najbržoj isplati i nadoknadi štete.

Kontakt centar

Kontakt centar ima ključnu ulogu u pružanju podrške korisnicima, ali i ostvarivanju prodajnih ciljeva. Njegova funkcija nije samo pružanje informacija i rješavanje problema, već i aktivno učešće u prodajnim aktivnostima. Interne edukacije koje se provode u zadnje tri godine doprinijele su da je Kontakt centar BH Telecoma po ukupnom indeksu kvalitete usluge najbolje ocijenjen u odnosu na konkurenciju, što nam je potvrdilo istraživanje provedeno u decembru 2023. metodom tajnog pozivatelja od strane istraživačke kuće.

U toku godine značajno smo povećali prodajne aktivnosti koje obuhvataju ne samo direktnu prodaju usluga i uređaja, već i prepoznavanje prilika za unapređenje korisničkog iskustva putem dodatnih usluga ili paketa koji bi odgovarali potrebama korisnika.

Korištenjem CMS alata (alat za provođenje prodajnih kampanja) ostvarujemo komunikaciju sa korisnicima putem različitih kanala kao što su telefonski pozivi, e-pošta, SMS, IPTV, društvene mreže što nam omogućava da dosegamo širok spektar korisnika. Kroz prodajne aktivnosti i prepoznavanje korisničkih potreba, Kontakt centar ima veliku ulogu u izgradnji lojalnosti korisnika, pružajući im relevantne usluge koje zadovoljavaju njihove potrebe.

Prodajni kanal za poslovne korisnike

Prateći aktuelna tržišna kretanja u proteklih nekoliko godina BH Telecom-ov kanal prodaje poslovnim korisnicima je doživio svoju transformaciju na način da BH Telecom može odgovoriti na potrebe i zahtjeve poslovnih korisnika kroz pružanje usluga koje se prilagođavaju i kreiraju upravo prema zahtjevima korisnika. Kreiranje poslovnih komunikacijskih tehničkih i IKT rješenja ovog tipa je postala nužnost i potreba, a u cilju kreiranja ponuda iniciranih tokom pregovora sa postojećim i potencijalnim korisnicima, kao i sa korisnicima koji vrše nabavke usluga po ZJN BiH.

Nakon pandemije virusa COVID-19 desile su se promjene u prodajnim aktivnostima prema poslovnim korisnicima i izvršena potrebna prilagođavanja novim tržišnim uslovima. Komunikacija sa korisnicima se odvija uz veću primjenu kolaboracijskih alata (online sastanci, chat komunikacija itd.), podnošenje zahtjeva kroz online formu za poslovne korisnike na web portalu za lakši pristup potrebnim informacijama i podnošenje zahtjeva za uslugama.

Glavni fokus je pružanje poslovnim korisnicima kompletnih rješenja koja će zadovoljiti sve njihove komunikacijske potrebe uz prilagođavanje ponude usluga njihovim stvarnim i realnim potrebama, te izgradnji dugoročnog poslovnog odnosa sa korisnicima, baziranog na brzom odzivu na sve zahtjeve, a u cilju postizanja zadovoljstva kako kvalitetom usluga tako i sveukupnim odnosom sa BH Telecomom.

Programi lojalnosti

U toku 2023. godine kroz niz aktivnosti nastojali smo poboljšati iskustvo korisnika sa BH Telecomom, kako za poslovne tako i za rezidencijalne korisnike.

Poslovni korisnici

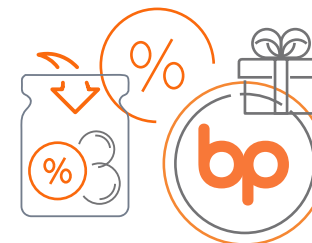
Realizovani model Program lojalnosti za pravna lica u 2023. godini na bazi dodjele novčanih vaučera, a prema definiranim kriterijima za kupovinu asemblirane usluge, imao je za cilj:

1. Zaštititi i zadržati naše najprofitabilnije korisnike i prihod BH Telecoma od djelovanja konkurencije i to putem:
 - povećanja lojalnosti postojećih korisnika BH Telecoma,
 - boljeg upoznavanja korisnika i korištenja informacija o korisnicima za unapređenje poslovanja.
2. Promovisanje BH Telecoma kao društva koje cijeni lojalnost svojih korisnika,
3. Produžiti "životni vijek" korisnika, što je moguće ostvariti kroz povećanje lojalnosti korisnika,
4. Dodatnu vrijednost za korisnika i pozitivan stav prema BH Telecomu,
5. Povećati prodaju asemblirane usluge BH Telecoma.

Rezidencijalni korisnici - Bonus plus

Program lojalnosti Bonus plus je jedinstveni model nagrađivanja rezidencijalnih korisnika. Članovi programa lojalnosti sakupljaju bodove (jednokratne, mjesečne, po osnovu aktivnosti korisnika, posebni akcijski bodovi) koje u toku bonitetnog perioda mogu iskoristiti kao popust na asembliranu uslugu, popust na mjesečnu naknadu za postpaid korisnike, aktivacija dokupa mobilnih usluga u iznosu cijene dokupa.

U toku 2023. godine vršena je sveobuhvatna analiza Bonus plus programa lojalnosti kako bi se utvrdile dodatne mogućnosti izmjena i unapređenja koncepta, odnosno kako bi se priča korisničkog iskustva proširila na sve aspekte poslovanja, a kako bi se dodatno radilo na podizanju korisničkog zadovoljstva.



KORISNICI USLUGA

BH Telecom svojim korisnicima nudi najsavremenije telekomunikacijske usluge. Kao tehnološki lider na tržištu, nastavili smo sa daljim ulaganjima u razvoj infrastrukture kako bi našim korisnicima omogućili pristup najsavremenijim servisima. Imajući u vidu rastuće potrebe za mobilnim internet servisima, kompanija je posebnu pažnju posvetila razvoju mobilne mreže.

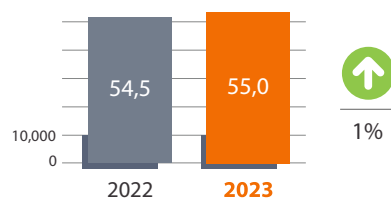
Kontinuirano unapređujemo portfolio usluga u skladu sa najnovijim tehnološkim trendovima u cilju povećanja zadovoljstva postojećih i privlačenja novih korisnika. BH Telecom nastavlja pružati podršku privredi i društvu u iznalaženju novih načina za suočavanje sa izazovima i napredovanju u savremenom digitalnom društvu.

PORODIČNI SEGMENT

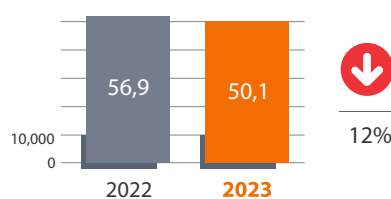
Korisnička baza porodičnog segmenta na dan 31.12.2023. godine zabilježila je blagi rast u odnosu na broj korisnika na dan 31.12.2022. godine. Ostvarena pozitivna kretanja u korisničkoj bazi fiksnog interneta i Moja TV usluge neutralizirala su pad broja korisnika fiksne telefonije što je općeprisutan trend na telekomunikacijskom tržištu.

Na sljedećim grafikonima prikazan je trend kretanja korisnika porodičnog segmenta za 2023. godinu u odnosu na ostvarenje u 2022. godini, izražen u hiljadama.

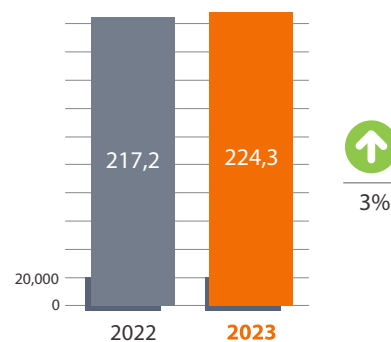
xDSL FIZIČKA LICA
2023. vs 2022.



FIKSNA FIZIČKA LICA
2023. vs 2022.



MOJA TV FIZIČKA LICA
2023. vs 2022.



Na kraju 2023. godine korisnička baza Moja TV usluge broji preko **224 hiljade** zadovoljnih korisnika.

Moja TV usluga prepoznatljivih TV, Phone, Net i Full paketa korisnicima donosi:

- > Bogatije sadržaje: • Moja TV Flix sa preko 1.200 naslova + 15 novih svakoga mjeseca uz mogućnost neograničenog broja pregleda • Moja TV HD osigurava vrhunsku HD kvalitetu Arena Sport kanala i drugih TV kanala (dokumentarni, muzički, informativni) • Pink + donosi zabavu za cijelu porodicu uz domaći i strani program • HBO Premium uključuje sve HBO i Cinemax kanale + HBO Max + HBO OD videoteka • Moja Web TV uz koju TV možete gledati na bilo kojem uređaju, gdje god da se nalazite • Snimalica vam omogućava da omiljene TV sadržaje snimate i gledate kada vama odgovara.
- > Veće brzine interneta - do 200 Mbps u novim L paketima, odnosno do 50 Mbps u S paketima uz mogućnost dokupa većih pristupnih brzina do 1.000 Mbps.
- > Besplatne minute prema mobilnoj mreži BH Telecoma za Moja TV Full M i L pakete.

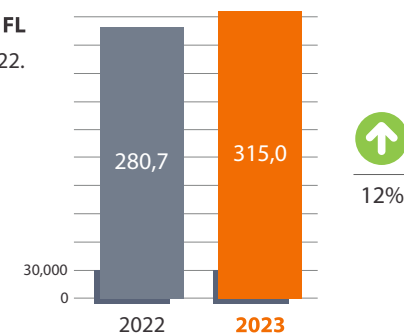
U osnovnom TV paketu su i Cinestar TV kanali, pet originalnih filmskih kanala sa fantastičnim filmskim i serijskim sadržajem u tehnologiji visoke rezolucije. Svi TV paketi imaju TimeShift opciju za pregled TV sadržaja do 7 dana unazad + EPG (elektronski programski vodič), kao i preko 40 najslušanih radio stanica. Pored novih filmskih i serijskih sadržaja, uz Moja TV naši korisnici, mogu pratiti i uživati u svim najelitnijim sportskim takmičenjima, najboljim domaćim nogometnim utakmicama, a posebno nas raduje činjenica da se nogometna reprezentacija BiH vratila na program BHRT - a i na platforme BH Telecoma. Memorandum o međusobnoj saradnji na obezbjeđivanju medijskih prava najvažnijih međunarodnih sportskih takmičenja i dostupnosti istih svim građanima BiH, između BH Telecoma i Radiotelevizije Bosne i Hercegovine ima za cilj veću promociju fudbala kao najatraktivnijeg sporta, ali i promociju svih bosanskohercegovačkih sportista i sporta u BiH u cjelini. Potpisivanje ovog memoranduma je istovremeno i podrška BH Telecoma RTV BiH i njenom nesmetanom radu, produkciji i emitovanju TV i radio programa, čime i na ovaj način pokazujemo svoju privrženost državi BiH i njenim građanima.

Segment mobilnih korisnika

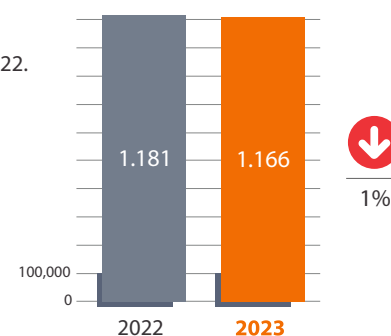
U BiH djeluju tri licencirana mobilna operatora: BH Telecom, Eronet i m:tel. Utjecaj konkurencije u oblasti pružanja usluga mobilne mreže je jako izražen. Broj korisnika mobilne telefonije, prepaid i postpaid, na dan 31.12.2023. godine iznosio je 1,5 miliona i veći je za 22,9 hiljada ili 2% u odnosu na broj korisnika na dan 31.12.2022. godine.

Na grafikonima je prikazan ostvareni broj korisnika mobilne telefonije na kraju 2023. godine u odnosu na prethodnu godinu, izražen u hiljadama.

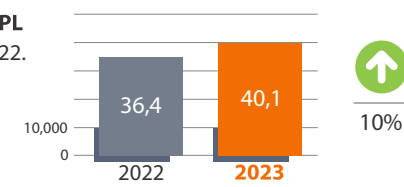
POSTPAID FL
2023. vs 2022.



PREPAID
2023. vs 2022.



POSTPAID PL
2023. vs 2022.



Značajan rast je zabilježen i u okviru postpaid korisničke baze, pri čemu je baza korisnika fizičkih lica uvećana za 12%, a baza korisnika pravnih lica uvećana za 10% u odnosu na prethodnu godinu. Pospaid baza korisnika je ukupno uvećana za skoro 38 hiljada korisnika što je postignuto daljim rastom Extra paketa, redizajniranjem ponude, kao i konverzijom korisnika iz prepaida u postpaid.

Uvođenjem 4G+ mreže i paletom ponude Extra paketa u komercijalnu ponudu su pušteni novi postpaid i kombinovani paketi na komponentnoj osnovi, sa nizom opcija na svim paketima, tako da su u stalnoj ponudi korisnicima dostupne razne mogućnosti korištenja određenih benefita koji odgovaraju njihovim potrebama. Korisnici mogu da biraju između ponuđenih opcija kao što su: korištenje bonus saobraćaja, popusta na pretplatu ili subvencije na kupovinu uređaja iz asemblirane ponude, ili pak bonus saobraćaja uz izabrane uređaje u komisionoj ponudi. S obzirom na sveukupnu makroekonomsku situaciju u 2023. godini i poteškoće sa kojima se suočio privredni sektor prosječan prirast od 318 korisnika mjesečno u ovakvim uslovima je izuzetan uspjeh.

Izdvajamo neke od provedenih aktivnosti za prepaid korisnike:

- Uvođenje novog Ultra start paketa od 10 KM sa bogatijim bonus sadržajem,
- Uvođenje nove ponude za digitalne nomade,
- Redizajn prepaid dokupa - Buy&Surf,
- Uvođenje u redovnu ponudu Bonusa za stimulisanje korištenja internih kanala za dopunu Ultra kredita,
- Uvođenje u redovnu ponudu benefita za prenos broja u mrežu BH Telecoma - prepaid usluga,
- Akcijska ponuda dokupa Ultra zabavan dan (dnevni dokup sa besplatnim streamingom servisa Spotify/netflix/HBOMax),
- Akcijska ponuda "Osjeti Ultra slobodu" (sedmodnevni i mjesečni dokup sa uključenim FB/IG/TiTik servisima),
- Automatska reaktivacija prepaid brojeva u statusu deaktiviran/ostario, i sinhronizacija statusa prepaid broja na relaciji IN/OSC-JRK/JPP.

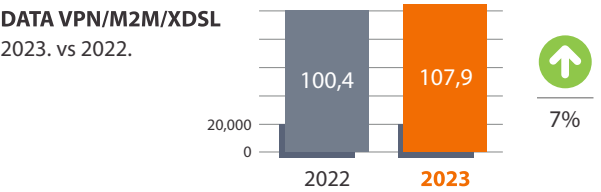
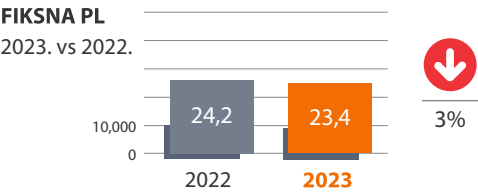
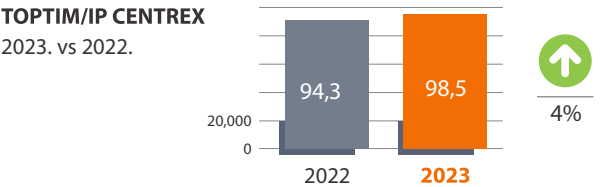
BHTelecom konstantno radi na razvoju usluga i kontinuirano unapređujemo ponudu u skladu sa zahtjevima i potrebama rezidencijalnih korisnika, a sve sa ciljem postizanja njihovog zadovoljstva i pružanja boljeg korisničkog iskustva. Već početkom 2023. godine redizajnirali smo Extra ponudu i kontinuirano tokom godine provodile su se akcijske ponude uz dodjelu različitih benefita. Redizajnirana je i ponuda dokupa mobilnog interneta i dodatno obogaćena sa dva nova paketa koja su jako dobro prihvaćena od strane korisnika, ali i uvedeni benefiti u vidu poklona data saobraćaja. U sklopu roaming ponude unaprijeđena je ponuda Travel paketa namijenjenih za korištenje u vanevropskim zemljama, proširenjem područja pokrivanja i na evropske zemlje. Također, u septembru je došlo do snižavanja cijena mobilnog interneta u roamingu.

Lansirana je i ponuda potpuno novih netFlat i internet povremeno paketa, kao i dodatno obogaćen sadržaj na platformi Moja TV. Naš cilj je pružiti korisniku uslugu u potpunosti prilagođenu njegovim potrebama i kvalitetom koji opravdava cijenu koju plaća.

POSLOVNI SEGMENT

U BH Telecom portfoliju usluga za poslovne korisnike su posebno i pažljivo kreirane ponude za svaku vrstu biznisa. Korisnicima su na raspolaganju mobilne, fiksne, internet i Cloud usluge, kao i rješenja za prenos podataka, digitalizaciju kompanije, te pametna rješenja. U okviru usluga kreiranih za poslovne korisnike na dan 31.12.2023. godine prisutan je trend rasta broja korisnika za 5% u odnosu na isti period prethodne godine.

Na grafikonima je prikazano ostvarenje broja korisnika poslovnog segmenta po komponentama na kraju 2023. godine u odnosu na ostvarenje na kraju 2022. godine u hiljadama:



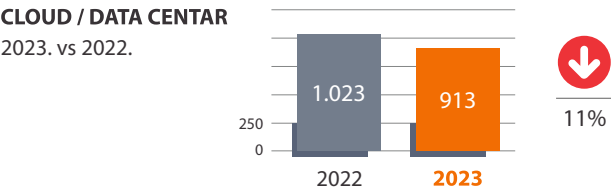
Većina servisa korisničke baze poslovnog segmenta na kraju 2023. godine bilježi povećanje broja korisnika u odnosu na prošlu godinu. Broj poslovnih korisnika fiksne mreže je manji za 3% u odnosu na prethodnu godinu i očekuje se da ova usluga lagano iščezava i ustupa primat naprednijim tehnologijama komunikacije. Uzroci negativnog trenda su:

- Poslovni korisnici Fiksnu govornu uslugu supstituiraju drugim uslugama (mobilna govorna usluga, VoIP bazirane usluge BH Telecoma i drugih providera).
- Pravna lica smanjuju troškove i obim korištenja TK usluga.



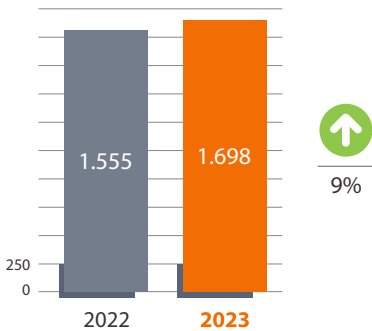
Kompanija BH Telecom je od 25. novembra 2022. godine prvi verificirani cloud service provider u Bosni i Hercegovini sa statusom "VMware Cloud Verified". Ovo sjajno postignuće ostvareno je kroz projekat "Infrastruktura za cloud servise (vSAN)" u saradnji sa kompanijom Verso d.d. Sarajevo. Ulaskom u najveći svjetski ekosistem cloud service providera u svijetu, osvajanjem statusa "VMware Cloud Verified", BH Telecom svojom ponudom modernih cloud servisa obuhvata javni i privatni sektor u Bosni i Hercegovini i region, ali i sve potencijalne klijente pomenutog VMware ekosistema cloud service providera u svijetu. Cloud/data usluga omogućava korisniku pristup privatnom prostoru na data centru BH Telecoma, korištenje virtualnih servera/virtualne mreže računara sa zakupljenim serverskim resursima.

Sigurni i moderni cloud servisi poput Virtual Data Center, vAPPs, Virtual Machine, Data Protection, Backup, Replication, Disaster Recovery, Business Continuity će našim korisnicima biti na raspolaganju kroz Self-Service portal novo-uspostavljene platforme, na fleksibilan način po principu "Pay As You Grow" što u slobodnom prevodu znači "plati samo ono što koristiš". Cloud servisi će biti u ponudi i kao menadžirani cloud servisi čiji rad će podržavati iskusni stručno-tehnički tim BH Telecoma uspostavljen na ranijim projektima renomiranih vendora poput VMwarea, Veeama, CheckPointa, Microsofta, što je garancija BH Telecoma da moderne cloud servise isporuči i najzahtjevnijim klijentima javnog i privatnog sektora.



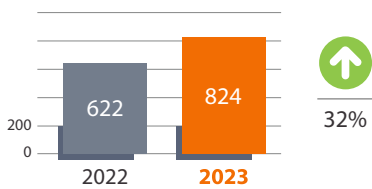
U okviru segmenta poslovnih korisnika na dan 31.12.2023. bilo je 1.698 korisnika Moja TV pravna lica, što u odnosu na isti period prethodne godine, predstavlja povećanje broja korisnika za 9%.

MOJA TV PL
2023. vs 2022.



Izvršena su unapređenja postojećih usluga iz Partnerskog programa, te proširenja portfolija usluga, a sve sa ciljem postizanja zadovoljstva postojećih korisnika, kao i privlačenja novih. Broj licenci/korisnika Partnerskog programa na dan 31.12.2023. godine iznosi 824. U odnosu na isti period prethodne godine, broj licenci veći je za 32%.

PARTNERSKI PROGRAM
2023. vs 2022.



Poduzete aktivnosti u poslovnom segmentu:

- Unaprijeđenje ponude netFlat paketa i značajno povećanje brzina interneta
- Unapređenje Biz izbor ponude proširenjem portfolia usluga koje se mogu uključiti
- Komercijalizacija nove Cloud ponude
- Unaprijeđenje Toptim i IP Centrex ponude
- Proširen portfolio i unaprijeđene usluge oglašavanja

Prednosti BH Telecom ponude za poslovne korisnike, bilo da je riječ o manjim obrtima ili kompaniji sa većim brojem uposlenih su:

- Fleksibilna rješenja - za sve usluge, maksimalno prilagođena potrebama i zahtjevima korisnika
- Prioritetna podrška - tim menadžera i agenata na raspolaganju je 24/7
- Sigurnost - najveći stepen zaštite informacionih i mrežnih sistema i podataka korisnika.

Krajnji cilj je olakšati poslovnim korisnicima proces prilagodbe i prelazak sa tradicionalnih rješenja na servise koju će omogućiti fleksibilnije poslovanje i smanjiti troškove. BH Telecom i na ovaj način želi doprinijeti digitalizaciji malih i srednjih preduzeća u BiH i njihovom bržem adaptiranju na tržišne promjene. Korisnik ostaje u fokusu našeg poslovanja, a naša je misija da povezujemo i razvijamo BiH kroz inovativna digitalna rješenja.

KLJUČNI PODACI O
REDOVNOM POSLOVANJU

BILANS USPJEHA (u hiljadama KM)	2022.	2023.	Indeks
Poslovni prihodi	505.155	524.011	104
Finansijski prihodi	4.845	6.493	134
UKUPNO PRIHODI	510.000	530.504	104
Poslovni rashodi	354.060	373.911	106
Amortizacija	91.802	100.786	110
Finansijski rashodi	3.055	3.077	101
UKUPNO RASHODI	448.917	477.774	106
DOBIT IZ REDOVNOG POSLOVANJA PRIJE OPOREZIVANJA	61.083	52.730	86
Porez na dobit	6.090	4.727	78
NETO DOBIT	54.993	48.004	87

BILANS STANJA (u hiljadama KM)	31.12.2022.	31.12.2023.	Indeks
Ukupna dugotrajna imovina	802.518	777.855	97
Ukupna kratkotrajna imovina	428.529	489.063	114
Odgođena porezna imovina	5.956	7.062	119
UKUPNO IMOVINA	1.237.003	1.273.980	103
Ukupni kapital	1.009.230	1.055.782	105
Ukupne dugoročne obaveze	98.064	83.422	85
Odgođene porezne obaveze	1.566	2.073	132
Ukupne kratkoročne obaveze	128.143	132.703	104
UKUPNI KAPITAL I OBAVEZE	1.237.003	1.273.980	103

NOVČANI TOK (u hiljadama KM)	2022.	2023.	Indeks
Neto novčani tok od poslovnih aktivnosti	157.465	143.167	91
Neto novčani tok od investicijskih aktivnosti	-93.862	-59.559	63
Neto novčani tok od finansijskih aktivnosti	-48.128	-12.789	49
NETO PRILIVI/ODLIVI GOTOVINE	15.475	70.819	458
Gotovina na početku izvještajnog razdoblja	217.017	232.359	107
Efekti promjena deviznih kurseva	-133	-59	45
NOVAC I NOVČANI EKVIVALENTI NA KRAJU RAZDOBLJA	232.359	303.119	130

INVESTICIJE	2022.	2023.	Indeks
Ulaganja u dugotrajnu imovinu	90.321	68.474	76
Procenat ulaganja u dugotrajnu imovinu/prihod	18	13	72

* Prethodno prikazani iznosi preuzeti su iz finanijskih izvještaja za 2023. godinu predatih u FIA-u.

EKONOMSKO FINANSIJSKO POSLOVANJE

IZVJEŠTAJ O OSTVARENOM REZULTATU

	FY 23	△YOY	%YOY
OPERATIVNI PRIHODI	431.099	18.957	4,6%
Prihodi od prodaje maloprodajnih usluga	396.221	23.927	6,4%
Fizička lica	331.256	19.181	6,1%
Moja TV	112.378	3.579	3,3%
Prepaid mobilna	103.959	821	0,8%
Postpaid mobilna	92.211	16.194	21,3%
Internet	12.230	110	0,9%
Fiksna telefonija	10.479	-1.522	-12,7%
Poslovni korisnici	82.722	3.728	4,7%
TopTim/IP centrex	30.595	-1.387	-4,3%
Internet/prenos podataka	21.480	485	2,3%
Postpaid mobilna	16.485	1.939	13,3%
Fiksna telefonija	8.605	-829	-8,8%
Ostali prihodi	5.557	3.520	172,8%
Troškovi veleprodaje	(17.757)	-1.018	-5,4%
Efekat prodate robe	(6.213)	5	0,1%
Prihodi veleprodaje	36.994	-6.443	-14,8%
Ostali operativni prihodi I korekcije	4.097	1.477	56,4%
OPERATIVNI TROŠKOVI	(269.367)	20.870	8,4%
Troškovi zaposlenih	(142.711)	12.784	9,8%
Ostali troškovi	(126.656)	8.086	6,8%
Ostali poslovni prihodi	12.297	-3.418	-21,8%
Ostali poslovni rashodi	(26.257)	-6.526	-19,9%
EBITDA	147.773	1.195	0,8%
Amortizacija i troškovi rezervisanja	(98.459)	11.174	12,8%
EBIT	49.314	-9.979	-16,8%
Finansijski prihodi	6.493	1.648	34,0%
Finansijski rashodi	(3.077)	22	0,7%
BRUTO DOBIT	52.730	-8.353	-13,7%

Napomene:

- Troškovi amortizacije po osnovu MSFI 16 Najmovi i amortizacije iz ranijih godina prikazani su u okviru poslovnih rashoda.
- Troškovi amortizacije po osnovu prava na emitovanje sadržaja u okviru usluge Moja TV prikazani su u okviru poslovnih rashoda.
- Poslovni rashodi su umanjeni za troškove rezervisanja i prikazani su u okviru stavke Amortizacija i troškovi rezervisanja.
- Prihod od prodaje maloprodajnih usluga je umanjen za efekat prodate robe i troškove veleprodaje.

Bruto dobit BH Telecom-a za 2023. godinu iznosi 52,7 miliona KM i manja je za 8,4 miliona KM ili 14% u odnosu na ostvarenje u protekloj 2022. godini. Ostvarena profitna marža (bruto dobit/prihod*100) iznosi 9,9%, što znači da je Društvo na svakih 100 KM ukupnog prihoda ostvarilo 9,9 KM bruto dobiti. U istom periodu prethodne godine ovaj pokazatelj je iznosio 12,0%. Pad profitabilnosti BH Telecoma u odnosu na godinu ranije rezultat je značajno bržeg rasta troškova poslovanja u odnosu na rast prihoda.

PRIHODI PO POSLOVNIM SEGMENTIMA

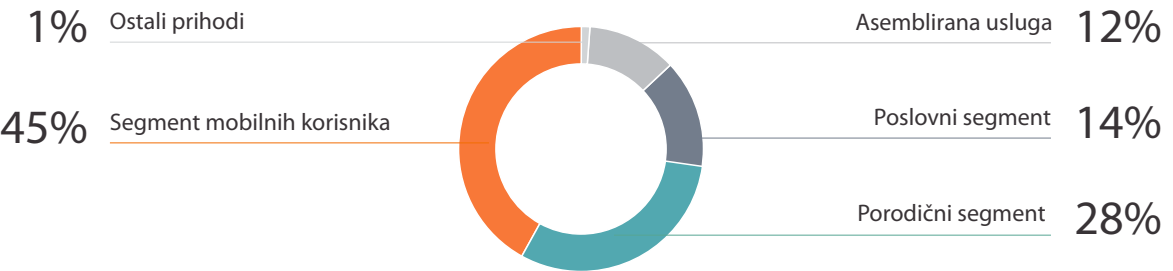
Ukupan prihod BH Telecoma se generira iz sljedećih poslovnih segmenata: maloprodaja, veleprodaja, ostali poslovni prihodi i finansijski prihodi.

	FY 23	△YOY	%YOY
PRIHODI PO POSLOVNIM SEGMENTIMA			
Prihodi od prodaje maloprodajnih usluga	474.719	28.716	6,0%
Prihodi veleprodaje	36.994	-6.443	-15,0%
Ostali poslovni prihodi	12.297	-3.418	-22,0%
Finansijski prihodi	6.493	1.648	34,0%
UKUPNI PRIHODI	530.504	20.504	4,0%

PRIHODI OD MALOPRODAJE

Segment maloprodaja čini najveći dio ukupno ostvarenog prihoda BH Telecoma. Prihod od maloprodaje realizovan je u iznosu od 474,7 miliona KM, što čini procentualno najznačajnije učešće u ukupnim prihodima od 89,5%, zbog čega kretanje i ostvarenje ovih prihoda značajno utiče na ostvarenje ukupnih prihoda. Maloprodaja je zabilježila rast od 28,7 miliona KM ili 6% u odnosu na prošlu godinu.

Na ostvarenje prihoda od maloprodaje u 2023. godini značajno su uticali sljedeći faktori: efekti globalne ekonomske krize, nelojalna konkurencija, korištenje novih načina komunikacije, sniženje cijena usluga uzrokovano regulativom i tržišnim kretanjima, provođenje neophodnih promotivnih aktivnosti radi privlačenja i zadržavanja korisnika koji uključuju niže cijene i veći obim uključenog saobraćaja. U nastavku je data struktura maloprodajnih prihoda:



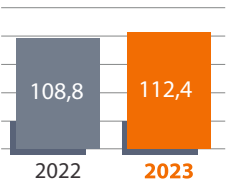
Porodični segment

U 2023. godini ostvareni prihod porodičnog segmenta veći je za 2,2 miliona KM ili 2% od ostvarenja u prošloj godini. Razvoj mobilne telefonije i interneta omogućili su korisnicima obavljanje telefonskih poziva putem interneta što se pokazalo kao jeftinije i fleksibilnije rješenje i dovelo do supstituiranja i napuštanja tradicionalnih fiksnih telefonskih usluga.

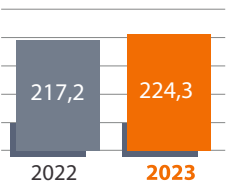
Moja TV usluga je najznačajnija komponenta porodičnog segmenta i jedna od strateških usluga našeg portfolia. Ostvareni prihodi od Moja TV usluge u 2023. godini veći su za 3,6 miliona KM ili 3% u odnosu na prethodnu godinu. Također, broj Moja TV korisnika bilježi rast od 7.124 ili 3% u odnosu na prethodnu godinu.

U okviru porodičnog segmenta i prihod od samostalne usluge inetneta je zabilježio rast od 1%, kao rezultat izvršenog redizajna ove usluge i povećanja broja korisnika ove usluge.

MOJA TV PRIHOD
(u mil. KM)



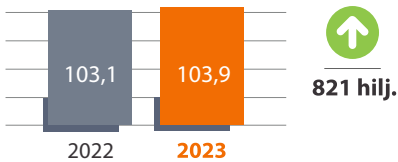
KORISNICI
(u hilj.)



Segment mobilnih korisnika

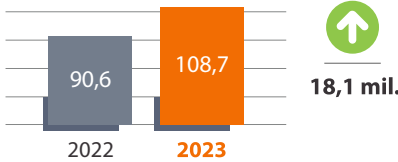
Prihodi od segmenta mobilnih korisnika su u 2023. godini, u odnosu na prethodnu godinu, ostvareni u iznosu većem za 19,0 miliona KM ili za 10%. Porast prihoda od segmenta mobilnih korisnika u 2023. godini u odnosu na isti period 2022. godine je rezultat:

PREPAID USLUGE MOBILNE TELEFONIJE
(u 000 KM)



- Većeg iznosa ostvarenih prihoda od prepaid korisnika za 821 hiljadu KM ili 1%. Najveći dio prepaid prihoda se generira tokom ljetnih mjeseci radi većeg broja korisnika ove usluge usljed dolazaka dijaspore i turista. Trend pada govornog saobraćaja je stalno prisutan, što se nastoji supstituirati rastom prihoda od data saobraćaja koji se kod korisnika percipira kao najvažnija vrsta saobraćaja.

POSTPAID USLUGE MOBILNE TELEFONIJE
(u 000 KM)



- Većeg iznosa prihoda od postpaid usluga mobilne telefonije za 18,1 milion KM ili 20% pri čemu je prihod od postpaid fizičkih lica veći za 16,2 miliona KM ili 21%, a prihod od postpaid pravnih lica veći za 1,9 miliona KM ili 13%.

Poslovni segment

Poslovni segment u 2023. godini u odnosu na 2022. godinu bilježi povećanje ostvarenih prihoda za 1,8 miliona KM ili za 3%. Istovremeno, broj korisnika bilježi povećanje od 10.893 ili 5% u odnosu na isti period prethodne godine.

Usluga Top Tim/IP Centrex čini 46% prihoda poslovnog segmenta i u 2023. godini zabilježeno je smanjenje prihoda od ove usluge za 4% u odnosu na prošlu godinu.

Prosječni ARPU od Top Tim/IP Centrex korisnika je manji u odnosu na prošlu godinu, a uzrok tome su:

- Prelasci Toptim mobilnih priključaka na Extra pakete u mobilnom segmentu i Biz Izbor, te sa druge strane migraciji ISDN priključaka u okviru Top tima na IP Centrex za fiksne priključke i prirodnom smanjenju fiksnih priključaka. U oba slučaja događa se migracija na prihodovno manje fiksne mjesečne naknade,
- Cjenovna prilagodba tržištu,
- Smanjenje cijena roaming usluga u maloprodaji zbog WB6 regulacije,
- Smanjenje broja TopTim grupa, uz povećanje broja priključaka u postojećim grupama.

U skladu sa općeprisutnim trendovima na telekomunikacijskom tržištu i pravna lica sve više uslugu fiksne telefonije zamjenjuju savremenim komunikacijskim rješenjima uslijed čega i prihod od ovog servisa ima tendenciju pada.

U okviru poslovnog segmenta, prihodi od DATA VPN, M2M i xDSL korisnika su ostvareni u iznosu od 21,5 miliona KM, što predstavlja povećanje za 484 hiljade KM ili za 2% u odnosu na ostvarenje iz 2022. godine. Prihodi od Cloud, data centar, Eko sistem, IOT i Sistemskih rješenja bilježe povećanje od 29% u odnosu na ostvarenje u 2022. godini.

Prihodi od Moja TV pravnih lica su ostvareni u iznosu 843 hiljade KM i zabilježili su rast od 19%, dok su prihodi od partnerskog programa povećani za 51%, u odnosu na isti period prethodne godine.

Prihod od prodate robe - asemblirana usluga

Prodaja robe, odnosno pametnih uređaja u okviru usluga, predstavlja jedan od značajnih generatora prihoda kompanije. Predmet prodaje su mobilni telefoni, tablet uređaji, laptop računari, LCD televizori, fiksni telefoni, bijela tehnika, mali kućanski aparati, pročišćivači zraka, klima uređaji, električni romobili, bicikla, gaming oprema i dr.

Ukupan prihod od prodate robe prije popusta datih na kupovinu uređaja iz ponude asemblirane usluge ostvaren u 2023. godini iznosi 72,7 miliona KM, a prodano je ukupno 114.022 uređaja. Rast prodaje iznosio je 7%, dok je prihod od prodaje robe porastao za 8% u odnosu na prethodnu godinu. U našoj ponudi imamo preko 300 uređaja i servisa uz posebne akcijske cijene i besplatnu dostavu na kućnu adresu, bilo gdje u BiH.

Ostali prihodi i primjena standarda MSFI 15 - ugovori sa kupcima

Ostali prihodi u okviru maloprodaje, koji se najvećim dijelom odnose na zakup vodova, prihod po osnovu NTS - a i prihod od ostalih tk usluga, u 2023. godini iznose 3,5 miliona KM i isti su ostvareni u iznosu većem za 126 hiljada KM ili za 4% u odnosu na ostvarenje iz prošle godine. Posljedica primjene standarda MSFI 15-Ugovori sa kupcima u 2023. godini je povećanje prihoda za cca 179 hiljada KM. U istom periodu prethodne godine posljedica primjene ovog standarda je umanjeње prihoda za 396 hiljada KM. Efekat primjene MSFI 15 je iskazan na posebnoj poziciji u okviru segmenta maloprodaje.

PRIHODI OD VELEPRODAJE

Prihodi od veleprodaje, koji obuhvataju prihode od međunarodne govorne usluge, nacionalne govorne usluge, terminacije SMS saobraćaja, roaming usluge, prihode od saradnje sa ISP-ovima (GIA i ZPT usluge), usluge najma kapaciteta i infrastrukture, te ostale prihode od veleprodaje, u 2023. godini ostvareni su u iznosu manjem za 15% u odnosu na ostvarene veleprodajne prihode iz 2022. godine. Globalni trendovi u kretanju međunarodnog govornog saobraćaja u 2023. godini pokazuju nastavak pada saobraćaja u fiksnim mrežama.

Tokom 2023. godine, u fiksnoj mreži BH Telecoma je terminirano 23% manje međunarodnog saobraćaja, u odnosu na 2022. godinu. S druge strane, jačanje poslovnih aktivnosti i povratak turizma i roaminga na nivoe prije pandemije je uticalo da količina saobraćaja koja terminira u mobilnu mrežu BH Telecoma poraste 4% u 2023. godini, poredeći sa prethodnom. Primjena RLAH principa ("roam like at home") u regionu Zapadnog Balkana je dovela do značajnog povećanja korištenja roaming usluge, što za rezultat ima i ukupno veću količinu dolaznog međunarodnog saobraćaja u BHT mobilnu mrežu.

Prihodi od nacionalne govorne usluge, ostvareni u 2023. godini manji su za 2% od onih iz 2022. godine. Ukupan prihod ostvaren po osnovu usluge terminacije SMS saobraćaja u BHT mrežu u 2023. godini je za 6% manji u odnosu na 2022. godinu. P2P (person-to-person) komunikacija putem tradicionalnog SMS-a nastavlja opadati, a glavni razlog pada je supstitucija usluge OTT porukama. Nastavak trenda pada P2P saobraćaja očekujemo i u narednim godinama. A2P (application-to-person) se i dalje dominantno koristi za dostavljanje jednokratnih lozinki za pristup različitim internet i finansijskim servisima, ali i kao sredstvo slanja obavještenja, automatizovanih upozorenja i promotivnih poruka klijentima, u sektoru trgovine, finansijskih usluga, transporta, zdravlstva i javnom sektoru.

Većinu ino A2P saobraćaja generišu globalni internet servisi, društvene mreže, finansijske institucije i avio kompanije. Međutim, količina ino A2P saobraćaja tokom 2023. godine je na ino rutama manja za 4% u odnosu na količinu iz 2022. godine, što govori da je na tržištu došlo do blage stope pada koja se očekuje i u narednim godinama. Ovaj trend je nastao kao rezultat postepenog prelaska na alternativne metode slanja A2P poruka i autentifikacija (WhatsApp, Viber i druge app). Međunarodni roaming u 2023. godini pokazuje nastavak trenda povećanja korištenja svih usluga. Roameri u mreži BH Telecoma su generisali 19% više minuta odlaznih poziva nego u prethodnoj godini, SMS usluga bilježi porast od 1%, dok je korištenje data usluge od strane roamera povećano čak 96% u odnosu na 2022. godinu. Značajnu ulogu u ukupnom rastu ostvarenih količina saobraćaja ima primjena RLAH principa u regionu Zapadnog Balkana.

Ukupni prihod od usluga najma kapaciteta i infrastrukture, te ostalih veleprodajnih usluga u 2023. godini bilježi rast od 3% u odnosu na prihod iz 2022. godine. Prihod obuhvata usluge klasičnih iznajmljenih vodova (TDM), Ethernet i MPLS VPN usluge, usluge najma DWDM kapaciteta i najma infrastrukture, usluge isporuke TV kanala drugim operatorima, te međuoperatorsku uslugu prenosivosti brojeva.

OSTALI POSLOVNI I FINANSIJSKI PRIHODI

Ostali poslovni prihodi u 2023. godini manji su za 22% u odnosu na ostvarene ostale poslovne prihode u 2022. godini. Najvećim dijelom navedeno smanjenje se odnosi na manji iznos ostvarenih prihoda od otpisa obaveza te na manji iznos prihoda po osnovu dividendi.

Finansijski prihodi su veći za 34% u odnosu na ostvarenje iz 2022. godine najvećim dijelom radi većeg ostvarenja prihoda od kamata na oročena sredstva u iznosu 856 hiljada KM ili 35% te većeg iznosa ostalih prihoda od finansiranja za 663 hiljade KM ili 34%.

KAPITALIZACIJA TROŠKOVA

BH Telecom se pored pružanja usluga elektroničkih komunikacija, bavi i izvođenjem investicionih radova, proizvodnjom opreme i pružanja usluga održavanja za vlastite potrebe. Obračunata vrijednost interne realizacije BH Telecom-a u 2023. godini iznosila je 11,5 miliona KM i manja je za 5,2 miliona KM ili 31% u odnosu na 2022. godinu kada je iznosila 16,7 miliona KM.

OSTVARENI RASHODI

Ukupni rashodi ostvareni u 2023. godini iznose 477,8 miliona KM i veći su za 28,9 miliona KM ili za 6% u odnosu na ostvarenje rashoda u 2022. godini, kada su iznosili 448,9 miliona KM. Posmatrajući strukturu ukupnih rashoda najznačajniji rast imali su poslovni rashodi, 7,0% u odnosu na prethodnu godinu.

RASHODI PO VRSTI	FY 23	△YOY	%YOY
Poslovni rashodi	373.911	19.851	6,0%
Troškovi amortizacije	100.786	8.984	10,0%
Finansijski rashodi	3.077	22	1,0%
UKUPNI RASHODI	477.774	28.857	6%

Napomena: Troškovi amortizacije ne uključuju rashode po osnovu amortizacije iz ranijih godina.

POSLOVNI RASHODI

Materijalni troškovi

Obuhvataju: troškove sirovina i materijala, troškove energije i goriva, troškove rezervnih dijelova, otpis sitnog inventara ambalaže i autoguma, te troškove po osnovu odstupanja od cijena. Ostvareni materijalni troškovi za 2023. godinu veći su za 3% u odnosu na ostvarene materijalne troškove u 2022. godini.

Navedeno povećanje rezultat je, prije svega, značajnog rasta troškova sirovina i materijala od 10%, a zbog većih troškova kancelarijskog i reklamno-promotivnog materijala za 250 hiljada KM ili 28% i veće količine utrošenih vrijednosnica za TK usluge (USIM kartice, kartice za nadopunu prepaidda) u iznosu od 178 hiljada KM ili 26%.

U toku 2023. godine došlo je do rasta troškova električne energije za 373 hiljade KM ili 5%, dok su troškovi goriva manji za 324 hiljade ili 18% zbog nižih cijena goriva u odnosu na prethodnu godinu. Električna energija se koristi za poslovne objekte BH Telecoma, te za distribuiranu telekomunikacionu opremu (bazne stanice, aktivna oprema fiksne i prenosne mreže i drugo). Elektroprivrede periodično najavljuju i uvode poskupljenja.

Za 6 objekata u kojima Društvo ima vlastitu trafo stanicu i za koje su potpisani godišnji Ugovori o snabdijevanju električnom energijom i koji u ukupnoj potrošnji BH Telecoma učestvuju sa 25%, došlo je do povećanja cijene za 13,6% u odnosu na 2022. godinu. Također, zbog usvajanja Pravilnika o uslovima i načinima isporuke električne energije kod EP RS Društvo je bilo primorano da sva vlastita mjerna mjesta prebaci sa javnog snabdijevanja na tržišno snabdijevanje i to je uzrokovalo povećanje svakog računa za cca 25%, a ukupno ovih mjernih mjesta u BH Telecomu ima 289. Naravno, treba uzeti u obzir da je bilo i novih priključaka. Troškovi napajanja rastu s brojem lokacija, a uvođenjem 5G mreže očekuje se značajan porast potrošnje po 5G lokaciji zbog specifičnosti tehnologije i antenskog sistema.

Troškovi plaća i ostalih primanja radnika i drugih fizičkih lica

Obuhvataju troškove: plaća, naknada plaća, službenih putovanja radnika, ostalih primanja, naknada i materijalnih prava radnika (topli obrok, prevoz na posao, regres za godišnji odmor, otpremnine, kotizacije, seminare, školarine, pomoći), naknada članovima odbora (Nadzornog odbora i Odbora za reviziju), te troškove naknada ostalim fizičkim licima.

Ukupni troškovi plaća i ostalih primanja radnika i drugih fizičkih lica u 2023. godini iznose 142,7 miliona KM i veći su za 12,8 miliona KM ili za 10% u odnosu na iznos ovih troškova u 2022. godini. U mjesecu martu 2023. godine donesena je Odluka br. 01-16-24921/23 o usklađivanju najniže neto satnice u BH Telecom-u sa godišnjom stopom inflacije, a kojom se najniža neto satnica povećala za 10% počevši od obračuna plata za mjesec februar 2023. godine. Također, povećanjem prosječne neto plate u FBiH došlo je do porasta ostalih stavki troškova naknada radnicima koje se isplaćuju kao procentualni dio iste (npr.naknada za ishranu, regres i slično).

Troškovi naknada članovima odbora, komisijama i sl. su ostvareni u iznosu od 205 hiljada KM što je manje za 3 hiljade KM ili za 2% u odnosu na ostvarenje iz istog perioda 2022. godine. U okviru ove pozicije evidentiraju se troškovi naknada članovima Nadzornog odbora, troškovi naknada Odbora za reviziju, troškovi naknada za učestvovanje na Skupštini Društva.

U sljedećoj tabeli je data rekapitulacija troškova naknada NO, OR i Skupštini Društva za 2023. godinu te plaćenih poreza i doprinosa po osnovu istih:

OPIS	Članovi NO	Članovi OR	Direktor Odjela za IR	Predstavnik Vlade na Skupštini Društva
Naknada	97.343	36.768	29.456	3.150
Dažbine državi	23.387	8.752	7.153	746
UKUPNO (u KM)	120.731	45.520	36.609	3.896

U skladu sa Kodeksom korporativnog upravljanja u nastavku objavljujemo naknade članova Uprave Društva za 2023. godinu:

NAKNADE UPRAVE DRUŠTVA (ukupan trošak za Društvo, uključene neto naknade i sva davanja državi)	(u KM) UKUPNO
Plate	1.112.680
Topli obrok	35.993
Izdaci za pomoć u slučaju teške bolesti ili invaliditeta	7.000
Regres	4.640
Korist - bruto stvari i usluge	3.447
Nagrada povodom obilježavanja dana Društva	3.029
Naknada za prevoz	636
UKUPNO	1.167.424

Troškovi proizvodnje

Obuhvataju troškove: usluga izrade i dorade učinaka, transportne usluge, usluge održavanja, zakupa, sajmova, reklame i sponzorstva, istraživanja, konsultantskih i razvojnih usluga. Troškovi proizvodnje za 2023. godinu manji su za 5% u odnosu na ostvarene troškove proizvodnje iz 2022. godine prvenstveno zbog manjih troškova reklame.

Nematerijalni troškovi

Obuhvataju troškove: neproizvodnih usluga, reprezentacije, premije osiguranja, platnog prometa, poštanskih i tele-komunikacijskih usluga, poreza, naknada, taksi i drugih dažbina na teret pravnog lica, članskih doprinosa i sličnih obaveza i ostale nematerijalne troškove.

Ukupni nematerijalni troškovi u 2023. godini veći su za 9% u odnosu na ostvarenje ovih troškova u prošloj godini.

Porast nematerijalnih troškova rezultat je povećanja:

- Troškova produkcije i koprodukcije za 2,2 miliona KM - u prethodnoj godini, troškovi evidentirani na ovoj planskoj poziciji su u potpunosti kapitalizirani, odnosno preneseni na vrijednost stalnih sredstava.
- Troškova poreza, naknada i dažbina za 2,0 miliona KM ili 14% - strukturu ovih troškova čine: naknade za korištenje cestovnog zemljišta, takse, troškovi naknada RAK-u, naknade za korištenje općih korisnih funkcija šume, opća vodna naknada, poseban poreza za zaštitu od prirodnih i drugih nesreća, porez na imovinu i ostale porezi, naknade i takse. Najveći dio ovih troškova čine naknade RAK-u koje, za 2023. godinu iznose 11,2 miliona KM ili 72% ukupnih troškova ostvarenih na ovoj planskoj poziciji. Troškovi naknada RAK-u su ostvareni za 449 hiljada KM ili za 4% više u odnosu na ostvarenje iz 2022. godine.

Značajno povećanje u promatranom periodu u odnosu na isti period prethodne godine u okviru ove grupe troškova bilježe i troškovi komunalnih naknada i taksi koje Društvo plaća za korištenje javnih površina u svrhu korištenja podzemnih i nadzemnih instalacija, a prema rješenjima koja donose općine i gradovi. U 2023. godini, ovi troškovi su ostvareni u iznosu od 2,6 miliona KM što predstavlja povećanje od cca 1,7 milion KM ili 190% u odnosu na ostvarenje ovih troškova iz 2022. godine.

Najveći dio navedenih troškova je ostvaren u okviru poslovnih područja: Direkcija Bihać u iznosu 982 hiljade KM ili 56%, Direkcija Travnik u iznosu 666 hiljada KM ili 38% ukupnih troškova po ovom osnovu te Direkcija Zenica u iznosu cca 92 hiljade KM ili 5% ukupno ostvarenih troškova po navedenom osnovu.

- Ostalih nematerijalnih troškova za 502 hiljade KM ili 14% - u okviru ostalih nematerijalnih troškova povećanje je zabilježeno na troškovima angažovanja radne snage za 280 hiljada KM ili 14%, pri čemu se najveći dio odnosi na najam radne snage za porebe Call centra.
- Troškova platnog prometa za 390 hiljada KM ili 78% - veći iznos ovih troškova u odnosu na ostvarenje prethodne godine je najvećim dijelom rezultat većeg iznosa troškova bankarskih naknada za plaćanje putem kartica za kupovine putem web shopa.
- Troškova poštanskih usluga za 290 hiljada KM ili 3% - porast troškova poštanskih usluga je rezultat povećanja cijene dostave tk računa u promatranom periodu u odnosu na isti period 2022. godine: cijena dostave GSM računa i računa za fiksne telefonske usluge je, u prosjeku, porasla za 0,20 KM ili za 10% po računu, cijena opomene je veća za 0,80 KM ili 22%, dok je cijena dostave GSM detaljnog izvještaja veća za 0,60 KM ili 16%.

Ostali poslovni rashodi

U 2023. godini na poziciji ostalih poslovnih rashoda zabilježen je rast od 3% u odnosu prošlu godinu.

Navedeno povećanje je najvećim dijelom rezultat većeg ostvarenja troškova rezervisanja za sudske sporove i po osnovu neiskorištenih godišnjih odmora koja su evidentirana u iznosu 6,8 miliona KM što je rezultat povećanja neto satnice u toku 2023. godine.

TROŠKOVI AMORTIZACIJE

Troškovi amortizacije u 2023. godini ostvareni su u iznosu od 100,8 miliona KM što predstavlja povećanje za cca 9,0 miliona KM ili za 10% u odnosu na ostvarenje iz 2022. godine. Troškovi amortizacije materijalne i nematerijalne imovine u 2023. godini povećani su za 12% u odnosu na ostvarenje iz 2022. godine. Veći iznos ovih troškova je rezultat povećanja vrijednosti materijalne i nematerijalne imovine uslijed ulaganja u širenje mreže i investiranja u TK imovinu.

U skladu sa Zaključkom Uprave Društva broj XV/14-23 od 27.12.2023. godine u januaru 2024. godine su pokrenute aktivnosti na ubrzanoj kolaudaciji 28 FTTH/PM objekata koji su stavljeni u upotrebu ili su bili spremni za upotrebu do kraja 2023. godine.

Pored navedenog, u postupku kolaudacije je već bilo 12 FTTH/PM objekata, tako da je tokom januara i februara 2024. godine završena kolaudacija 40 FTTH/PM objekata ukupne vrijednosti 32,6 miliona KM. Za navedena sredstva je obračunata amortizacija za 2023. godinu u ovisnosti o datumu stavljanja istih u upotrebu.

Dodatno je u februaru 2024. godine pokrenuta kolaudacija i dostavljeni podaci o ulaganjima u razne investicione projekte koji su završeni i spremni za upotrebu sa krajem 2023. godine, u iznosu od 5,7 miliona KM, za koje se nije mogla završiti kolaudacija do datuma izrade finansijskih izvještaja, te su isti procijenjeni u 2023. godini.

Navedene aktivnosti su rezultirale manjim iznosom sredstava u pripremi na dan 31.12.2023. godine u odnosu na dan 31.12.2022. godine za 37,3 miliona KM ili 41%, ali i povećanjem troškova amortizacije u odnosu na ostvarenje iz 2022. godine.

Prema knjigovodstvenoj evidenciji dio ugovora po osnovu nabavke sadržaja za Moja TV uslugu sa planske pozicije Moja TV - nabavka prava i distribucije TV kanala i sadržaja priznat je na poziciji stalnih sredstava - nematerijalna imovina Društva (u skladu sa MSFI 38 - Nematerijalna imovina), a obračunata amortizacija po ovom osnovu iznosila je 4,6 miliona KM.

FINANSIJSKI RASHODI

Obuhvataju: zatezne kamate, kamate po osnovu efekata MSFI 16, kamate po osnovu diskontovanja licenci za 4G mrežu, kursne razlike i ostale finansijske rashode.

Finansijski rashodi za 2023. godinu ostvareni su u iznosu od 3,1 milion KM i zabilježili su rast od 1% u odnosu na ostvarenje u prošloj godini. Najvećim dijelom, povećanje ovih rashoda je rezultat većeg iznosa kamata po osnovu diskontovanja licenci za 4G mrežu.

IZVJEŠTAJ O FINANSIJSKOM POLOŽAJU

IZVJEŠTAJ O FINANSIJSKOM POLOŽAJU	2022.	2023.	% promjene
Stalna sredstva	802.518	777.855	-3%
Odložena poreska sredstva	5.956	7.062	19%
Tekuća sredstva	428.529	489.063	14%
UKUPNA AKTIVA	1.237.002	1.273.980	3%
Kapital	1.009.230	1.055.782	5%
Dugoročne obaveza	98.064	83.422	-15%
Odložene poreske obaveza	1.566	2.073	32%
Kratkoročne obaveze	128.143	132.703	4%
UKUPNA PASIVA	1.237.002	1.273.980	3%

Vrijednost ukupne imovine na dan 31.12.2023. godine iznosi 1,274 milijardi KM i povećana je za cca 37,0 miliona KM ili 3% u odnosu na stanje na dan 31.12.2022. godine. Dugotrajna imovina iznosila je 777,9 miliona KM, što je smanjenje za 3% ili 24,7 miliona KM u odnosu na kraj 2022. godine. Udio dugotrajne imovine u ukupnoj imovini pao je na 61% (2022.:65%). Najznačajnije smanjenje odnosi se na vrijednost imovine sa pravom korištenja kao i poziciju nekretnina, postrojenja i opreme.

Kratkoročna imovina bilježi rast od 14% u odnosu na stanje na 31.12.2022. godine, gdje je došlo do značajnog povećanja na poziciji novac i novčani ekvivalenti za preko 70 miliona KM ili 31%. Došlo je do rasta i na poziciji potraživanja od kupaca za 3,9 miliona KM ili 6,5%.

Vrijednost kapitala je porasla na 1.055,8 miliona KM što je povećanje za 5% ili 46,5 miliona KM u odnosu na kraj protekle godine i čini 83% ukupne imovine Društva. U strukturi finansiranja udio dugoročnih obaveza je smanjen na 6,5% sa 7,9% koliko je iznosio na kraju protekle godine, dok je vrijednost kratkoročnih obaveza porasla za 3,6% i na 31.12.2023. godine iznosi cca 132,7 miliona KM.

IZVJEŠTAJ O NOVČANIM TOKOVIMA

IZVJEŠTAJ O TOKOVIMA GOTOVINE (u 000 KM)	2022.	2023.	% promjene
Neto priliv gotovine iz poslovnih aktivnosti	157.465	143.167	-9%
Neto odliv gotovine iz aktivnosti investiranja	(93.862)	(59.559)	-37%
Neto odliv gotovine iz aktivnosti finansiranja	(48.128)	(12.789)	-73%
Neto povećanje gotovine i gotovinskih ekvivalenata	15.475	70.819	358%
Gotovina i gotovinski ekvivalenti na početka perioda	217.017	232.359	7%
Efekti promjene deviznih kurseva	(133)	(59)	-56%
GOTOVINA I GOTOVINSKI EKIVALENTI NA KRAJU GODINE	232.359	303.119	31%

U izvještajnom razdoblju došlo je do pada neto priliva gotovine iz poslovnih aktivnosti za 9% u odnosu na godinu ranije prvenstveno zbog pada ostvarene dobiti. No iskazan je i manji neto odliv po osnovu investicijskih i finansijskih aktivnosti za 37%, odnosno 73%.

Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju 2023. godine iznose 303,1 milion KM, što je u odnosu na krajnje stanje gotovine u prethodnoj godini više za 70,8 miliona ili 31%. Značajano povećanje stanja novca i novčanih ekvivalenata u odnosu na proteklu godinu nastalo je uslijed neisplaćivanja dividendi za proteklu godinu sa jedne strane, ali i značajnog pada obima investicijskih aktivnosti sa druge strane. Pored navedenog iznosa Društvo posjeduje i dugoročne plasmane na dan 31.12.2023. godine u iznosu od 63,4 miliona KM, što daje ukupni iznos novčanih sredstava od 366,6 miliona KM.

Iskazane vrijednosti izvještaja o tokovima gotovine ukazuju na visoku finansijsku stabilnost Društva i nizak nivo zaduženosti i shodno tome mali udio odliva po osnovu finansiranja. Najveći dio odliva po osnovu finansiranja u 2023. godini evidentiran je po osnovu obaveza proisteklih iz finansijskih najmov a u skladu sa primjenom MSFI 16.

U sljedećoj tabeli dat je pregled ostvarenih ključnih pokazatelja finansijskog položaja:

POKAZATELJI FINANSIJSKOG POLOŽAJA	2022.	2023.	% promjene
Pokazatelji likvidnosti			
% tekuće likvidnosti	334	369	35 p.p.
% trenutne likvidnosti	181	228	47 p.p.
% finansijske stabilnosti	73	68	-5 p.p.
Pokazatelji zaduženosti			
% zaduženosti	18	17	-1 p.p.
% vlastitog finansiranja	82	83	1 p.p.
% učešća duga u kapitalu	23	21	-2 p.p.

Izračunati pokazatelji ukazuju na visok stepen likvidnosti Društva, koja je dodatno porasla u izvještajnom razdoblju u odnosu na proteklu godinu. Na dan 31.12.2023. godine Društvo je na svakih 1 KM kratkoročnih obaveza imalo skoro četiri puta više tekućih sredstava, odnosno dva puta više gotovine. Pod utjecajem povećanja stanja pozicije Novac i novčani ekvivalenti vrijednosti ovih pokazatelja su povećane za 35 procentnih poena, odnosno 47 procentna poena u odnosu na proteklu godinu.

Također, primjetno je da je stopa zaduženosti jako niska i ona je dodatno smanjena u tekućem izvještajnom razdoblju. BH Telecom posjeduje visok finansijski i investicioni potencijal i jako visok stepen sigurnosti poslovanja proizašle iz finansijske stabilnosti.

REALIZOVANA INVESTICIONA ULAGANJA

Ukupno realizovana investiciona ulaganja na nivou BH Telecoma za 2023. godinu iznose **68,5 miliona KM.**

PREGLED INVESTICIJA PO VRSTI ULAGANJA DAT JE U NASTAVKU:

INVESTICIONA ULAGANJA	2022.	2023.	% promjene
BH TELECOM (u 000 KM)			
Investicije u fiksne telefonske usluge	15.951	11.679	-27%
Investicije u opremu za pružanje fiksnih broadband usluga	30.213	23.992	-21%
Investicije u opremu i mrežu za pružanje mobilnih usluga	9.140	10.736	18%
Ostala ulaganja	35.017	22.067	-37%
UKUPNO	90.321	68.474	-24%



Investiciona ulaganja u fiksnu mrežu

U toku 2023. godine nastavljena je realizacija projekta zamjene i modernizacije aktivne fiksne opreme (VDSL i GPON - optička tehnologija), kao i proširenje kapaciteta, a što će uključiti i zamjenu dijela terminalne opreme kod korisnika u cilju značajnog povećanja kapaciteta pristupne fiksne mreže kod korisnika za širokopojasni Internet i IPTV servis. Tokom 2023. godine je nastavljen i projekat migracije sa TDM na IMS, te migracija interkonekcijskih kapaciteta na SIP/IP. IMS i IP Centrex su prošireni dovoljnim brojem licenci.

Preostali broj korisnika za migraciju je ispod 40.000, te je plan završetka ove aktivnosti kraj prvog polugodišta 2025. godine. Nakon migracije će biti ugašeni svi pripadni TDM core elementi mreže, te je očekivano umanjeње troškova EE, eksternog održavanja, kao i oslobađanje prostora u server salama.

BH Telecom je realizovao jedan od najvećih infrastrukturnih projekata: izgradnja optičkog spojnog puta Lisina (Kozara) - Sanski Most u dužini od cca 65 kilometara koji je nivo magistralnog dijela transportne mreže BH Telecoma. Realizacijom ovog projekta BH Telecom je stvorio uslove zaštite telekomunikacionog saobraćaja regije Bihać po vlastitim kapacitetima u slučaju smetnji. Dodatno, izvršeno je povezivanje određenog broja baznih stanica na Unsko-sanskom kantonu optičkim kablom. Ostvareni su preduslovi za širenje mobilne mreže BH Telecoma sljedećih generacija kao i pružanje širokopojasnih usluga na velike udaljenosti i velikim brzinama propusnosti.

Optički spojni put Lisina (Kozara) - Sanski Most - 65 km

Do kraja 2023. godine > 110 hiljada FTTH funkcionalnih optičkih niti

Komercijalno puštena VoLTE usluga

Projekat zamjene 40 DWDM čvorova novim kapaciteta 100 Gps i više

Instalacija 120 U - PE MPLS naprednih uređaja

BH Telecom kontinuirano gradi širokopojasne optičke mreže u izvedbama FTTH (do stana), FTTB (do ulaza u zgradu), FTTC (do aktivne opreme koja je do 300 m od stambenih jedinica). Do kraja 2023. godine broj izgrađenih FTTH funkcionalnih optičkih niti je iznosio više od 110 hiljada, sa mogućnostima pristupnih brzina od više stotina Mbps. Krajem 2023. godine provedena je promotivno - prodajna akcija za migraciju i akviziranje korisnika na optičke mreže BH Telecoma.

Da bi pristupne brzine bile podržane s kraja na kraj, tj. od korisnika do jezgra mreže, te prema međunarodnim čvorovima, potrebno je geografski, kapacitivno i funkcionalno širiti transportnu mrežu u segmentu DWDM mreže, IP/MPLS mreže (fronthaul, backhaul), kao i RR linkova. Ugovoreni su i pokrenuti projekti proširenja transportnih mreža, tako da kapacitivno mogu podržati sve zahtjevnije servise i nadolazeću 5G mrežu. U toku 2023. godine pokrenut je projekat zamjene 40 DWDM čvorova novim koji su kapaciteta 100 Gbps i više. Realizacijom projekta ćemo obezbijediti snažan iskorak i unapređenje kapaciteta nacionalne kičmene optičke infrastrukture sa ukupnim kapacitetima nivoa Tbps, te povezivanje svih regionalnih IP/MPLS čvorišta u Bosni i Hercegovini, a implementacijom SDN kontrolera u DWDM i MPLS mreži se obezbjeđuje kvalitetnija upravljivost, planiranje, te automatizacija.

Projektom se obezbjeđuje i značajno podizanje kapaciteta međunarodnih optičkih pravaca prema Budimpešti, te uspostava novog magistralnog pravca prema Zagrebu, čime se stiču pretpostavke za direktne konekcije visokih kapaciteta (nx100 Gbps) sa vodećim Tier1 svjetskim Internet provajderima.

Kapacitivno i geografsko proširenje IP/MPLS mreže: Instalacijom 120 U-PE MPLS naprednih uređaja, velikom gustom 10G portova, te potencijalno i 100G portovima će se potpuno pripremiti agregacijski sloj MPLS mreže za terminaciju budućih BTSe i FTTx uređaja sa 10G pristupnim kapacitetima. U toku 2023. godine je u potpunosti završena instalacija 75 uređaja.

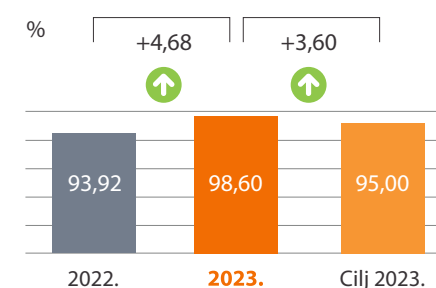
Od strane Ministarstva saobraćaja KS konzorcij BH Telecom - BS Telecom je izabran za izvođača projekta Sistem adaptivnog upravljanja saobraćajem. Učešće BH Telecoma podrazumijeva realizaciju MPLS VPN servisa na ukupno 98 lokacija (raskrsnica) do kojih će BH Telecom realizovati prenos putem optike, te isporučiti i instalirati aktivnu opremu za centralnu lokaciju (Serveri i svičevi).

U toku 2023. godine VoLTE usluga je predstavljena na Sajmu privrede u Mostaru, a nakon eksperimentalnog rada puštena je u komercijalni rad. Usluga omogućava znatno bolji kvalitet poziva u mobilnoj mreži (HD voice, brža uspostava veze), te video pozivanje (ViLTE). VoLTE usluga je uslovljena manuelnim testiranjem i revizijom mobilnih uređaja od strane proizvođača / dobavljača istih, te je sporija dinamika eksploatacije od strane korisnika.

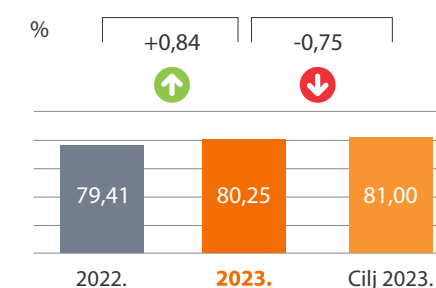
Investiciona ulaganja u mobilnu mrežu



POKRIVENOST PUTNIH PRAVACA



POKRIVENOST TERITORIJE



U toku 2023. godine realizovani su projekti vezani za dalje širenje mobilne radio pristupne mreže kako geografski tako i kapacitivno. S tim u vezi, kroz realizaciju projekta implementacije novih baznih stanica u rad je pušteno novih 109 lokacija čime je omogućeno kvalitetno pružanje usluga mobilnom mrežom kako na novim tako i na postojećim područjima pokrivenosti signalom. Pored toga, realizacijom projekta proširenja LTE kapaciteta na postojećim baznim stanicama kroz uvođenje dodatnih sektora kao i LTE ćelija na novim 2100/2600 MHz frekvencijskim opsezima obezbijeđen je pravovremen odgovor na sve veće zahtjeve korisnika po pitanju količine prenesenih podataka putem mobilne mreže.

Od realizovanih projekata tokom 2023. godine vrijedno je pomenuti i projekat implementacije SW za analizu i troubleshooting na radio interfejsu - CovMo sistem, kojim je unaprijeđen proces geolokacijske analize performansi, optimizaciju i rješavanje problema u mobilnoj radio pristupnoj mreži te omogućena značajna podrška u daljem planiranju RAN mreže.

U 2023. godini završena je nabavka HW i licencnog proširenja mobilnog paketskog jezgra, 5G NSA funkcionalnosti i integracije u EPC kako bi se osigurao nastavak pružanja postojećih usluga visokog kvaliteta baziranih na mobilnom internetu za sve mobilne korisnike (postpaid, prepaid, hibridne, korporativne), NB-IoT korisnike, FWA korisnike i VoLTE korisnike. Realizacija ovog projekta se očekuje u 2024. godini.

U sklopu istog projekta, a u slučaju potrebe, kroz unapređenje funkcionalnosti mobilnog paketskog jezgra, BH Telecom će biti u mogućnosti da u jezgru obezbijedi preduslove za pružanje usluga mobilnog Interneta i u mrežama baziranim na 5G tehnologiji.

Iako je revidirana investiciono-tehničke dokumentacija za uvođenje 5G tehnologije, te inicirana izrada tenderske dokumentacije za nabavku 5G tehnologije, proces je usporen zbog informacije iz dostavljenog Nacrta strategije okvirnog širokopojasnog pristupa (Vijeće ministara Bosne i Hercegovine) o planiranoj dodjeli licence za 5G krajem 2026. godine, odnosno zahtjevima za implementaciju 5G tokom 2027. godine. No, potrebno je pravovremeno inicirati nabavku 5G funkcionalnosti u više segmenata mreže.

Rekonstrukcija i modernizacija server sale u TKC Zenica	Zamjena i unapređenje opreme za napajanje i klimatizacijskih uređaja, nadzorni sistem
Prva fotonaponska elektrana BH Telecoma na krovu poslovne zgrade u Mostaru	Kapacitativno i funkcionalno proširenje Cloud infrastrukture za Data centar BH Telecoma

Ostala investiciona ulaganja

U toku je realizacija projekta zamjene online charging sistema za prepaid korisnike, upgrade Konsolidovane messaging platforme, te upgrade eVoucher sistema za elektronsku distribuciju vouchera i dopunu računa za prepaid i hibridne korisnike.

Internim snagama realizirana je migracija korisnika m-commerce platforme na SW rješenje koje su radnici BH Telecoma samostalno razvili u odnosu na potrebe i postojeće usluge koje se pružaju putem iste. Ovim su realizirane uštede u smislu investiranja u upgrade i troškove podrške u održavanju. Finaliziran je i projekat implementacije prve fotonaponske elektrane BH Telecoma na krovu poslovne zgrade u Mostaru, nazivne snage 41 kW, a pokrenuti su i istovjetni projekti kako bi se slobodne krovne površine BH Telecom objekata i prostori uz bazne stanice iskoristile za implementaciju FN rješenja čime će se realizovati uštede u korištenju mrežne EE i smanjiti karbonski otisak.

Završena je rekonstrukcija i modernizacija server sale u TKC Zenica (DR site), čime će se nastaviti konsolidacija HW opreme u adaptiranoj prostoriji. S obzirom da je u toku 2023. godine ugovarana zamjena i unapređenje opreme za napajanje (ispravljači, baterije), kao i klimatizacijskih uređaja, te je počela implementacija nadzornog sistema za EE objekte i elemente, u 2024. godini se očekuju obimne aktivnosti na realizaciji projekata, te povećanje energetske efikasnosti po ovom osnovu, što će biti uočljivo krajem 2024. i u toku 2025. godine.

Pokrenute su aktivnosti na projektu za obnavljanje kapaciteta compute i storage sistema (Kapacitativno i funkcionalno proširenje Cloud infrastructure za Data centar BH Telecoma (NVMe)). Nabavka je podra-zumijevala obnavljanje serverske, storage i SAN mreže konfigurisane na način da podrži end2end NVMe protokole na oba data centra (A i B strana), a sve u cilju zadovoljenja tehnološkog iskoraka i uvođenja end-2-end nVME koncepta u BH Telecom.

Završen je projekat zamjene platforme za eksterne cloud korisnike (implementacije VSAN projekta) koja predstavlja tehnološki iskorak uvođenjem hardversko-softverske nadogradnje prema VMware smjernicama. BH Telecom je stekao statusa VMWARE VERIFIED nakon uspješne implementacija core vmware tehnologija za svoj javni cloud. Tokom 2023. godine, izvršeno je proširenje i unapređenje DHCP sistema BH Telecoma implementacijom zero-touch provisioning modul za automatsko pridruživanje STB uređaja korisnika.

U okviru IPTV sistema realizovan je projekat zamjene VOD storage sistema za IPTV/OTT/WebTV usluge BH Telecom, proširenje kapaciteta IPTV headend, ulaganje u payout sistem, zamjene core transcoding platformu IPTV headenda, a zbog starosti i maksimalne iskorištenosti iste, pokrenut je projekat nabavke nove transcoding platforme za koji se realizacija očekuje u prvoj polovini 2024. godine.

Nastavljen je kontinuirani rad i razvoj mobilnih i web aplikacija na Moj BH Telecom platformi: funkcionalnost brzog odabira dopune i plaćanja kreditnom karticom, mogućnost plaćanja računa za prepaid korisnike koji se nalaze u okviru paketa MojIzbor, dokup za Travel pakete sa redizajnom ponude, mogućnost plaćanja računa svih tehnologija dodavanjem reference računa. Platforma ima preko 737.000 korisnika, a od tog broja preko 415.000 korisnika koristi mobilnu aplikaciju Moj BH Telecom (android ili ios verziju).

Projekti internog razvoja

Projekat internog razvoja m-commerce platforme uz odabir tehnologija Spring Cloud, Spring Boot, Kubernetes/Docker bazirano na mikro-servisnoj arhitekturi. Cilj je kroz interni razvoj i migracija mCommerce servisa: SMS recharging servis, HTTP recharging servis, 3pp payment servis. Planirano puštanje u rad u septembru 2023. godine.

U 2023. godini je interno razvijen sistem za mail security na open source rješenju Proxmox. Ovaj sistem opslužuje korporativnu domenu bhtelecom.ba i komercijalne domene koje se nude krajnjim korisnicima (npr. bihnet.ba).

U zadnjem kvartalu 2023. godine izvršen je interni razvoj alata za monitoring virtuelnih platformi koji služe za interni i eksterni cloud i na kojem se hostiraju resursi za sisteme kao što su: IPTV, PCFR, KMP, WLAN HOST, MCommerce, xRecharge itd. Radi se o projektu internog razvoja unutar BH Telecoma prilikom kojeg su korištene najmodernije tehnologije i navedeno rješenje nudi veliki nivo fleksibilnosti i skalabilnosti za buduće održavanje i daljni razvoj.

Također, u prethodnom periodu izvršen je interni Razvoj na nadogradnji CPE provisioning i manual provisioning aplikacija potrebnih za svakodnevni rad moneterskih službi, integracija navedenih aplikativnih rješenja sa novim IPTV sistemom, DHCP i BBA sistemima. Pored navedenog, interno je rađeno na razvoju i unapređenju Moja WebTV usluge koja je kompletno napravljena unutar BH Telecoma koristeći open-source alate. Unapređenja su rađena na backend dijelu sistema, middleware, transcoding i servisnoj platformi te na aplikativnim rješenjima za korisnike.

04

DRUŠTVENO ODGOVORNO I ODRŽIVO POSLOVANJE

DONACIJE	5
SPONZORSTVA	10
ODGOVORNOST PREMA KORISNICIMA	38
ZAŠTITA ŽIVOTNE SREDINE	40
LJUDSKI RESURSI I BRIGA O ZAPOSLENIMA	55
NAGRADE I PRIZNANJA	xx
	xx

21,0

MILION KM

DONACIJE ZAJEDNICI

3.000

PODRŽANIH PROJEKATA, MANIFESTACIJA
I DRUŠTVENO KORISNIH AKTIVNOSTI

DONACIJE

Društveno odgovorno poslovanje čini sastavni dio poslovne prakse BH Telecoma i dokazuje se kontinuirano putem različitih aktivnosti, među kojima su najznačajnije donacije neprofitnim organizacijama i podržavanje sportskih, kulturnih, humanitarnih i drugih manifestacija putem sponzorskih aranžmana, ali i ulaganjem u projekte obrazovanja i nauke, te druge projekte koji su značajni za razvoj bh. društva.

Dugogodišnja praksa ulaganja u društveno korisne projekte, posredstvom donacija i reklamno propagandnih ugovora je nešto na što smo posebno ponosni, a što je prepoznala i šira društvena zajednica.

BH Telecom je od osnivanja do kraja 2023. godine donirao ukupan iznos od 21,3 miliona KM u svrhu realizacije brojnih projekata iz oblasti zdravstva, obrazovanja, kulture, sporta, socijalne pomoći i humanitarnih aktivnosti, što ga čini najvećim pojedinačnim donatorom u BiH. BH Telecom donacije dodjeljuje isključivo u novčanim sredstvima, u skladu sa Zakonom o donacijama u Federaciji BiH. Donacije se dodjeljuju na osnovu javnog oglasa za dodjelu donacija.

U izuzetnim i vanrednim slučajevima, Nadzorni odbor BH Telecoma može donijeti odluku o dodjeli donacije na način koji nije definisan javnim oglasom, a u svrhu iskazivanja pomoći društvenoj zajednici u vanrednim okolnostima.

Prvi ovakav slučaj je bio u 2014. godini kada su našu zemlju zadesile velike prirodne nepogode i BH Telecom je donirao iznos od 1.191.800 KM, od čega je 1,0 milion KM bio namijenjen Federalnom fondu za pomoć nastradalim područjima od prirodne nepogode na teritoriji Federacije Bosne i Hercegovine, a preostali dio iznosa donacije od 191.800 KM je usmjeren na oblasti kulture i sporta.

Zbog epidemiološke situacije u BiH izazvane pandemijom korona virusa u 2020. godini, Odlukom Nadzornog odbora BH Telecoma d.d. Sarajevo, na inicijativu Uprave BH Telecoma, sredstva donacija u iznosu od 1,0 milion KM, su usmjerena za hitnu nabavku respiratora i druge medicinske opreme kliničkim centrima, kantonalnim i općim bolnicama. Odlukom Vlade FBiH ova sredstva su ravnomjerno raspoređena na kantonalne i opće bolnice u Konjicu, Zenici, Goraždu, Travniku i Bihaću u iznosima od po 200.000 KM. Tako je bilo i 2023. godine, zbog prirodne katastrofe izazvane potresima u Turskoj i Siriji, kompanija BH Telecom donirala je 150.000 KM Udruženju Pomozi.ba za pomoć stradalima u potresima. Društveno odgovorno poslovanje BH Telecom dokazuje svakodnevno. Iz godine u godinu. Mi dobre priče nastavljamo.



M i l i o n i
razloga za dobre priče!

SPONZORSTVA

BH Telecom nastoji da aktivno i konstantno doprinosi reizgradnji sistema vrijednosti, razvoju društva uopšte, a posebno sporta, nauke i kulture u Bosni i Hercegovini, putem iniciranja, prepoznavanja i pružanja finansijske podrške akcijama, projektima, organizacijama i institucijama koje djeluju u istom pravcu. Važno je naglasiti da se ne ograničavamo samo na podršku projektima koji su nam predloženi ili ponuđeni, već ih aktivno iniciramo, naročito kada su u pitanju humanitarni projekti, kao i projekti koji su kreirani da pomognu djeci i mladima u lakšem odrastanju i pravilnom razvoju i odgoju.

BH Telecom projekte realizuje samostalno ili u saradnji sa nadležnim društvenim institucijama, bilo da su one državnog, federalnog, kantonalnog, općinskog/lokalnog ranga. Iskreno vjerujemo u moć i snagu strateških partnerstava čemu težimo u svom radu. Cilj nam je da jednom uspostavljena partnerstva gradimo kroz nove akcije i projekte. Svojim djelovanjem BH Telecom nastoji naročito da ohrabri i pruži šansu inovativnim, kreativnim, kao i neafirmisanim mladim ljudima i njihovim inicijativama u Bosni i Hercegovini.

BH Telecom korporativnu odgovornost, odnosno korporativnu filantropiju shvata kao važan sastavni dio korporativne filozofije i misije kompanije. Od prvog dana svog postojanja i poslovanja u Bosni i Hercegovini, BH Telecom daje svoj doprinos:

- sportu,
- nauci,
- obrazovanju,
- kulturi i umjetnosti,
- socijalnoj sigurnosti,
- očuvanju prirode i zdrave životne sredine.

Više od 22 godine se trudimo da budemo podrška zajednici u kojoj pružamo usluge. BH Telecom je i protekle godine bio ponosni partner i podrška mnogima, kao što su: Sarajevo Film Festival sa kampanjom "Moje Sarajevo moja priča", podrška Tomislavu Cvitanušiću prilikom odlaska na Mont Everest, podrška Rukometnom savezu BiH, fudbalskim klubovima (Sarajevo, Željezničar, Velež, Sloboda), podrška Elvedini Muzaferiji i Lani Pudar, podrška Narodnom pozorištu Sarajevo, Kamernom teatru 55, itd.

Posredstvom velikog broja partnerskih aranžmana, BH Telecom je društvenoj zajednici vratio značajna sredstva, od čega je najveći dio bio usmjeren za ostvarenje uspjeha bh. reprezentacija, npr. reprezentacije BiH u sjedećoj odbojci, rukometne reprezentacije BiH i brojnih drugih, kao i brojnih bh. klubova koji se takmiče u raznim sportovima: nogometu, tenisu, atletici, košarci, odbojci, plivanju, klizanju, skijanju, hokeju, taekwondou, boksu, džudou, karateu, konjičkom sportu i drugim.

S P O R T



Elvedina Muzaferija



Lana Pudar



Tomislav Cvitanušić



K U L T U R A



29. Sarajevo film festival



ODGOVORNOST PREMA KORISNICIMA

Odgovornim upravljanjem, stavljanjem korisnika na prvo mjesto, implementiranjem novih tehnologija kao i donošenjem kvalitetnih poslovnih odluka, uspjeli smo da u vrijeme velike konkurencije na bh. telekomunikacijskom tržištu zadržimo status najboljeg pružaoca telekomunikacijskih usluga.

BH Telecom suštinski postavlja korisnika usluga u centar pažnje, što potvrđuje Certifikat o usaglašenosti sistema upravljanja kvalitetom (QMS) sa zahtjevima međunarodnog standarda ISO 9001 : 2015 koji BH Telecom posjeduje.

Istovremeno, kada je u pitanju sigurnost informacija, posebna pažnja je usmjerena na procese koji se odnose na pružanje IT i Cloud Servisa uz zaštitu ličnih podataka korisnika usluga, što se i potvrđuje Certifikatom o usaglašenosti sistema za upravljanje sigurnošću informacija sa zahtjevima međunarodnog standarda ISO 27001:2013. U BH Telecomu se uvažava moderna poslovna filozofija proizašla iz načela marketinške koncepcije upravljanja odnosima sa korisnicima usluga.

Od početnog masovnog marketinga, preko segmentacijskog marketinga, došlo se do pojedinačnog potrošača kao aktivnog saradnika u razvijanju međusobnih odnosa. Kreiranje ponuda, kao i promotivno-prodajnih akcija, usmjereno je prema potrebama i željama kupaca, rezidencijalnih i poslovnih korisnika usluga BH Telecoma. Kreiranje ponuda prema željama i potrebama korisnika se prvenstveno odnosi na zadržavanje postojećih korisnika usluga, pa zatim i na sticanje novih.

Stoga se u BH Telecomu stalno radi na izgradnji kvalitetnog odnosa sa korisnicima, koji se ogleda osim u prilagođavanju usluga njihovim pojedinačnim potrebama gdje god je to moguće, i u brzom i kvalitetnom rješavanju smetnji koje se javljaju pri korištenju usluga. Također, ogleda se i u svakodnevnom "dodavanju" novih, uglavnom digitalnih kanala za pristup uslugama, za realizaciju drugih potreba korisnika, kako bi korisničko zadovoljstvo bilo što veće.

Karakteristika takvog odnosa BH Telecoma je višegodišnje kontinuirano kreiranje promotivno-prodajnih akcija za korisnike, u kojima korisnici biraju pogodnosti prema svojim potrebama: popuste na pretplatu, veće količine saobraćaja ili dodatne usluge. Također im se pri ugovaranju svih usluga, mobilnih, multimedijalnih, interneta ili usluga fiksne mreže, stalno omogućavaju takvi izbori. Uz to, BH Telecom već pet godina zaredom gradi i usavršava program lojalnosti Bonus plus, putem kojeg bonus bodovima nagrađuje svoje vjerne korisnike za redovno plaćanje računa, pretplatnički staž i i dr.

Poštovanje lojalnosti svojih korisnika u BH Telecomu je izraženo sloganom "Mi ne zaboravljamo povjerenje."

ZAŠTITA ŽIVOTNE SREDINE

BH Telecom, kao ekonomski uspješna i društveno odgovorna kompanija, posebnu pažnju posvećuje zaštiti životne sredine. Poslovne aktivnosti kompanije se provode korištenjem ekološki prihvatljivih tehnologija u svrhu sprečavanja negativnog uticaja na okolinu. Kompanija BH Telecom upravlja svim aspektima poslovanja stalno smanjujući negativne utjecaje svojih aktivnosti i trajno poboljšavajući postignute rezultate u oblasti zaštite životne sredine.

BH Telecom nabavlja opremu od proizvođača - partnera čija oprema uspješno funkcioniše u različitim klimatskim i prirodnim okruženjima, bez štetnih posljedica na životnu sredinu. Oprema posjeduje odgovarajuće certifikate kao dokaze da se pridržavamo ekoloških aspekata koji se odnose na minimalnu potrošnju električne energije i emisiju ugljen dioksida.

Energetska učinkovitost kao načelo se poštuje posredno putem partnera - dobavljača opreme koji brinu o optimalnoj energetske potrošnji svoje opreme, te posjeduju odgovarajuće certifikate o energetske efikasnosti kao dokaze o tome. Razvoj mobilne mreže BH Telecoma regulisan je procedurom koja podrazumijeva obavezu izrade elaborata o elektro-magnetnom zračenju i stepenu štetnosti po zdravlje ljudi za svu instaliranu opremu, čime se sprečava nastajanje negativnih posljedica po životnu sredinu. Velika pažnja se posvećuje odlaganju tehnološkog i informatičkog otpada na način da se isti ustupa pravnim licima ovlaštenim za pravilno uklanjanje otpada.

Tokom 2023. godine u smislu provođenja mjera zaštite čovjekove okoline, a u domenu izgradnje i eksploatacije telekomunikacijske opreme, BH Telecom je provodio niz aktivnosti kao što su pribavljanje Sistematskih ispitivanja i Izvještaja o uticaju baznih stanica na životnu okolinu sa izjavama o sigurnosti u cilju pribavljanja Potvrde o ispunjavanju uslova o ograničavanju EM zračenja baznih stanica od RAK-a i Rješenja o odobrenju za upotrebu nejonizirajućih izvora zračenja od Ministarstva zdravlja i socijalne zaštite RS. Vršena je modernizacija mreža pri čemu je starija tehnologija mijenjana novijom tehnologijom koja troši manje energije, te ima manju disipaciju toplote i Co2.

Korištene su funkcionalnosti na sistemima koje omogućavaju uštede električne energije, te time povećanje energetske efikasnosti opreme. Implementirani su projekti na zamjeni energetske sistema koji imaju veći stepen efikasnosti, a također u postupku je zamjena klimatizacijskih sistema sa rashladnim medijima koji negativno utiču na zaštitu životne sredine. U toku su intenzivne aktivnosti (faza tenderisanja i ugovaranja) na realizaciji solarnih sistema na velikim objektima BH Telecoma sa ravnim krovovima kao i na 30-tak baznih stanica sa solarnim sistemima. Pored ovoga, implementirane su električne punionice u cilju stvaranja preduslova za veće korištenje električnih automobila u društvu. Ove punionice su instalirale na parking prostorima velikih objekata BH Telecoma po regionalnim direkcijama (1 punionica za svako sjedište Direkcije BH Telecoma).

REZULTATI



- BH Telecom koristi savremenu opremu i tehnologiju koja garantuje energetske učinkovitost i djelovanje bez štetnih posljedica po životnu sredinu.
- Za 1.000 baznih stanica urađen je elaborat o elektro-magnetnom zračenju i stepenu štetnosti po zdravlje ljudi.
- Kompanija BH Telecom je dobitnik priznanja The Majestic Five Continents Award For Quality and Excellence (Nagrada pet kontinenata za kvalitet i izvrsnost), Oskar kvaliteta i Best Buy Awards (Nagrada za najbolju kupovinu).
- Svi ekološki neprihvatljivi materijali se dostavljaju ovlaštenom pravnom subjektu koji obezbjeđuje njegovo daljnje odlaganje bez štetnih posljedica po okolinu.
- BH Telecom je ponudio uslugu e-račun u cilju smanjenja zagađenja okoline.
- Redovno se provode interne i eksterne revizije svih aktivnosti kompanije.

MOJAKADEMIJA

the
peoplelab
#volimsvojobposao

LJUDSKI RESURSI I ZAŠTITA PRAVA RADNIKA

BH Telecom svakodnevno uz pomoć svog najvrednijeg resursa-zaposlenika, uspješno priča velike i male poslovne price. Svjesni smo da našu kompaniju pokreću naši zaposlenici i da oni igraju ključnu ulogu u našoj izvrsnosti. Jedino kvalitetni zaposlenici mogu razvijati i ostvarivati organizacijsku izvrsnost. Kroz našu platformu The People Lab gradimo inspirativno radno okruženje. To je prostor saradnje gdje zajedno ostvarujemo našu misiju: svaki radni dan će biti ispunjen zadovoljstvom, efikasnošću, inovacijama i motivacijom.

- Ukupan broj zaposlenih na dan 31.12.2023.godine iznosi 2.993 i manji je za 80 radnika (3%) u odnosu na stanje na dan 31.12.2022. godine.
- Od ukupno 2.993 zaposlenih, na dan 31.12.2023. godine, ukupno je bilo 2.966 radnika u radnom odnosu na neodređeno vrijeme, 11 radnika u radnom odnosu na određeno vrijeme i 16 pripravnika.
- Od ukupnog broja zaposlenih na dan 31.12.2023.godine, žena je bilo 1.073 (36%), a muškaraca 1.920 (64%).
- Prosječna starost zaposlenih u Dioničkom društvu na dan 31.12.2023. godine bila je 47 godina.

BH Telecom je u 2023. godini stavio u fokus upravo ovaj segment poslovanja gdje smo proveli niz aktivnosti na poboljšanju employer i employee brandinga naše kompanije, te proveli niz projekata kojima smo poboljšali položaj na tržištu rada. Dokaz za kontinuirani rad na poboljšanju uslova rada u našoj kompaniji je nagrada za najpoželjnijeg poslodavca u javnom sektoru, te visoko 2 mjesto u izboru najpoželjnijeg poslodavca u čitavoj BiH za 2023. godinu.

OPIS	2021.	2022.	2023.	Indeksi	
1	2	3	4	5 (4/2)	6 (4/3)
Broj zaposlenih na dan 31.12.2023.	3.104	3.073	2.993	96	96

Neki od ključnih projekata koji su provedeni u BH Telecomu u 2023. godini su:

- uspostavljanje interne akademije - Moja akademija
- održavanje prvog HR WEEK-a i Family day - dani otvorenih vrata povodom 5. septembra Dana BH Telecoma
- Program podsticajnih mjera za raniji odlazak u starosnu penziju
- Kuća kulture
- Katalog kompetencija
- Karijerni planovi, planovi nasljeđivanja, bonus programi, leadership programi i dr

U 2023. godini su se kontuirano provodile aktivnosti usmjerene na unapređenje funkcije upravljanja ljudskim resursima u kompaniji, i to kroz:

- podršku svim nivoima menadžmenta u upravljanju ljudskim resursima (hr analitika, privlačenje, regrutacija, selekcija, onboarding, karijerni razvoj, obuke, zadovoljstvo zaposlenih, beneficije i kompenzacije),
- unapređenje prava radnika i uslova rada (kroz izmjene Pravilnika o radu),
- unapređenje postupka prijema u radni odnos (uvođenje kompetencijskih intervjuja, jačanje vještina vođenja intervjuja od strane regrutera)
- optimizacija i digitalizacija procesa u funkciji upravljanja ljudskim resursima,
- privlačenje i zadržavanje kvalitetnih kadrova (organizovanje regrutacijskih evenata, učestvovanje na regrutacijskim eventima, organizovanje referentnih posjeta u kompaniji, uspostavljanje saradnje sa obrazovnim ustanovama, primarno visokoškolskim ustanovama tehničkog usmjerenja),
- efikasnije i brže ostvarivanje prava iz radnog odnosa radnika (kroz automatizaciju 90% procesa koji se odnose na ostvarivanje prava z radnog odnosa radnika),
- uvođenje funkcije strateškog planiranja i upravljanja ljudskim resursima,
- kreiranje preduslova za uspostavljanje sistemskog i struktuiranog razvoja karijere radnika, talent programa, planova nasljeđivanja,
- kreiranje bonus prigrama za nagrađivanje i motivisanje radnika,
- poboljšanje starosne, kvalifikacione i zdravstvene strukture zaposlenih (kroz provođenje Programa podsticajnih mjera za raniji odlazak u starosnu penziju radnika),
- interni razvoj HR alata za potrebe izvještavanje svih nivoa menadžmenta, kao i za potrebe HR-a, a koje će doprinijeti optimalnijem, bržem i efikasnijem procesu izvještavanja, upravljanja i odlučivanja.

Dodatno, provedene su aktivnosti na razvoju organizacije i korporativne kulture. Prvu razinu organizacijske kulture, sačinjava sve ono što je zapravo percepcija javnosti o kulturi naše kompanije, te smo u prethodnoj godini na ovoj razini prvenstveno provodili istraživanje sa ciljem utvrđivanja što tačnije percepcije okruženja o BH Telecom-u kao poslodavcu. U skladu sa navedenim istraživanjem poduzeli smo niz aktivnosti na privlačenju talenata koje podrazumijevaju kontinuiranu komunikaciju sa visokoobrazovnim ustanovama, kao i unapređenja na korporativnoj web stranici u okviru koje je razvijen poseban segment posvećen zasnivanju radnog odnosa i razvoju karijere u BH Telecomu.

Druga razina organizacijske kulture je zapravo srce kulture i nju čine eksplicitne ili implicitne vrijednosti koje čine ponašanja, stanja, način rješavanja problema i način komunikacije koje se preferiraju u organizaciji. Ona sadržava najvažnija uvjerenja te djeluje na razumijevanje, ponašanje i promatranje koje dijele naši radnici. Na ovoj razini smo prvenstveno istraživali percepciju naših radnika kroz interne ankete (ankete zadovoljstva, ulazne i izlazne intervjuje). Kao plan razvoja kulture po analizi rezultata ankete iz 2022. godine, kreiran je projekat "Kuća kulture", u okviru koje je organizovano niz radionica.

Cilj radionica je bilo prikupljanje ideja - idejnih projekata pri čemu je posebna pažnja bila usmjerena na oblasti koje su identificirane anketom kao prioritet za djelovanje, poput:

- **Briga o/razvoj uposlenih,**
- **Efektivnost/agilnost,**
- **Kultura (komunikacija, ponašanje, vrijednosti),**
- **Identitet (koliko se uposleni poistovjećuju sa kompanijom),**
- **Liderstvo (rukovodioci/Uprava).**

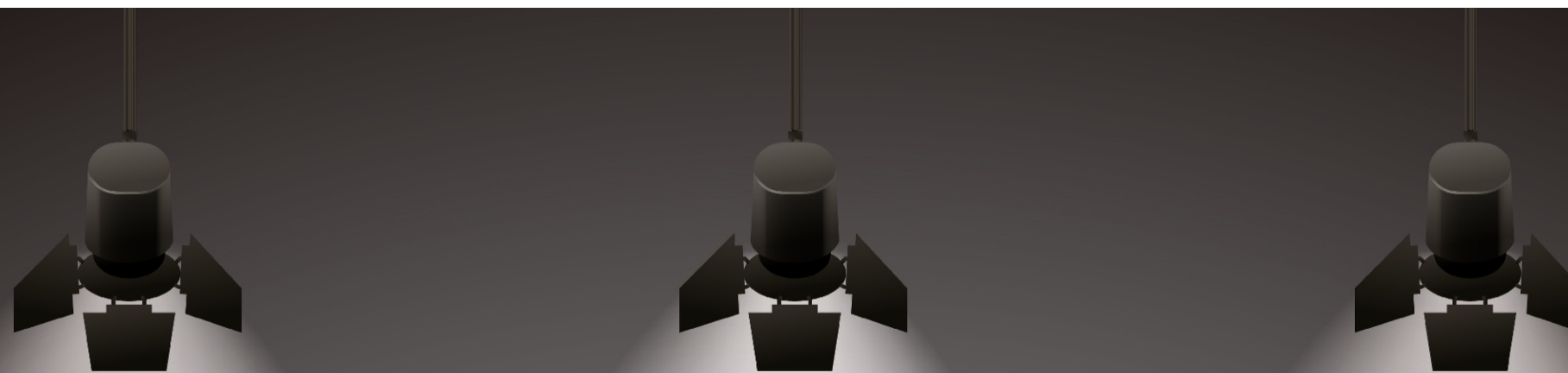
Održali smo niz brainstoarming radionica na neke od ovih tema i prikupili ideje za rješavanje izazova na polju kulture. Održane su aktivnosti poput HR Week kao i Family day u cilju prevazilaženja izazova socijalizacije. Interno komuniciranje je obogaćeno novim sadržajima na PeopleLab portalu koji je imao samo u prethodnoj godini oko 70.000 pregleda interno od strane naših radnika.

Posljednja razina, najdublja i nevidljiva razina, konceptirana je od temeljnih vrijednosti organizacije. Njih je nemoguće spoznati bez dubokog istraživanja jer predstavljaju sve ono što zapravo organizacija jest. Daje realnu, stvarnu sliku o organizacijskoj kulturi i potpuno je implicitna. Sastavni dio temeljnih pretpostavki su percepcija ljudi o organizaciji i njenom djelovanju, radnim i socijalnom djelovanju te ponašanju. Na ovom dijelu radili smo prvenstveno kroz analize razloga zbog kojih radnici napuštaju poslodavca, rješavali konfliktne situacije sa ciljem poboljšanja ponašanja u unutrašnjim organizacionim jedinicama, ali i provodili represivne mjere tamo gdje je to bilo nužno zbog povrede radne obaveze.

Kultura učenja i razvoja na radnom mjestu podrazumijeva okruženje u kojem se kontinuirano učenje i profesionalni razvoj podstiču, podržavaju i integrišu u svakodnevnu radnu rutinu. To je organizacioni način razmišljanja koji vrednuje i promovise rast znanja, vještina i kompetencija svojih zaposlenih. Tripartitni koncepti obuke, učenja i razvoja postaju sve važniji u modernim korporacijama. Osim specifičnih programa obuka kroz koje zaposleni moraju proći, postoji potreba za holističkim i strateškim funkcijama učenja i razvoja. Iz tog razloga sve više organizacija, uključujući i BH Telecom, uspostavljaju interne/korporativne akademije, koje integrišu individualni razvoj uposlenih i razvoj timova u okviru rasta organizacije.

Na osnovu utvrđene potrebe za razvojem sistema obrazovanja kao obaveznog dijela radnog procesa, prethodnih godina je definisana strateška aktivnost interne akademije. Interna akademija, pod nazivom Moja Akademija (u daljem tekstu - Akademija), je u toku 2023. godine u cilju realizacije definisanog cilja Akademije - Uspostava sistema sticanja i razmjene znanja u procesima prodaje, podrške i upravljanje timovima provela 53 obuke/radionice, sa ukupno 6 internih trenera, za 1.325 učesnika/radnika Društva. Na osnovu provedenih aktivnosti utvrđena je realizacija strateške aktivnosti Uspostava interne akademije, definisana za ostvarenje strateškog cilja u dijelu LJUDI - Uspostava modernog sistema upravljanja ljudskim resursima.

Pored utvrđenih rezultata na unapređenju kompetencija radnika koji utiču na realizaciju ciljeva Društva, razvoja ličnih i profesionalnih vještina, u okviru rada Akademije prepoznat je i uticaj na razvoj organizacijske kulture. Temeljne vrijednosti korporacije upućuju uposlene na to što je važno u načinu na koji se posao obavlja, i u tom smislu, uključivanje vrijednosti u (interno) učenje oživljava same vrijednosti i pokazuje uposlenicima kako vrijednosti utiču na sve aspekte njihovog rada, bilo da se radi o kvalitetnom radu, činjenju ispravne stvari ili saradnji u različitim poslovnim funkcijama. Akademija će nastaviti da razvija i obogaćuje svoje programe, da multiplicira znanje u organizaciji, da osnažuje uposlene u njihovim ulogama, ali i da djeluje na razvoj organizacijske kulture koja je usklađena sa vrijednostima BH Telecoma.



N A G R A D E I P R I Z N A N J A

BH Telecom dobitnik nagrade VMware Cloud Verified Award

Na VMWARE Adria Forum 2023. godine u Šibeniku, konferencija namijenjena IT profesionalcima koji žele pojednostaviti i riješiti različite izazove poslovanje u Cloudu, BH Telecomu je dodijeljena nagrada "VMware Cloud Verified Award 2023". Nagrada je svojevrsno priznanje za prepoznato postignuće na polju verificiranog cloud provajdera.

BH Telecom ponovo potvrđen kao najpoželjniji poslodavac u javnom sektoru

BH Telecom je i ove godine ponovo potvrđen kao najpoželjniji poslodavac u javnom sektoru, te se sada nalazi na drugom mjestu u ukupnom poretku top 10 poslodavaca u 2023. godini. Ova prestižna priznanja predstavljaju potvrdu neprekidnog angažmana u ulaganju u najvrijedniji resurs - zaposlenike.

BH Telecom dobitnik nagrade DIGITAL CUP

Kompaniji BH Telecom je na 2. Social Media Summitu 19. maja dodijeljeno priznanje "Digital Cup" za edukativnu digitalnu kampanju "Glavu gore! Stop korištenju mobitela u prometu!". Prema riječima organizatora, agencije Altermedia, nagrađeni su oni koji su "vođeni potrebama tržišta, uložili poseban trud, te svoju kreativnost izrazili maksimalno dobro, a pri tome ostvarili zavidne rezultate.

Šest nagrada Srce Sarajeva za seriju "Kotlina" BH ContentLab platformu BH Telecoma

Ova bh. serija dobila je nagradu za najbolju dramsku seriju, za najbolju režiju za epizodu i za najbolju scenarij. Također, glumac Feđa Štukan je dobitnik nagrade Srce Sarajeva za najboljeg glumca u dramskoj seriji, a Boris Ler i Ida Keškić osvojili su nagrade Srce Sarajeva za najbolje epizodne uloge u seriji "Kotlina".

BH Telecom dobitnik nagrade u kategoriji "Dugogodišnja izvrsnost»

Dugogodišnja saradnja BH Telecoma i Sarajevo Unlimiteda rezultat je poslovnih vrijednosti kompanije i samog značaja Foruma. Poslovnost kompanije koja teži ka izvrsnosti prepoznata je i od strane organizatora, te je ove godine BH Telecom dobitnik nagrade u kategoriji "Dugogodišnja izvrsnost»



BH TELECOM D.D. SARAJEVO
Finansijski izvještaj za godinu koja je završila 31.12.2023.
i izvještaj neovisnog revizora

SADRŽAJ

	Strana
Odgovornost Uprave za finansijske izvještaje	3
Izvještaj neovisnog revizora Dioničarima društva BH Telecom d.d. Sarajevo	4-8
Izvještaj o ukupnom rezultatu	9
Izvještaj o finansijskom položaju	10
Izvještaj o promjenama na kapitalu	11
Izvještaj o tokovima gotovine (Indirektna metoda)	12
Napomene uz finansijske izvještaje	13-53

Odgovornost uprave za finansijske izvještaje

U skladu sa Zakonom o računovodstvu i reviziji u Federaciji Bosne i Hercegovine (Službene novine FBiH 15/21) („Zakon“), za istinito i fer prikazivanje finansijskog položaja i uspješnosti poslovanja pravnog lica odgovorno je lice ovlašteno za zastupanje pravnog lica upisano u sudski registar u svojstvu direktora pravnog lica, članovi uprave, upravni odbor, odnosno nadzorni organ pravnog lica u okviru svojih zakonom određenih nadležnosti, odgovornosti i dužne pažnje, kao i kvalificirano lice koje je sačinilo i potpisalo finansijske izvještaje u skladu sa pravilima struke. Pravna lica su dužna da vođenje poslovnih knjiga, priznavanje i mjerenje imovine i obaveza, prihoda i rashoda, sastavljanje, prikazivanje, dostavljanje i objavljivanje informacija u finansijskim izvještajima vrše u skladu sa Zakonom, Međunarodnim računovodstvenim standardima („MRS“) i Međunarodnim standardima finansijskog izvještavanja („MSFI“) koji su prevedeni i objavljeni u skladu sa propisom o računovodstvu i reviziji Bosne i Hercegovine.

Nakon provedbe ispitivanja, Uprava opravdano očekuje da Društvo ima odgovarajuća sredstva za nastavak poslovanja u doglednoj budućnosti. Iz navedenog razloga, Uprava i dalje prihvata načelo trajnosti poslovanja pri izradi finansijskih izvještaja.

Odgovornosti Uprave pri izradi finansijskih izvještaja obuhvataju:

- da se odaberu i potom dosljedno primjenjuju odgovarajuće računovodstvene politike;
- da prosudbe i procjene budu razumne i oprezne;
- da se primjenjuju važeći računovodstveni standardi, a svako značajno odstupanje obznani i objasni u finansijskim izvještajima, te
- da se finansijski izvještaji pripreme po načelu trajnosti poslovanja, osim ako je neprimjereno pretpostaviti da će Društvo nastaviti svoje poslovne aktivnosti.

Uprava je također odgovorna za čuvanje imovine Društva, te stoga i za poduzimanje razumnih mjera radi sprečavanja i otkrivanja pronevjera i ostalih nezakonitosti.

Za i u ime Uprave

v.d. GENERALNI DIREKTOR



Amel Kovačević

**v.d. IZVRŠNI DIREKTOR ZA EKONOMSKO
FINANSIJSKE POSLOVE**



Anisa Lojo – Bajrić

RUKOVOĐILAC SEKTORA ZA RAČUNOVODSTVO



Ismet Ramović

Izveštaj neovisnog revizora

Dioničarima društva BH Telecom d.d. Sarajevo

Mišljenje

Obavili smo reviziju finansijskih izvještaja BH Telecom d.d. Sarajevo (Društvo), koji obuhvataju izvještaj o finansijskom položaju na dan 31. decembar 2023. godine, izvještaj o ukupnom rezultatu, izvještaj o promjenama u kapitalu i izvještaj o tokovima gotovine za tada završenu godinu, te napomene uz finansijske izvještaje, uključujući i značajne informacije o računovodstvenim politikama.

Prema našem mišljenju, priloženi finansijski izvještaji istinito i fer prezentuju finansijski položaj Društva na dan 31. decembar 2023. godine i njegovu finansijsku uspješnost, te njegove novčane tokove za tada završenu godinu u skladu sa Zakonom o računovodstvu i reviziji u Federaciji Bosne i Hercegovine.

Osnova za mišljenje

Obavili smo našu reviziju u skladu sa Međunarodnim revizijskim standardima (MRevS-ima). Naše odgovornosti prema tim standardima su detaljnije opisane u našem izvještaju u odjeljku o odgovornostima revizora za reviziju finansijskih izvještaja. Neovisni smo od Društva u skladu sa Kodeksom etike za profesionalne računovođe Odbora za međunarodne standarde etike za računovođe (IESBA Kodeksom) kao i u skladu s etičkim zahtjevima koji su relevantni za našu reviziju finansijskih izvještaja u Federaciji Bosne i Hercegovine i ispunili smo naše ostale etičke odgovornosti u skladu s tim zahtjevima i IESBA Kodeksom.

Vjerujemo da su revizijski dokazi koje smo dobili dostatni i primjereni da osiguraju osnovu za naše mišljenje.

Ključna revizijska pitanja

Ključna revizijska pitanja su ona pitanja koja su bila, po našoj profesionalnoj prosudbi, od najveće važnosti za našu reviziju finansijskih izvještaja tekućeg perioda. Tim pitanjima smo se bavili u kontekstu naše revizije finansijskih izvještaja kao cjeline i pri formiranju našeg mišljenja o njima, i mi ne dajemo zasebno mišljenje o tim pitanjima. Za pitanje u nastavku, pripremljen je opis o tome kako se naša revizija bavila tim pitanjem.

Ispunili smo obaveze opisane u Odgovornosti revizora za reviziju finansijskih izvještaja, uključujući i povezana pitanja. U skladu s tim, naša revizija uključuje obavljanje postupaka dizajniranih da odgovore na naše procjene rizika pogrešnog prikaza u finansijskim izvještajima. Rezultati naših revizorskih postupaka, uključujući postupke koji se obavljaju za rješavanje pitanja u nastavku, daju osnovu za izražavanje našeg mišljenja o priloženim finansijskim izvještajima.

Izvještaj neovisnog revizora (nastavak)

Ključna revizijska pitanja (nastavak)

Ključno revizijsko pitanje	Kako smo pristupili tom pitanju
Priznavanje prihoda Društvo je priznalo prihod za godinu koja je završila 31. decembra 2023. godine u iznosu od 505.223 hiljada KM, ugovornu imovinu u iznosu od 9.787 hiljada KM i ugovorne obaveze u iznosu od 2.912 hiljada KM, kako je objavljeno u Napomeni 6 Prihodi od ugovora sa kupcima, Napomeni 32 Ugovorna imovina i u Napomeni 44 Ostale obaveze, uključujući i razgraničenja uz finansijske izvještaje. Društvo svojim kupcima isporučuje dobra i usluge koji mogu biti prodani odvojeno ili zajedno u promotivnom pakovanju. Određivanje prihoda koji treba biti priznat je kompleksno zbog velikog broja ugovora i transakcija sa kupcima, te konstantnih promjena u poslovanju i cjenovnim modelima (uključujući tarifne strukture, opcije i poticaje). Primjena računovodstvene politike zahtijeva prosudbe menadžmenta. Priznavanje prihoda je ključno revizijsko pitanje zbog obima transakcija, značajnog oslanjanja na sisteme fakturisanja i druge IT sisteme, te korištenja prosudbe prilikom primjene računovodstvenih politika i Međunarodnog standarda finansijskog izvještavanja (MSFI) 15 Prihodi od ugovora sa kupcima. Kao rezultat gore navedenih faktora, kao i značaja prihoda za finansijske izvještaje, priznavanje prihoda se smatra ključnim revizijskim pitanjem.	Stekli smo razumijevanje različitih vrsta prihoda i relevantnih politika, procedura i tokova dokumentacije u vezi sa priznavanjem prihoda. Ocijenili smo dizajn i operativnu efikasnost internih kontrola koje se odnose na priznavanje prihoda. Koristili smo naše specijaliste za informacione tehnologije (IT) da procijenimo IT okruženje i automatizovane kontrole relevantnog okruženja za fakturisanje. Ispitali smo i ocijenili računovodstvene politike primijenjene u priznavanju prihoda u skladu sa MSFI 15 Prihodi od ugovora sa kupcima, kao i smjernice industrije. Proveli smo analitičke procedure za prihode kako bismo stekli detaljnije razumijevanje trendova tokom godine, kao i njihov odnos sa potraživanjima od kupaca i novcem. Na uzorku smo testirali ugovore sa kupcima kako bismo procijenili ispravnost priznavanja prihoda u skladu sa MSFI 15 Prihodi od ugovora sa kupcima. Na istom uzorku smo ocijenili određivanje ugovorne obaveze i uporedili samostalnu prodajnu cijenu sa dostupnim cjenovnikom. Testirali smo na uzorku alokaciju prihoda na različite komponente u aranžmanima sa više elemenata kako bismo procijenili tačnost ugovorne imovine i ugovornih obaveza. Dodatno, naše revizijske procedure su uključile testiranje usaglašenosti podataka između sistema za fakturisanje sa glavnom knjigom. Nadalje, na uzorku smo testirali ručna i automatska usklađenja knjižena u glavnoj knjizi prilikom priznavanja prihoda.

Izveštaj neovisnog revizora (*nastavak*)

Ključna revizijska pitanja (*nastavak*)

Ključno revizijsko pitanje	Kako smo pristupili tom pitanju
	Na uzorku smo testirali knjiženja prihoda sa fokusom na neuobičajene i neregularne transakcije. Procijenili smo adekvatnost objava u Napomeni 3 Pregled značajnih računovodstvenih politika – Priznavanje prihoda, Napomeni 6 Prihodi od ugovora sa kupcima, Napomeni 32 Ugovorna imovina i Napomeni 44 Ostale obaveze, uključujući i razgraničenja uz priložene finansijske izvještaje u skladu sa Zakonom o računovodstvu i reviziji u Federaciji Bosne i Hercegovine i MSFI 15 Prihodi od ugovora sa kupcima.

Ostala pitanja

Priloženi finansijski izvještaji predstavljaju pojedinačne finansijske izvještaje Društva. Konsolidovani finansijski izvještaji Grupe kojem je Društvo matica, a koji prikazuju ukupnu finansijsku poziciju Grupe na dan 31. decembar 2023. godine, biti će objavljeni pod kasnijim datumom.

Ostale informacije sadržane u Izvještaju o poslovanju Društva

Ostale informacije sadrže informacije uključene u Izvještaj o poslovanju, ali ne uključuju finansijske izvještaje i naš revizijski izvještaj o njima. Menadžment je odgovoran za pripremanje ostalih informacija u skladu sa Zakonom o računovodstvu i reviziji u Federaciji Bosne i Hercegovine.

Naše mišljenje o finansijskim izvještajima ne obuhvata ostale informacije i mi ne izražavamo bilo koji oblik zaključka s izražavanjem uvjerenja o njima.

U vezi s našom revizijom finansijskih izvještaja, naša je odgovornost pročitati ostale informacije i, u provođenju toga, razmotriti jesu li ostale informacije značajno proturječne finansijskim izvještajima ili našim saznanjima stečenih u reviziji ili se drugačije čini da su značajno pogrešno prikazane. Ako, temeljeno na poslu kojeg smo obavili, zaključimo da postoji značajni pogrešni prikaz ostalih informacija, od nas se zahtijeva da izvijestimo tu činjenicu. U tom smislu mi nemamo nešto za izvijestiti.

Odgovornosti menadžmenta i onih koji su zaduženi za upravljanje za finansijske izvještaje

Menadžment je odgovoran za sastavljanje i fer prezentaciju finansijskih izvještaja u skladu sa Zakonom o računovodstvu i reviziji u Federaciji Bosne i Hercegovine i za one kontrole za koje menadžment odredi da su potrebne za omogućavanje sastavljanja finansijskih izvještaja koji su bez značajnog pogrešnog prikaza uslijed prevare ili pogreške.

U sastavljanju finansijskih izvještaja, menadžment je odgovoran za procjenjivanje sposobnosti Društva da nastavi s vremenski neograničenim poslovanjem, objavljivanje, ako je primjenjivo, pitanja povezanih s vremenski neograničenim poslovanjem i korištenjem računovodstvene osnove utemeljene na vremenskoj neograničenosti poslovanja, osim ako menadžment ili namjerava likvidirati Društvo ili prekinuti poslovanje ili nema realne alternative nego da to učini.

Oni koji su zaduženi za upravljanje su odgovorni za nadziranje procesa finansijskog izvještavanja kojeg je ustanovilo Društvo.

Izveštaj neovisnog revizora (*nastavak*)

Odgovornosti revizora za reviziju finansijskih izvještaja

Naši ciljevi su steći razumno uvjerenje o tome jesu li finansijski izvještaji kao cjelina bez značajnog pogrešnog prikaza uslijed prevare ili pogreške i izdati revizijski izvještaj koji uključuje naše mišljenje. Razumno uvjerenje je viša razina uvjerenja, ali nije garancija da će revizija obavljena u skladu s MRevS-ima uvijek otkriti značajno pogrešno prikazivanje kada ono postoji. Pogrešni prikazi mogu nastati uslijed prevare ili pogreške i smatraju se značajni ako se razumno može očekivati da, pojedinačno ili u zbiru, utječu na ekonomske odluke korisnika donijete na osnovu tih finansijskih izvještaja.

Kao sastavni dio revizije u skladu s MRevS-ima, stvaramo profesionalne prosudbe i održavamo profesionalni skepticizam tokom revizije. Mi također:

- Prepoznavamo i procjenjujemo rizike značajnog pogrešnog prikaza finansijskih izvještaja, zbog prevare ili pogreške, oblikujemo i obavljamo revizijske postupke kao reakciju na te rizike i pribavljamo revizijske dokaze koji su dostatni i primjereni da osiguraju osnovu za naše mišljenje. Rizik neotkrivanja značajnog pogrešnog prikaza nastalog uslijed prevare je veći od rizika nastalog uslijed pogreške, jer prevara može uključiti tajne sporazume, krivotvorenja, namjerno ispuštanje, pogrešno prikazivanje ili zaoblavanje internih kontrola.
- Ptjećemo razumijevanje internih kontrola relevantnih za reviziju kako bismo oblikovali revizijske postupke koji su primjereni u danim okolnostima, ali ne i za svrhu izražavanja mišljenja o učinkovitosti internih kontrola Društva.
- Ocjenjujemo primjerenost korištenih računovodstvenih politika i razumnost računovodstvenih procjena i povezanih objava koje je stvorio menadžment.
- Zaključujemo o primjerenosti menadžmentovog korištenja računovodstvene osnove utemeljene na vremenskoj neograničenosti poslovanja i, temeljeno na pribavljenim revizijskim dokazima, zaključujemo o tome postoji li značajna neizvjesnost u vezi s događajima ili okolnostima koji mogu stvarati značajnu sumnju u sposobnost društva da nastavi s vremenski neograničenim poslovanjem. Ako zaključimo da postoji značajna neizvjesnost, od nas se zahtijeva da skrenemo pažnju u našem revizijskom izvještaju na povezane objave u finansijskim izvještajima ili, ako takve objave nisu odgovarajuće, da modifikujemo naše mišljenje. Naši zaključci se temelje na revizijskim dokazima pribavljenim sve do datuma našeg revizijskog izvještaja. Međutim, budući događaji ili uslovi mogu uzrokovati da Društvo ne bude u mogućnosti nastaviti s vremenski neograničenim poslovanjem.
- Ocjenjujemo cjelokupnu prezentaciju, strukturu i sadržaj finansijskih izvještaja, uključujući i objave, kao i odražavaju li finansijski izvještaji transakcije i događaje na kojima su zasnovani na način kojim se postiže fer prezentacija.

Mi komuniciramo s onima koji su zaduženi za upravljanje u vezi s, između ostalih pitanja, planiranom djelokrugu i vremenskom rasporedu revizije i važnim revizijskim nalazima, uključujući sve značajne nedostatke u internim kontrolama koje utvrdimo tokom naše revizije.

Mi također dajemo izjavu onima koji su zaduženi za upravljanje da smo postupili u skladu sa relevantnim etičkim zahtjevima u vezi sa neovisnosti i da ćemo komunicirati s njima o svim odnosima i drugim pitanjima za koja se može razumno smatrati da utječu na našu neovisnost, kao i, gdje je primjenjivo, o povezanim zaštitama.

Izveštaj neovisnog revizora (*nastavak*)

Odgovornosti revizora za reviziju finansijskih izvještaja (*nastavak*)

Između pitanja o kojima se komunicira sa onima koji su zaduženi za upravljanje, mi određujemo ona pitanja koja su od najveće važnosti u reviziji finansijskih izvještaja tekućeg perioda i stoga su ključna revizijska pitanja. Mi opisujemo ta pitanja u našem revizijskom izvještaju, osim ako zakon ili regulativa sprječava javno objavljivanje pitanja ili kada odlučimo, u iznimnim rijetkim okolnostima, da pitanje ne treba saopštiti u našem izvještaju jer se razumno može očekivati da bi negativne posljedice saopštavanja nadmašile dobrobit javnog interesa od takvog saopštavanja.

Angažirani partner u reviziji koja ima za posljedicu ovaj izvještaj neovisnog revizora je Danijela Mirković.



Danijela Mirković, prokurista

Ernst & Young d.o.o. Sarajevo
Vrbanja 1 (SCC – Sarajevo City Center)
71000 Sarajevo
Bosna i Hercegovina



Tarik Alijagić, ovlašteni revizor

Sarajevo, 23. april 2024. godine

Opis	Napomena	2023.	2022.
BILANS USPJEHA			
Prihodi iz ugovora sa kupcima	6	505.223	485.568
Prihodi iz ugovora sa povezanim stranama		123	-
Prihodi iz ugovora sa nepovezanim stranama na domaćem tržištu		484.294	458.557
Prihodi iz ugovora sa nepovezanim stranama na inostranom tržištu		20.806	27.011
Ostali prihodi i dobici		25.281	24.432
Viškovi i ostala pozitivna usklađenja zaliha	7	1	53
Prihodi od dividendi	7	-	888
Finansijski prihodi	7	6.493	4.845
Ostali prihodi i dobici	7	18.787	18.646
Ukupno prihodi		530.504	510.000
Poslovni rashodi		445.547	417.583
Nabavna vrijednost prodate robe	8	62.858	58.522
Promjene u zalihama gotovih proizvoda, poluproizvoda i proizvodnje u toku, neto (+) / (-)		(64)	(12)
Troškovi sirovina i materijala	9	3.593	3.257
Troškovi energije i goriva	10	11.131	11.066
Troškovi plaća i ostalih ličnih primanja	11	142.711	129.927
Amortizacija	12	100.786	91.802
Troškovi primljenih usluga	13	42.281	43.939
Ostali poslovni rashodi i troškovi	14	82.251	79.082
Ostali rashodi i gubici		32.227	31.334
Gubici od dugoročne nefinansijske imovine	15	2.608	1.645
Gubici od finansijske imovine	16	4.867	5.404
Troškovi rezervisanja, neto	17	15.188	8.000
Manjkovi i ostala negativna usklađenja zaliha	18	1.851	1.663
Udio u gubitku pridruženog društva i zajedničkog poduhvata primjenom metode udjela	19	44	2.241
Finansijski rashodi	20	3.077	3.055
Ostali rashodi i gubici	21	4.592	9.326
Ukupno rashodi		477.774	448.917
Dobit iz redovnog poslovanja prije oporezivanja		52.730	61.083
Porez na dobit	22	4.726	6.090
Tekući porez na dobit		5.326	5.903
Odgođeni porez na dobit		(600)	187
Dobit		48.004	54.993
Ostali ukupni rezultat		(1.452)	(4.321)
Stavke koje mogu biti reklasifikovane u bilans uspjeha		(3.207)	(4.095)
Stavke koje neće biti reklasifikovane u bilans uspjeha		1.755	(226)
UKUPNI REZULTAT		46.552	50.672
Zarada po dionici	23	0,7565	0,8666

Napomene u nastavku čine sastavni dio finansijskih izvještaja.

Opis	Napomena	31. decembar 2023.	31. decembar 2022.
IMOVINA			
Dugoročna imovina		777.855	802.518
Nekretnine, postrojenja i oprema	24	573.806	587.036
Imovina s pravom korištenja	25	58.560	75.716
Nematerijalna imovina	26	71.955	64.487
Ulaganja u zavisne subjekte	27	9.794	9.794
Finansijska imovina po fer vrijednosti kroz ostali ukupni rezultat	29	4.707	7.914
Finansijska imovina po amortizovanom trošku	30	58.729	56.204
Ostala imovina i potraživanja		304	1.367
Odgođena porezna imovina	22	7.062	5.956
Kratkoročna imovina		489.063	428.529
Zalihe	31	21.454	21.340
Ugovorna imovina	32	9.787	9.288
Potraživanja od kupaca	33	63.787	59.930
Ostala finansijska imovina po amortizovanom trošku	34	65.764	91.548
Novac i novčani ekvivalenti	35	303.119	232.359
Akontacije poreza na dobit	36	68	-
Ostala imovina i potraživanja, uključujući i razgraničenja	37	25.084	14.064
UKUPNO IMOVINA		1.273.980	1.237.003
KAPITAL I OBAVEZE			
Kapital		1.055.782	1.009.230
Vlasnički kapital	38	634.574	634.574
Rezerve	38	306.645	306.645
Revalorizacijske rezerve	38	(18.046)	(16.594)
Akumulirana neraspoređena dobit	38	132.609	84.605
Dugoročne obaveze		83.422	98.064
Finansijske obaveze po amortizovanom trošku	39	57.702	67.661
Obaveze po osnovu najмова		49.988	67.661
Ostale finansijske obaveze po amortizovanom trošku		7.714	0
Odgođeni prihod		284	380
Rezervisanja	40	25.434	24.453
Ostale obaveze, uključujući i razgraničenja	41	2	5.570
Odgođene porezne obaveze	22	2.073	1.566
Kratkoročne obaveze		132.703	128.143
Finansijske obaveze po amortizovanom trošku	42	64.561	53.297
Obaveze prema dobavljačima		47.212	36.065
Ugovorne obaveze		1.120	1.323
Obaveze po uzetim kreditima		-	11
Obaveze po osnovu najмова	39	10.613	10.907
Ostale finansijske obaveze po amortizovanom trošku		5.616	4.991
Odgođeni prihod	43	5.916	6.271
Obaveze za porez na dobit	36	-	314
Ostale obaveze, uključujući i razgraničenja	44	62.226	68.262
UKUPNO KAPITAL I OBAVEZE		1.273.980	1.237.003

	Vlasnički kapital	Rezerve	Revalorizacijske rezerve za finansijsku imovinu po fer vrijednosti kroz ostali ukupni rezultat	Ostale revalorizacijske rezerve	Akumulirana neraspoređena dobit	UKUPNO KAPITAL
Stanje na 31. decembar 2021.	634.574	306.645	(6.525)	(5.748)	65.612	994.558
Dobit/(gubitak) za period	-	-	-	-	54.993	54.993
Ostali ukupni rezultat	-	-	(4.095)	(226)	-	(4.321)
Ukupni rezultat	-	-	(4.095)	(226)	54.993	50.672
Objavljene dividende	-	-	-	-	(35.000)	(35.000)
Drugi oblici rasporeda dobiti i pokriće gubitka	-	-	-	-	(1.000)	(1.000)
Stanje na 31. decembar 2022.	634.574	306.645	(10.620)	(5.974)	84.605	1.009.230
Dobit/(gubitak) za period	-	-	-	-	48.004	48.004
Ostali ukupni rezultat	-	-	(3.207)	1.755	-	1.452
Ukupni rezultat	-	-	(3.207)	1.755	48.004	46.552
Stanje na 31. decembar 2023.	634.574	306.645	(13.827)	(4.219)	132.609	1.055.782

Napomene u nastavku čine sastavni dio finansijskih izvještaja

	2023.	2022.
GOTOVINSKI TOKOVI IZ POSLOVNIH AKTIVNOSTI		
Dobit prije oporezivanja	52.730	61.083
<i>Usklađenja:</i>		
Amortizacija	102.383	93.056
(Dobit)/gubitak od otuđenja nekretnina, postrojenja i opreme, neto	1.217	1.213
(Dobit)/gubitak od otuđenja nematerijalne imovine, neto	1	4
Umanjenje vrijednosti nekretnina, postrojenja i opreme	257	373
Umanjenje vrijednosti nematerijalne imovine	1.079	0
(Otpuštanje)/Ispravka vrijednosti za gubitke od dužničkih instrumenata po fer vrijednosti kroz ostali ukupni rezultat, neto	3.207	4.095
(Otpuštanje)/Ispravka vrijednosti za gubitke od potraživanja od kupaca, neto	(2.738)	(719)
(Otpuštanje)/Ispravka vrijednosti za gubitke od ostale finansijske imovine po amortizovanom trošku, neto	171	244
Viškovi, manjkovi, otpisi i prilagođavanje vrijednosti zaliha, neto	2.426	2.581
Otpisane obaveze	(202)	(4.919)
(Otpuštanje)/dodatno priznata rezervisanja, neto	881	801
Udio u rezultatu pridruženog društva i zajedničkog poduhvata	44	2.240
Prihodi od kamata i finansijskog najma priznati u bilansu uspjeha	(4.526)	(3.235)
Finansijski rashodi priznati u bilansu uspjeha	3.310	3.502
Promjene u obrtnom kapitalu		
Smanjenje/(povećanje) zaliha	(114)	712
Smanjenje/(povećanje) potraživanja od kupaca	(1.119)	(2.724)
Smanjenje/(povećanje) ostale imovine i potraživanja	(11.030)	(9.881)
Smanjenje/(povećanje) ugovorne imovine	(498)	373
Povećanje/(smanjenje) obaveza prema dobavljačima	11.066	4.162
Povećanje/(smanjenje) ostalih obaveza	(10.103)	12.039
Povećanje/(smanjenje) ugovornih obaveza	319	24
Plaćeni porez na dobit	(5.646)	(7.557)
Neto gotovinski tok koji je generisan/(korišten) u poslovnim aktivnostima	143.167	157.465
GOTOVINSKI TOKOVI IZ ULAGAČKIH AKTIVNOSTI		
Odlivi po osnovu kupovine nekretnina, postrojenja i opreme	(72.358)	(70.330)
Odlivi po osnovu kupovine nematerijalne imovine	(16.775)	(10.821)
Ulaganja u ostalu finansijsku imovinu po amortizovanom trošku	(231.922)	(210.712)
Prilivi od ostale finansijske imovine po amortizovanom trošku	256.188	206.526
Primljena kamata i prihod od finansijskog najma	5.308	5.388
Kupovina udjela u zavisnim društvima	0	(9.794)
Primljene dividende	0	888
Ostali odlivi iz ulagačkih aktivnosti	0	(5.007)
Neto gotovinski tok koji je generisan/(korišten) u ulagačkim aktivnostima	(59.559)	(93.862)
GOTOVINSKI TOKOVI IZ FINANSIJSKIH AKTIVNOSTI		
Isplaćene dividende	(432)	(35.057)
Prilivi od uzetih kredita	8	10
Otplata glavnice uzetih kredita	(18)	0
Otplata glavnice po najmovima	(12.026)	(10.357)
Otplata kamate po najmovima	(2.162)	(2.725)
Ostali prilivi iz finansijskih aktivnosti	3.828	0
Ostali odlivi iz finansijskih aktivnosti	(1.986)	0
Neto gotovinski tok koji je generisan/(korišten) u finansijskim aktivnostima	(12.789)	(4.666)
Neto povećanje/(smanjenje) gotovine i gotovinskih ekvivalenata	70.819	15.475
Gotovina i gotovinski ekvivalenti na početku perioda	232.359	217.017
Efekti promjene deviznih kurseva gotovine i gotovinskih ekvivalenata	(59)	(133)
Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju perioda	303.119	232.359

1. OPĆE INFORMACIJE O DRUŠTVU

Odlukom Vlade Federacije Bosne i Hercegovine, od 28. decembra 2001. godine, Javno preduzeće PTT BH saobraćaj je reorganizovano i formirana su dva nova pravna subjekta i to: JP BH Pošta Sarajevo i JP BH Telecom Sarajevo. Društvo posluje od 1. januara 2002. godine.

Rješenjem Kantonalnog suda Sarajevo, broj UF/I-520/04 od 12. marta 2004. godine, registrovano je dioničko društvo BH Telecom Sarajevo ("BH Telecom" ili "Društvo"), sa sjedištem u Sarajevu, Obala Kulina bana 8. Društvo je dana 30. juna 2014. godine promijenilo sjedište i od tada posluje na adresi: Franca Lehara 7, Sarajevo.

Društvo pruža telekomunikacijske usluge na lokalnom, državnom i međunarodnom nivou kroz usluge fiksne telefonije, mobilne telefonije, usluge interneta (BIHNET), prenosa podataka (BIHPAK) i IPTV Televizije. Djelatnost Društva je organizovana putem 10 organizacionih dijelova - poslovnih područja.

Na dan 31. decembra 2023. godine Društvo je imalo 2.993 zaposlenih (31. decembar 2022.: 3.073 zaposlenih).

Prema obliku organizovanja, Društvo je organizovano kao „dioničko društvo“, sa osnovnim kapitalom od 634.573.580,00 KM, koji je podijeljen na 63.457.358 običnih dionica iste klase, nominalne vrijednosti od po 10,00 KM. Upis dionica u Registar Komisije za vrijednosne papire FBiH izvršen je Rješenjem broj 03-19-101/04 od 19.02.2004. godine. Vlasnik 57.114.378 dionica ili 90,0043% kapitala je Federacija BiH – Federalno ministarstvo prometa i komunikacija, a vlasnici 6.342.980 dionica ili 9,9957% kapitala su mali dioničari. Dionice Društva kotiraju na Sarajevskoj berzi.

Osnovni akt Društva je Statut, kojim su u skladu sa zakonom uređena pitanja od značaja za pravni status i nastupanje u pravnom prometu, osnovni kapital i dionice, upravljanje i statusne promjene Društva.

Organi Društva su Skupština, Nadzorni odbor, Uprava Društva i Odbor za reviziju. Skupštinu Društva čine dioničari. Vlada FBiH, kao većinski vlasnik kapitala imenuje predsjedavajućeg Skupštine Društva, koji predsjedava sjednicama Skupštine.

Nadzorni odbor čini predsjednik i pet članova.

U periodu od 1. januara 2023. do datuma ovog izvještaja, Nadzorni odbor Društva činili su:

Predsjednik i članovi Nadzornog odbora (Stari saziv v.d. članova Nadzornog odbora od 01.01.2023. do 08.04.2023. godine):

1. Mugdim Mandžuka, v.d. predsjednik
2. Almina Pilav, v.d. član
3. Nedin Dedić, v.d. član
4. Zoran Marijanović, v.d. član
5. Haris Delizaimović, v.d. član
6. Fuad Cuplov, v.d. član

Predsjednik i članovi Nadzornog odbora (Novi saziv v.d. članova Nadzornog odbora od 11.08.2023. do 31.12.2023. godine):

1. Sedad Avdić, v.d. predsjednik
2. Faruk Hadžić, v.d. član
3. Samir Čorbo, v.d. član
4. Alma Zildžić, v.d. član
5. Zoran Marijanović, v.d. član
6. Affan Čehajić, v.d. član

Upravu Društva (menadžment) čine generalni direktor i izvršni direktori. Uprava Društva je upravljačko tijelo nadležno i odgovorno za poslovanje Društva. Svi članovi Uprave imaju u svojoj nadležnosti jednu korporativnu ili poslovnu jedinicu.

1. OPĆE INFORMACIJE O DRUŠTVU (*nastavak*)

U periodu od 1. januara 2023. do datuma ovog izvještaja, Upravu Društva činili su:

Stari saziv Uprave od 01.01.2023. godine do 09.10.2023. godine

1. Sedin Kahriman, generalni direktor,
2. Muamer Hadžović, izvršni direktor Izvršne direkcije za razvoj poslovanja,
3. Samir Jusufović, izvršni direktor Izvršne direkcije za pravne poslove, upravljanje organizacijom i ljudskim resursima,
4. Adnan Huremović, izvršni direktor Izvršne direkcije za tehnologiju i razvoj servisa,
5. Mirza Odošić, izvršni direktor Izvršne direkcije za ekonomsko finansijske poslove,
6. Kemal Avdagić, izvršni direktor Izvršne direkcije za investicije,
7. Samira Čerim, izvršna direktorica Izvršne direkcije za informacione tehnologije

Novi saziv v.d. članova Uprave od 10.10.2023. do 31.12.2023. godine (mandat do 10.10.2024. godine)

1. Amel Kovačević, v.d. generalni direktor
2. Erdal Islamagić v.d. izvršni direktor Izvršne direkcije za razvoj poslovanja
3. Damir Čauš, v.d. izvršni direktor Izvršne direkcije za pravne poslove, upravljanje organizacijom i ljudskim resursima,
4. Muamer Durić, v.d. izvršni direktor Izvršne direkcije za tehnologiju i razvoj servisa
5. Anisa Lojo – Bajrić, v.d. izvršna direktorica Izvršne direkcije za ekonomsko finansijske poslove
6. Saša Palinić, v.d. izvršni direktor Izvršne direkcije za investicije
7. Semir Ibrahimović, v.d. izvršni direktor Izvršne direkcije za informacione tehnologije.

Odbor za reviziju

1. Fatima Obhodaš, predsjednica (preminula dana 16.11.2023. godine),
2. Dika Hodžić, član,
3. Esad Osmanbegović, član.

2. USVAJANJE NOVIH I REVIDIRANIH STANDARDA

Standardi i tumačenja na snazi u tekućem periodu

Usvojene računovodstvene politike su u skladu sa onima iz prethodne finansijske godine, izuzev sljedećih izmijenjenih MSFI koji su usvojeni od strane Društva od 1. januara 2023. godine:

- **MRS 1 Prezentacija finansijskih izvještaja i MSFI Izvještaj iz prakse 2: Objelodanjivanje računovodstvenih politika (Dopune)**
Dopune su na snazi za godišnje periode koji počinju na dan ili nakon 1. januara 2023. godine. Dopune daju smjernice o primjeni koncepta procjene materijalnosti na objelodanjivanje računovodstvenih politika. Posebno, izmjene MRS 1 zamjenjuju zahtjev za objelodanjivanjem „značajnih“ računovodstvenih politika sa zahtjevom za objelodanjivanjem „materijalnih“ računovodstvenih politika. Takođe, uputstva i ilustrativni primjeri su dodati u Izvještaj iz prakse kako bi pomogli u primjeni koncepta materijalnosti prilikom donošenja procjena o objelodanjivanju računovodstvenih politika. Dopune ovog standarda nisu imale značajan uticaj na finansijske izvještaje Društva.
- **MRS 8 Računovodstvene politike, promjene računovodstvenih procjena i greške: Definicija računovodstvenih procjena (Dopune)**
Dopune su na snazi za godišnje izvještajne periode koji počinju na dan ili nakon 1. januara 2023. godine i primjenjuju se na promjene u računovodstvenim politikama i promjene računovodstvenih procjena koje se dešavaju na ili nakon početka tog perioda. Izmjenama se uvodi nova definicija računovodstvenih procjena, definisanih kao novčani iznosi u finansijskim izvještajima koji su predmet nesigurnosti pri odmjerenju, ako nisu rezultat ispravke greške iz prethodnog perioda. Također, dopunama se pojašnjava šta su promjene u računovodstvenim procjenama i kako se one razlikuju od promjena računovodstvenih politika i ispravki grešaka. Dopune ovog standarda nisu imale značajan uticaj na finansijske izvještaje Društva.

2. USVAJANJE NOVIH I REVIDIRANIH STANDARDA (*nastavak*)

Standardi i tumačenja na snazi u tekućem periodu (*nastavak*)

- **MRS 12 Porez na dobit: Odgođeni porezi povezani sa imovinom i obavezama proisteklim iz pojedinačnih transakcija (Dopune)**

Dopune su na snazi za godišnje periode koji počinju na dan ili nakon 1. januara 2023. godine. Dopune sužavaju obim i daju dalju pojašnjenja u vezi sa izuzetkom za početno priznavanje prema MRS 12 i preciziraju kako kompanije treba da obračunavaju odgođeni porez u vezi sa imovinom i obavezama proisteklim iz jedne transakcije, kao što su najam i obaveze vraćanja u prvobitno stanje. Izmjene i dopune pojašnjavaju da kada su plaćanja kojima se izmiruje obaveza odbitna za poreske svrhe, stvar je prosuđivanja, uzimajući u obzir važeći poreski okvir, da li se takvi odbici mogu za poreske svrhe pripisati obavezi ili povezanoj komponenti imovine. Prema izmjenama, izuzetak od početnog priznavanja se ne primjenjuje na transakcije koje pri početnom priznavanju dovode do jednakih oporezivih i odbitnih privremenih razlika. Primjenjuje se samo ako priznavanje imovine pod najmom i obaveze najma (ili obaveze za vraćanje imovine u prvobitno, uključujući sa tom obavezom povezano sredstvo) dovede do oporezivih i odbitnih privremenih razlika koje nisu jednake. Dopune ovog standarda nisu imale značajan uticaj na finansijske izvještaje Društva.

- **MRS 12 Porez na dobit: Međunarodna poreska reforma – Pravila za drugi stub (Dopune)**

Dopune stupaju na snagu odmah po objavljivanju, ali određeni zahtjevi za objelodanjivanje stupaju na snagu kasnije. Organizacija za ekonomsku saradnju i razvoj (OECD) objavila je pravila za drugi stub u decembru 2021. kako bi osigurala da velike multinacionalne kompanije podliježu minimalnoj poreskoj stopi od 15%. Dana 23. maja 2023. godine, IASB je izdao Međunarodnu poresku reformu- pravila za drugi stub – izmjene i dopune MRS 12. Dopune uvode obavezni privremeni izuzetak u računovodstvu odgođenih poreza koji proizilaze iz jurisdikcione primjene pravila za drugi stub i zahtjeva za objelodanjivanje za pogođene entitete o potencijalnoj izloženosti porezu na dobit iz drugog stuba. Izmjene zahtijevaju, za periode u kojima je regulativa drugog stuba (suštinski) usvojena, ali još nije na snazi, objelodanjivanje poznatih ili razumno procjenljivih informacija koje pomažu korisnicima finansijskih izvještaja da razumiju izloženost entiteta koja proističe iz poreza na dobit iz drugog stuba. Da bi se uskladio sa ovim zahtjevima, od entiteta se traži da objelodani kvalitativne i kvantitativne informacije o svojoj izloženosti porezu na dobit iz drugog stuba na kraju izvještajnog perioda. Objelodanjivanje tekućih poreskih rashoda koji se odnose na porez na dobit iz drugog stuba i objelodanjivanja u vezi sa periodima prije nego što zakon stupi na snagu su potrebni za godišnje izvještajne periode koji počinju na dan ili nakon 1. januara 2023. godine, ali nisu potrebni za bilo koji periodični izvještaj u godini koja se završava 31. decembra 2023. ili ranije. Dopune ovog standarda nisu imale značajan uticaj na finansijske izvještaje Društva.

2. USVAJANJE NOVIH I REVIDIRANIH STANDARDA (nastavak)

Standardi koji su izdati, ali još uvijek nisu stupili na snagu i nisu ranije usvojeni

- **MRS 1 Prezentacija finansijskih izvještaja: Klasifikacija kratkoročnih i dugoročnih obaveza (Dopune)**

Izmjene i dopune su na snazi za godišnje izvještajne periode koji počinju na dan ili nakon 1. januara 2024. godine, uz dozvoljenu raniju primjenu, i obavezu da se primjenjuju retrospektivno u skladu sa MRS 8. Cilj izmjena je da razjasni principe u MRS 1 za klasifikaciju obaveza na kratkoročne i dugoročne. Izmjenama je pojašnjeno značenje prava na odlaganje izmirenja obaveza, uslov da ovo pravo postoji na kraju izvještajnog perioda, da namjera menadžmenta ne utiče na klasifikaciju na kratkoročne i dugoročne obaveze, da opcije druge ugovorne strane koje bi mogle da dovedu do izmirenja obaveza prenosom sopstvenih instrumenata kapitala entiteta ne utiču na klasifikaciju na kratkoročnu i dugoročnu obavezu. Također, izmjene i dopune preciziraju da samo kovenante sa kojima entitet mora biti usklađen na ili prije datuma izvještavanja mogu uticati na klasifikaciju obaveze. Dodatna objelodanjivanja su također potrebna za dugoročne obaveze koje proizilaze iz kreditnih aranžmana koji su predmet usaglašenosti sa kovenantama u roku od dvanaest mjeseci nakon datuma izvještavanja. Ne očekuje se da će efekti ovog standarda imati značajan uticaj na finansijske izvještaje Društva.

- **MSFI 16 Najmovi: Obaveze po osnovu u transakciji prodaje i povratnog najma (Dopune)**

Izmjene su na snazi za godišnje izvještajne periode koji počinju na dan ili nakon 1. januara 2024. godine, uz dozvoljenu raniju primjenu. Izmjene i dopune imaju za cilj da poboljšaju zahtjeve koje prodavac-najmoprimac koristi u odmjeravanju obaveze za najam koja proizilazi iz transakcije prodaje i povratnog najma u MSFI 16, dok se ne mijenja računovodstveni tretman najma koji nije u vezi sa transakcijama prodaje i povratnog najma. Konkretno, prodavac-najmoprimac određuje „najam plaćanja” ili „revidirana plaćanja najma” na takav način da prodavac-najmoprimac ne priznaje bilo kakav iznos dobitka ili gubitka koji se odnosi na pravo korištenja koje zadržava. Primjena ovih zahtjeva ne sprječava prodavca-najmoprimca da prizna, u bilansu uspjeha, bilo kakav dobitak ili gubitak u vezi sa djelimičnim ili potpunim raskidom najma. Prodavac-najmoprimac primjenjuje izmjenu retrospektivno u skladu sa MRS 8 na transakcije prodaje i povratnog najma koje su sklopljene nakon datuma početne primjene, što je početak godišnjeg izvještajnog perioda u kojem je entitet prvi put primijenio MSFI 16. Ne očekuje se da će efekti ovog standarda imati značajan uticaj na finansijske izvještaje Društva..

- **MRS 7 Izvještaj o novčanim tokovima i MSFI 7 Finansijski instrumenti: Objelodanjivanja – Aranžmani za finansiranje dobavljača (Dopune)**

Izmjene su na snazi za godišnje izvještajne periode koji počinju na dan ili nakon 1. januara 2024. godine, uz dozvoljenu raniju primjenu. Izmjene dopunjuju zahtjeve koji su već u MSFI i zahtijevaju od entiteta da objelodani odredbe i uslove finansijskih aranžmana sa dobavljačima. Pored toga, od entiteta se zahtijeva da na početku i na kraju izvještajnog perioda objelodane knjigovodstvene iznose finansijskih obaveza po osnovu finansijskih aranžmana sa dobavljačima i stavke u kojima su te obaveze prikazane, kao i knjigovodstvene iznose finansijskih obaveza i stavki za koje su finansijeri već izmirili odgovarajuće obaveze prema dobavljačima. Entiteti također treba da objelodane vrstu i efekat bezgotovinskih promjena u knjigovodstvenim vrijednostima finansijskih obaveza po osnovu finansijskih aranžmana sa dobavljačima koje sprječavaju da knjigovodstveni iznosi finansijskih obaveza budu uporedivi. Nadalje, izmjene zahtijevaju od entiteta da na početku i na kraju izvještajnog perioda objelodani raspon datuma dospelja za finansijske obaveze koje duguju finansijerima i za uporedive obaveze prema dobavljačima koje nisu dio tih aranžmana. Ne očekuje se da će efekti ovog standarda imati značajan uticaj na finansijske izvještaje Društva.

2. USVAJANJE NOVIH I REVIDIRANIH STANDARDA (nastavak)

Standardi koji su izdati, ali još uvijek nisu stupili na snagu i nisu ranije usvojeni

- **MRS 21 Efekti promjena kurseva stranih valuta: Nemogućnosti razmjene (Dopune)**

Izmjene su na snazi za godišnje izvještajne periode koji počinju na dan ili nakon 1. januara 2025. godine, uz dozvoljenu raniju primjenu. Izmjene i dopune preciziraju kako entitet treba da procijeni da li je valuta razmjenljiva i kako treba da odredi spot kurs kada zamjena nije moguća. Smatra se da je valuta zamjenljiva u drugu valutu kada je entitet u mogućnosti da dobije drugu valutu u administrativno razumnom vremenskom okviru, putem tržišta ili mehanizma razmjene u kojem bi transakcija razmjene stvorila izvršna prava i obaveze. Ako valuta nije zamjenljiva u drugu valutu, od entiteta se traži da procijeni spot kurs na dan vrednovanja. Cilj entiteta u procjeni spot kursa je da odrazi kurs po kojem bi se odvijala uredna transakcija razmjene na datum vrednovanja između učesnika na tržištu pod prevladavajućim ekonomskim uslovima. Izmjenama se napominje da entitet može da koristi dostupni kurs bez prilagođavanja ili druge tehnike procjene. Ne očekuje se da će efekti ovog standarda imati značajan uticaj na finansijske izvještaje Društva.

3. ZNAČAJNE INFORMACIJE O RAČUNOVODSTENIM POLITIKAMA

Osnove za pripremu

Društvo vodi evidencije i sastavlja finansijske izvještaje u skladu sa Zakonom o računovodstvu i reviziji u Federaciji Bosne i Hercegovine („Zakon“) (Službene novine FBiH 15/21), Zakonom o računovodstvu i reviziji Bosne i Hercegovine (Službeni glasnik BiH 42/2004) i ostalom primjenjivom zakonskom regulativom u Federaciji Bosne i Hercegovine („FbiH“).

U skladu sa Zakonom, za priznavanje, mjerenje, prezentaciju i objelodanjivanje pozicija u finansijskim izvještajima velika pravna lica, pravna lica koja imaju obavezu sastavljanja konsolidovanih finansijskih izvještaja (matična pravna lica), subjekti od javnog interesa, odnosno oni koje se pripremaju da postanu subjekti od javnog interesa u skladu sa važećim propisima, nezavisno od veličine, primjenjuju Međunarodne standarde finansijskog izvještavanja (MSFI) prevedene i objavljene u skladu sa propisom o računovodstvu i reviziji Bosne i Hercegovine

Međunarodni standardi finansijskog izvještavanja objavljeni i prevedeni od strane Saveza računovođa, revizora i finansijskih radnika Federacije BiH („Savez“) uključuju Konceptualni okvir za finansijsko izvještavanje, Međunarodne računovodstvene standarde (MRS) i Međunarodne standarde finansijskog izvještavanja (MSFI) izdate od Odbora za međunarodne računovodstvene standarde, kao i tumačenja standarda izdate od strane Komiteta za tumačenje računovodstvenih standarda, ali ne uključuju osnove za zaključivanje, ilustrativne primjere, uputstva za primjenu, komentare, izdvojena mišljenja kao ni druge pomoćne materijale, izuzev u slučajevima kada su oni eksplicitno uključeni kao sastavni dio standarda ili tumačenja.

MRS, MSFI i tumačenja objavljeni od strane Odbora za međunarodne računovodstvene standarde i Komitet za tumačenje računovodstvenih standarda su zvanično prevedeni na osnovu sljedećih dokumenata Saveza:

- Odluka o objavljivanju i primjeni Međunarodnih standarda finansijskog izvještavanja O-1/2-2017 od 13. januara 2017. godine,
- Odluka o objavljivanju i primjeni Međunarodnih standarda finansijskog izvještavanja O-1/7-2017 od 24. maja 2017. godine,
- Odluka o izmjeni odluke o objavljivanju i primjeni Međunarodnih standarda finansijskog izvještavanja O-PS-1/11/2017 od 7. novembra 2017. godine,
- Odluka o objavljivanju Međunarodnih standarda finansijskog izvještavanja i Međunarodnih računovodstvenih standarda O-1/6-2020 od 19. juna 2020. godine,
- Odluka o objavljivanju Međunarodnih standarda finansijskog izvještavanja i Međunarodnih računovodstvenih standarda O-1/2-2022 od 6. februara 2022. godine,
- Odluka o objavljivanju Međunarodnih standarda finansijskog izvještavanja i Međunarodnih računovodstvenih standarda O-1/2-2023 od 10. februara 2023. godine, i
- Odluka o objavljivanju Međunarodnih standarda finansijskog izvještavanja i Međunarodnih računovodstvenih standarda PS-1/12-2023 od 29. decembra 2023. godine.

3. ZNAČAJNE INFORMACIJE O RAČUNOVODSTENIM POLITIKAMA (nastavak)

Osnove za pripremu (nastavak)

U skladu sa navedenim odlukama standardi su objavljeni na web stranici Saveza, te se primjenjuju za pripremu finansijskih izvještaja za godišnje periode koji se završavaju na ili poslije 31. decembra 2023. godine. Ostali standardi i tumačenja nisu prevedeni, te se ne primjenjuju u pripremi ovih finansijskih izvještaja.

Pored toga, priloženi finansijski izvještaji su sastavljeni u skladu sa zahtjevima Pravilnika o kontnom okviru i sadržaju konta za privredna društva (Službene novine FBiH 81/21), Pravilnika o sadržaju i formi finansijskih izvještaja za privredna društva (Službene novine FBiH 81/21) i Pravilnika o izmjenama i dopunama pravilnika o sadržaju i formi finansijskih izvještaja za privredna društva (Službene novine FBiH 102/22). Navedeni pravilnici koji regulišu prezentaciju finansijskih izvještaja imaju prvenstvo primjene u odnosu na zahtjeve koje u tom pogledu definišu MSFI koji su objavljeni od strane Saveza.

Zbog gore navedenih odstupanja ovi finansijski izvještaji nisu u skladu sa MSFI.

Osnova prezentovanja

Ovi finansijski izvještaji pripremljeni su po načelu historijskog troška, osim za određene finansijske instrumente koji se mjere po fer vrijednostima na kraju svakog izvještajnog perioda.

Priznavanje prihoda

Prihodi Društva kombiniraju sljedeće linije proizvoda:

- mobilne usluge: uključujući i prihode generirane od dolaznih i odlaznih poziva (pozivi, SMS i podaci), naknade za pristup mreži, usluge s dodanom vrijednošću, prihodi od kupaca iz drugih mreža (roaming), prihoda od Service provider i od dijeljenja mreže, internet;
- prodaja robe: uključujući prihode od subvencioniranih i nesubvencioniranih prodaja robe;
- fiksne usluge: uključujući prihode od tradicionalne fiksne telefonije, fiksne širokopojasne usluge, mreže i rješenja i prihode od usluga za prijenosnike (nacionalne i međunarodne interkonekcije, razdvajanje i veleprodaju telefonskih linija), internet, usluge programskog sadržaja;
- ostali prihodi: uključujući prihode iznajmljivanja poslovnih prostora i zemljišta i razne druge prihode.

U nastavku je prikazan model od pet koraka koji se primjenjuje za priznavanje prihoda od ugovora s kupcima:

1. korak: utvrditi ugovor(e) s kupcem
2. korak: utvrditi obveze isporuke u ugovoru
3. korak: utvrditi cijenu transakcije
4. korak: dodijeliti cijenu transakcije obvezama isporuke u ugovoru
5. korak: priznati prihode kada (ili kako) subjekt ispuni obvezu isporuke

Prihodi se priznaju za svaku zasebnu obavezu isporuke u ugovoru u iznosu cijene transakcije. Cijena transakcije je iznos naknade u ugovoru na koju Društvo očekuje da ima pravo u zamjenu za prijenos obećane robe ili usluga kupcu.

Za ugovore koji sadrže više od jedne obaveze isporuke (ugovore s više elemenata), Društvo cijenu transakcije raspoređuje na obaveze isporuke na osnovi relativnih pojedinačnih prodajnih cijena. Pojedinačna prodajna cijena (*stand-alone selling price* - SSP) je cijena po kojoj bi Društvo zasebno kupcu prodalo obećanu robu ili uslugu.

Dodjela na temelju relativne pojedinačne prodajne cijene obavlja se na sljedeći način: Najprije se pojedinačna prodajna cijena obaveze isporuke dijeli sa zbrojem pojedinačnih prodajnih cijena svih obaveza isporuke. Taj se omjer zatim množi s cijenom transakcije. Rezultat je relativna pojedinačna prodajna cijena.

3. ZNAČAJNE INFORMACIJE O RAČUNOVODSTENIM POLITIKAMA (nastavak)

Priznavanje prihoda (nastavak)

Kontrola nad uslugama (npr. prodaja telekomunikacijskih usluga, usluga održavanja, prodaje licenci itd.) prenosi se tokom vremena ili u određenom trenutku, što utječe na iskazivanje prihoda. Prihodi od pružanja usluga priznaju se u razdoblju u kojem su usluge obavljene. Ako se realizacija usluge proteže na više od jednog razdoblja, metoda inputa (na temelju nastalih troškova) i metoda outputa (na temelju isporučenih jedinica/poslova) koriste se za mjerenje napretka do konačnog izvršenja.

Metoda outputa koristi se u uslugama za masovno tržište (npr. glasovne i podatkovne usluge koje se mjesečno pružaju korisnicima) kao i u sistemskim rješenjima (npr. ugradnja opreme, kada vremensko razdoblje između početka rada i isporuke usluge nije predugo i / ili kada obje strane obavljene poslove redovno potvrđuju). Metoda inputa se uglavnom koristi za složena sistemska rješenja (npr. za razvoj rješenja prilagođenog pojedinom kupcu koje traje duže vrijeme), pri čemu se prihodi priznaju mjesečno na temelju nastalih troškova kako bi se prikazao napredak do konačnog izvršenja u razdobljima u kojima međusobne potvrde još uvijek nisu dospjele.

Ukupni iznos cijene transakcije raspoređen na obaveze isporuke koje nisu podmirene (ili su djelomično podmirene) na dan 31. decembra 2023. godine je 2.912 hiljada KM (Napomena 44.). Društvo očekuje da će taj iznos priznati kao prihod u sljedećih 24 mjeseca. Kada se prihod priznaje tokom vremena u skladu s obračunatim prihodom, Društvo koristi mogućnost neobjavljivanja neplaćene cijene transakcije dodijeljene obavezama isporuke koje nisu podmirene (ili su djelomično podmirene).

Prilikom određivanja cijene transakcije, Društvo usklađuje obećani iznos naknade za učinke vremenske vrijednosti novca, ako vrijeme plaćanja koje su ugovorne strane ugovorile (eksplicitno ili implicitno) klijentu ili Društvu omogućuju značajnu korist od finansiranja prijenosa robe ili usluga kupcu.

Društvo koristi mogućnost da ne razmatra značajnu komponentu finansiranja ako je maksimalno razdoblje između isporuke robe ili pružanja usluge i plaćanja od strane kupca godinu dana ili manje. Također, u skladu s politikom Društva, ako će iznos komponente finansiranja premašiti 5% od ukupne cijene transakcije ugovora, pretpostavlja se da to znači da će se takva komponenta finansiranja smatrati značajnom. Nasuprot tome, ako je iznos 5% ili manji, Društvo može zaključiti da se komponenta finansiranja neće smatrati značajnom. Na temelju tih kriterija Društvo nije utvrdilo značajnu komponentu finansiranja u ugovorima s kupcima.

Standardom se utvrđuje računovodstveno iskazivanje pojedinačnih ugovora s kupcima. Međutim, postoji mogućnost primjene standarda i na portfelj ugovora, ako: ugovori objedinjeni u portfelj imaju slična obilježja i primjenom standarda na portfolio ne dolazi do bitno drugačijeg rezultata u odnosu na računovodstveno iskazivanje pojedinačnih ugovora.

Društvo iskazivanje prihoda u skladu s MSFI-jem 15 primjenjuje na portfolio ugovora i na pojedinačne ugovore. Standard se primjenjuje na portfelje ugovora za proizvode za masovno tržište, dok se za posebna rješenja primjenjuje na razini pojedinačnih ugovora. Portfolio je definisan unutar svakog relevantnog područja poslovanja i uspostavljeni su u skladu s uobičajenim zahtjevima za usklađenjem po pojedinačnim ugovorima.

Prihodi od dividendi

Prihodi od dividendi priznaju se u trenutku kad su utvrđena prava Društva na primitak dividende.

3. ZNAČAJNE INFORMACIJE O RAČUNOVODSTENIM POLITIKAMA (nastavak)

Troškovi sticanja pretplatnika, oglašavanje i povezani troškovi

Troškovi sticanja i zadržavanja pretplatnika priznaju se kao rashod u razdoblju u kojem su nastali. Dodatni troškovi stjecanja ugovora koji ne bi nastali da ugovor nije stečen (provizija od prodaje, novčani bonusi za stjecanje novih i zadržavanje dosadašnjih kupaca) se kapitaliziraju jer se očekuje njihov povrat u budućem periodu. Troškovi oglašavanja, promocije, sponzorstva, komunikacijski i brand marketing priznaju se kao rashod u razdoblju nastanka.

Najmovi

Društvo primjenjuje MSFI 16 „Najmovi“ a detalji računovodstvenih politika u skladu s MSFI 16 prikazani su u nastavku.

Društvo kao najmoprimac

Društvo procjenjuje da li ugovor predstavlja najam ili sadrži najam, na početku ugovora.

Obaveza po najmu se prvobitno mjeri sadašnjom vrijednošću plaćanja najma koje se ne isplaćuje na datum početka, diskontuje se primjenom stope implicitne u najmu. Ako se ta stopa ne može lako utvrditi, najmoprimac koristi svoju inkrementalnu stopu. Plaćanja najma uključena u mjerenje obaveze po najmu uključuju:

- Fiksna plaćanja najma (uključujući suštinski fiksna plaćanja), umanjena za sve poticaje za najam;
- Varijabilna plaćanja najma koje ovise o indeksu ili stopi, inicijalno mjerene indeksom ili stopom na dan početka;
- Iznos za koji se očekuje da će ga najmoprimac platiti prema garancijama zaostale vrijednosti;
- Cijena izvršenja opcije kupovine, ako je najmoprimac razumno siguran da će iskoristiti opcije; i
- Plaćanje penala za raskid najma, ako trajanje najma odražava korištenje mogućnosti za raskid najma.

Obaveza po najmu iskazana je u zasebnoj napomeni u izvještaju o finansijskom položaju.

Obaveza po najmu naknadno se mjeri povećanjem knjigovodstvene vrijednosti koja odražava kamate na obaveze po najmu (primjenom metode efektivne kamate) i smanjenjem knjigovodstvene vrijednosti koja odražava izvršena plaćanja najma.

Društvo preispituje obavezu po najmu (i vrši odgovarajuće usklađivanje odgovarajuće imovine s pravom korištenja) kad god:

- Trajanje najma se promijenilo ili je došlo do značajnog događaja ili promjena okolnosti koje rezultiraju promjenom procjene ostvarivanja opcije kupovine, u tom slučaju obaveza po najmu se ponovo mjeri diskontovanjem revidiranih plaćanja najma korištenjem revidirane diskontne stope.
- Plaćanja najma mijenjaju se zbog promjena indeksa ili stope ili promjene očekivane isplate ispod garantovane preostale vrijednosti, u kojim slučajevima obaveza po najmu se ponovo mjeri diskontovanjem revidiranih plaćanja najma koristeći nepromijenjenu diskontnu stopu (osim ako se promjene najma ne nastaju zbog promjene promjenjive kamatne stope, u kojem se slučaju koristi revidirana diskontna stopa).
- Ugovor o najmu se modifikuje, a izmjena najma ne obračunava se kao zasebni najam, u kojem se slučaju obaveza po najmu ponovno mjeri na osnovu trajanja najma modifikovanog najma, diskontovanjem evidentiranih plaćanja najma, korištenjem revidirane diskontne stope na snazi na datum izmjene.

Društvo nije izvršilo nikakve takve prilagodbe tokom prikazanih perioda.

Imovina s pravom korištenja uključuje početno mjerenje odgovarajuće obaveze po najmu, plaćanja najma izvršenih na dan ili prije početka, umanjeno za sve primljene poticaje za najam i sve početne direktne troškove. Naknadno se mjere po trošku umanjenom za akumuliranu amortizaciju i gubitke od umanjenja vrijednosti.

3. ZNAČAJNE INFORMACIJE O RAČUNOVODSTENIM POLITIKAMA (nastavak)

Najmovi (nastavak)

Društvo kao najmoprimac (nastavak)

Kad god Društvo ima obavezu troškova za demontiranje i uklanjanje imovine pod najmom, vraćanje mjesta na kojem se nalazi ili vraćanje predmetne imovine u stanje koje zahtijevaju uslovi i odredbe najma, rezervisanje se priznaje i mjeri prema MRS 37. U mjeri u kojoj se troškovi odnose na imovinu s pravom korištenja, troškovi su uključeni u odgovarajuću imovinu s pravom korištenja, osim ako su ti troškovi nastali za proizvodnju zaliha.

Imovina s pravom korištenja amortizuje se kroz kraće trajanje najma ili vijeka trajanja imovine. Ako najam prenosi vlasništvo nad osnovnom imovinom ili trošak imovine s pravom korištenja odražava da Društvo očekuje da će iskoristiti moguće kupovine, povezana imovina s pravom korištenja amortizuje se tokom korisnog vijeka osnovne imovine. Amortizacija počinje na dan početka najma.

Imovina s pravom korištenja predstavljena je u zasebnoj napomeni u izvještaju o finansijskom položaju.

Društvo primjenjuje MRS 36 kako bi utvrdilo je li imovina s pravom korištenja umanjena i vodi bilo koji utvrđeni gubitak od umanjenja vrijednosti kako je opisano u politici „Nekretnine, postrojenja i oprema“.

Kao praktičnu olakšicu, MSFI 16 dopušta najmoprimcu da ne razdvaja komponente koje ne predstavljaju najam, već umjesto toga uzima u obzir bilo koji ugovor o najmu i povezane komponente koje ne predstavljaju najam kao jedan aranžman. Društvo je koristilo ovu praktičnu olakšicu za ugovore kod kojih komponente najma nisu razdvojene od ostalih komponenti. Za ugovore koji sadrže komponentu najma i jednu ili više dodatnih komponenti koje ne predstavljaju najam, Društvo alocira naknadu u ugovoru svakoj komponenti najma na osnovu relativne samostalne cijene komponente najma i ukupne samostalne cijene komponenti koje ne predstavljaju najam.

Društvo kao najmodavac

Društvo sklapa ugovore o najmu kao najmodavac.

Najmovi za koje je Društvo najmodavac klasifikovani su kao finansijski ili operativni najmovi. Kad god uslovi najma uglavnom prenose sve rizike i koristi vlasništva na najmoprimca, ugovor se klasifikuje kao finansijski najam. Svi ostali najmovi se klasifikuju kao operativni najmovi.

Kada je Društvo posredni najmodavac, obračunava glavni najam i podnajam kao dva odvojena ugovora. Podnajam se klasifikuje kao finansijski ili operativni najam s obzirom na imovinu s pravom korištenja koja proizilazi iz glavnog najma.

Prihodi od najma iz operativnog najma priznaju se linearno tokom trajanja odgovarajućeg najma. Početni direktni troškovi nastali u pregovaranju i uređivanju operativnog najma dodaju se knjigovodstvenoj vrijednosti imovine u najmu i priznaju se linearno tokom trajanja najma.

Iznosi dospjeli od najmoprimaca u okviru finansijskog najma priznaju se kao potraživanja u iznosu neto ulaganja Društva u najmove. Prihodi od finansijskog najma raspoređuju se u obračunske periode tako da odražavaju stalnu periodičnu stopu prinosa na neto ulaganja Društva u pogledu najmove.

Kada ugovor uključuje komponente najma i komponente koje ne predstavljaju najam, Društvo primjenjuje MSFI 15 da rasporedi naknadu prema ugovoru na svaku komponentu.

Najmovi se klasifikuju kao finansijski najmovi kad god najmovi prenose suštinski sve rizike i koristi vlasništva na najmoprimca. Svi ostali najmovi klasifikuju se kao operativni najmovi.

Društvo kao najmoprimac

Imovina koja se drži u finansijskom najmu priznaje se kao imovina Društva po fer vrijednosti ili, ako je niža, po sadašnjoj vrijednosti minimalnih plaćanja najma, svaka određena na početku najma. Odgovarajuća obaveza prema najmodavcu sadržana je u izvještaju o finansijskom položaju kao obaveza finansijskog najma.

3. ZNAČAJNE INFORMACIJE O RAČUNOVODSTENIM POLITIKAMA (nastavak)

Najmovi (nastavak)

Društvo kao najmoprimac (nastavak)

Plaćanja najma raspoređuju se između finansijskih troškova i smanjenja obaveze za najam tako da se postigne stalna kamatna stopa na preostali iznos obaveze. Finansijski troškovi odmah se priznaju u izvještaju o ukupnom rezultatu, osim ako se direktno pripisuju kvalifikovanoj imovini, u kojem slučaju su kapitalizirani u skladu s općom politikom Društva o troškovima posuđivanja (vidi ispod). Potencijalni najmovi se priznaju kao rashod u periodima u kojima su nastali.

Najamnine koje se plaćaju po operativnom najmu terete se na linearni prihod tokom trajanja odgovarajućeg najma, osim ako je druga sistematičnija osnova reprezentativnija vremenskom obrascu u kojem se troše ekonomske koristi od imovine pod najmom. Potencijalne najamnine koje proizilaze iz operativnog najma priznaju se kao trošak u periodu u kojem su nastale.

U slučaju da su primljeni poticaji za najam za sklapanje operativnog najma, takvi se poticaji priznaju kao obaveza. Ukupna korist od poticaja priznaje se kao smanjivanje troškova najma linearno tokom trajanja najma, osim u slučaju kada je druga sistematična osnova reprezentativnija vremenskom obrascu u kojem se troše ekonomske koristi od imovine pod najmom.

Društvo kao najmodavac

Iznosi dospjeli od najmoprimaca u okviru finansijskog najma priznaju se kao potraživanja u iznosu neto ulaganja Društva u najmove. Prihodi od finansijskog najma raspoređuju se u obračunske periode tako da odražavaju stalnu periodičnu stopu prinosa na neto ulaganja Društva u pogledu najмова.

Prihodi od najma iz operativnog najma priznaju se linearno tokom trajanja odgovarajućeg najma. Početni direktni troškovi nastali u pregovaranju i uređivanju operativnog najma dodaju se knjigovodstvenoj vrijednosti imovine u najmu i priznaju se linearno tokom trajanja najma.

Naknade zaposlenima

U ime svojih zaposlenika, Društvo plaća porez na dohodak, kao i doprinose za penziono, invalidsko, zdravstveno i osiguranje od nezaposlenosti, na i iz plate, koji su obračunavaju po zakonskim stopama tokom godine na bruto platu. Društvo plaća navedeni porez i doprinose u korist institucija Federacije Bosne i Hercegovine, na federalnom i kantonalnim nivoima, Republike Srpske i Brčko Distrikta. Nadalje, naknade za topli obrok, prevoz na/sa posla i regres su plaćeni skladu sa domaćim zakonskim propisima. Ovi troškovi su prikazani u izvještaju o ukupnom rezultatu u periodu u kojem su nastali troškovi plata.

Otpremnine prilikom odlaska u penziju

Društvo isplaćuje otpremnine prilikom odlaska u penziju u visini od šest prosječnih neto plaća zaposlenog isplaćenih u prethodna tri mjeseca prije penzionisanja, odnosno šest prosječnih neto plaća isplaćenih u Društvu u prethodna tri mjeseca, ako je to za radnika povoljnije. Društvo nema drugih planova u vezi isplate svojim djelatnicima ili Upravi poslije datuma penzionisanja u Bosni i Hercegovini.

Troškovi otpremnina za odlazak u penziju utvrđuju se metodom projektovane kreditne jedinice, pri čemu se aktuarske procjene obavljaju na svaki datum izvještajnog perioda. Dobici i gubici nastali aktuarskom procjenom priznaju se u ostaloj sveobuhvatoj dobiti u punom iznosu u periodu u kojem su nastali.

Obaveze za otpremnine za odlazak u penziju priznate u izvještaju o finansijskoj poziciji predstavljaju sadašnju vrijednost obaveze za definisanu naknadu, korigovanu za nepriznati trošak minulog rada.

Finansijski prihodi i rashodi

Finansijske prihode čine prihodi od kamata na uložena sredstva (uključujući i finansijska sredstva namijenjena prodaji), prihodi od dividendi i pozitivne promjene u fer vrijednosti finansijskih instrumenata kroz izvještaj o ukupnom rezultatu. Prihodi od kamata priznaju se na obračunskoj osnovi u izvještaju o sveobuhvatnom rezultatu koristeći metodu efektivne kamatne stope.

3. ZNAČAJNE INFORMACIJE O RAČUNOVODSTENIM POLITIKAMA (nastavak)

Finansijski prihodi i rashodi (nastavak)

Finansijske rashode čine rashodi od kamata (uključujući kamate po osnovu najma po MSFI 16) i otpuštanje diskonta za rezervisanja. Troškovi pozajmica koji se ne mogu direktno pripisati stjecanju, izgradnji ili proizvodnji kvalifikovanih sredstava priznaju se u izvještaju o ukupnom rezultatu koristeći metodu efektivne kamatne stope. Pozitivne i negativne kursne razlike priznaju se po bruto principu.

Strane valute

Poslovni događaji koji nisu u konvertibilnim markama početno se knjiže preračunavanjem po važećem kursu na datum transakcije. Monetarna imovina i obaveze iskazani u stranim valutama ponovo se preračunavaju na datum izvještajnog perioda primjenom važećeg kursa na taj datum. Nemonetarna imovina i obaveze iskazane po fer vrijednostima koje nisu u konvertibilnim markama se preračunavaju po kursu važećem na dan utvrđivanja fer vrijednosti. Dobici i gubici nastali preračunavanjem uključuju se u izvještaj o ukupnom rezultatu perioda.

Oporezivanje

Oporezivani Trošak poreza na dobit sastoji se od tekućeg i odgođenog poreza.

Tekući porez na dobit

Tekuća porezna obaveza temelji se na oporezivoj dobiti za godinu. Oporeziva dobit razlikuje se od neto dobiti perioda iskazanoj u izvještaju o ukupnom rezultatu jer ne uključuje stavke prihoda i rashoda koje nikada nisu oporezive ni odbitne. Tekuća porezna obaveza Društva izračunava se primjenom poreznih stopa koje su na snazi, odnosno važeće na datum izvještajnog perioda.

Odgođeni porez na dobit

Odgođeni porez jeste iznos za koji se očekuje da će po njemu nastati obaveza ili povrat na osnovu razlike između knjigovodstvene vrijednosti imovine i obaveza u finansijskim izvještajima i pripadajuće porezne osnovice koja se koristi za izračunavanje oporezive dobiti, a obračunava se metodom bilansne obaveze.

Odgođene porezne obaveze općenito se priznaju za sve oporezive privremene razlike, a odgođena porezna imovina se priznaje u onoj mjeri u kojoj se vjeruje da će oporeziva dobiti biti raspoloživa.

Knjigovodstveni iznos odgođene porezne imovine procjenjuje se na svaki datum izvještajnog perioda i umanjuje u onoj mjeri u kojoj više nije vjerovjatno da će biti raspoloživ dostupan iznos oporezive dobiti za povrat cijelog ili dijela iznosa porezne imovine. Odgođeni porez obračunava se po poreznim stopama za koje se očekuje da će biti u primjeni u periodu u kojem će doći do podmirenja obaveze ili realizacije imovine. Odgođeni porez knjiži se na teret ili u korist izvještaja o ukupnom rezultatu, osim ako se odnosi na stavke koje se knjiže direktno u korist ili na teret kapitala u kojem slučaju se i odgođeni porez također iskazuje u okviru kapitala. Odgođena porezna imovina i obaveze se prebijaju kada se odnose na poreze na dobit nametnute od strane iste porezne vlasti i ako Društvo ima namjeru podmiriti poreze na neto osnovi.

Nematerijalna sredstva

Nematerijalna sredstva iskazana su po trošku sticanja umanjenom za akumuliranu amortizaciju i umanjenje vrijednosti sredstava i amortizuju se linearno tokom njihovog korisnog vijeka trajanja. Amortizacija se obračunava na temelju procijenjenog vijeka upotrebe sredstva, koristeći linearnu metodu kako slijedi:

Licence	8 do 8,3 godina (12% -12,5%)
Softveri	5 do 6,67 godina (15% - 20%)
Ostala nematerijalna imovina	2 do 25 godina (4% - 50%)

3. ZNAČAJNE INFORMACIJE O RAČUNOVODSTVENIM POLITIKAMA (nastavak)

Nekretnine, postrojenja i oprema

Nekretnine, postrojenja i oprema početno se vrednuju po trošku nabavke umanjenom za ispravku vrijednosti i akumulirane gubitke od umanjenja vrijednosti. Trošak nabavke obuhvata nabavnu cijenu i sve troškove direktno povezane s dovođenjem sredstva u radno stanje za namjeravanu upotrebu. Troškovi tekućeg održavanja i popravaka, zamjene te investicijskog održavanja manjeg obima priznaju se kao rashod kad su nastali. Troškovi značajnih investicijskih održavanja i zamjene se kapitaliziraju.

Imovina u izgradnji, koja se gradi u svrhu pružanja usluga ili administrativne svrhe, iskazana je po trošku nabavke umanjenom za eventualne gubitke od umanjenja. Trošak nabavke uključuje i profesionalne naknade. Takva imovina se reklasifikuje na odgovarajuće kategorije nekretnina, postrojenja i opreme nakon što je dovršena i spremna za namjeravanu upotrebu.

Obračun amortizacije započinje u trenutku u kojem je sredstvo spremno za namjeravanu upotrebu. Amortizacija se obračunava na temelju procijenjenog vijeka upotrebe sredstva, koristeći linearnu metodu kako slijedi:

Zgrade	12,5 do 77 godina (1,3% - 8%)
Mreže	8 do 33 godine (3% - 12,5%)
Centrale i prenosni uređaji	2 do 10 godina (10% - 50 %)
Ostala materijalna imovina	2 do 10 godina (10% - 50%)

Dobici i gubici nastali na osnovu rashodovanja ili otuđenja nekretnina, postrojenja i opreme iskazuju se u izvještaju o ukupnom rezultatu u periodu u kojem su nastali.

Umanjenje vrijednosti imovine

Umanjenje vrijednosti nefinansijske imovine

Na svaki datum izvještajnog perioda Društvo preispituje knjigovodstvene iznose svojih sredstava, osim zaliha i odgođenih poreskih sredstava, da bi utvrdilo postoje li naznake da je došlo do gubitaka uslijed umanjenja vrijednosti navedene imovine. Ako postoje takve naznake, procjenjuje se nadoknadivi iznos sredstva da bi se mogao utvrditi eventualni gubitak nastao umanjenjem. Ako nije moguće procijeniti nadoknadivi iznos pojedinog sredstva, Društvo procjenjuje nadoknadivi iznos jedinice koja generira novac, a kojoj to sredstvo pripada.

Nadoknadiva vrijednost je neto prodajna cijena ili vrijednost u upotrebi, zavisno od toga koja je viša. Za potrebe procjene vrijednosti u upotrebi, procijenjeni budući novčani tokovi diskontiraju se do sadašnje vrijednosti primjenom diskontne stope prije oporezivanja koja odražava sadašnju tržišnu procjenu vremenske vrijednosti novca i rizike specifične za to sredstvo.

Ako je procijenjen nadoknadivi iznos sredstva (ili jedinice koja generira novac) manji od knjigovodstvenog iznosa, onda se knjigovodstveni iznos toga sredstva (ili jedinice koja generira novac) umanjuje do nadoknadivog iznosa.

Gubici od umanjenja vrijednosti priznaju se odmah kao rashod, osim ako sredstvo nije zemljište ili zgrada koje se ne koristi kao investicijska nekretnina koja je iskazana po revaloriziranom iznosu, u kojem slučaju se gubitak od umanjenja iskazuje kao smanjenje vrijednosti nastalo revalorizacijom sredstva.

Kod naknadnog poništenja gubitka od umanjenja vrijednosti, knjigovodstveni iznos sredstva (jedinice koja generira novac) povećava se do revidiranog procijenjenog nadoknadivog iznosa toga sredstva, pri čemu veća knjigovodstvena vrijednost ne premašuje knjigovodstvenu vrijednost koja bi bila utvrđena da u prethodnim godinama nije bilo priznatih gubitaka na tom sredstvu (jedinici koja generira novac) uslijed umanjenja vrijednosti.

Poništenje gubitka od umanjenja vrijednosti odmah se priznaje kao prihod, osim ako se predmetno sredstvo ne iskazuje po procijenjenoj vrijednosti, u kojem slučaju se poništenje gubitka od umanjenja vrijednosti iskazuje kao povećanje uslijed revalorizacije.

3. ZNAČAJNE INFORMACIJE O RAČUNOVODSTVENIM POLITIKAMA (nastavak)

Zalihe

Zalihe se iskazuju po trošku ili neto ostvarivoj vrijednosti, zavisno o tome šta je niže. Trošak obuhvata direktan materijal i ako je primjenjivo, direktne troškove rada i sve režijske/indirektne troškove povezane s dovođenjem zaliha do njihove sadašnje lokacije i u sadašnje stanje. Trošak se utvrđuje primjenom metode prosječnog ponderisanog troška. Neto prodajna vrijednost predstavlja procijenjenu prodajnu cijenu umanjenu za sve procijenjene troškove dovršenja i troškove prodaje.

Ispravka vrijednosti zbog umanjenja priznaje se za zalihe koje su oštećene, u cijelosti ili djelimično zastarjele, ili duže zadržane na zalihi, neupotrebljive (zalihe lošeg kvaliteta i tehnološki zastarjele zalihe).

Donacije

Donacije za imovinu, a koje obuhvataju i nenovčane donacije, početno se priznaju kao odgođeni prihod po fer vrijednosti koji se priznaje kao prihod od donacije na sistemskoj osnovi tokom perioda korisnog vijeka te imovine. Odgođeni prihod se priznaje u prihode u iznosu amortizacije po linearnoj metodi tokom budućeg perioda u procijenjenom ekonomskom vijeku trajanja doniranog sredstva.

Rezervisanja

Rezervisanja se priznaju ako Društvo trenutno ima pravnu ili izvedenu obavezu kao posljedicu događaja iz prošlog perioda, ako postoji vjerovatnoća da će Društvo morati podmiriti navedenu obavezu i ako pouzdano može biti određen iznos te obaveze.

Iznos priznat kao rezervisanje je najbolja procjena naknade koja je potrebna za podmirenje sadašnje obaveze na datum izvještajnog perioda, uzimajući u obzir rizike i neizvjesnosti obaveza. Gdje su rezervisanja mjerena pomoću novčanih tokova koji se procjenjuju za podmirenje sadašnjih obaveza, njihov knjigovodstveni iznos je sadašnja vrijednost tih novčanih tokova.

Rezervisanja se ukidaju samo za one troškove za koje je rezervisanje izvorno priznato. Ako odliv ekonomskih koristi za podmirenje obaveza više nije vjerovatan, rezervisanje se ukida.

Finansijski instrumenti

Finansijska imovina

Društvo klasifikuje svoju finansijsku imovinu u sljedeće mjerne kategorije:

- a) ona koja se naknadno mjeri po fer vrijednosti (ili kroz ostalu sveobuhvatnu dobit ili kroz izvještaj o ukupnom rezultatu),
- b) ona koja se mjeri po amortizovanom trošku.

Pri početnom priznavanju, Društvo mjeri finansijsku imovinu po fer vrijednosti plus transakcijski troškovi koji su direktno pripisani nabavci finansijske imovine, u slučaju da finansijska imovina nije iskazana po fer vrijednosti kroz izvještaju o ukupnom rezultatu.

Postoje tri mjerne kategorije u koje Društvo klasifikuje svoje dužničke instrumente.

- a) Amortizovani trošak: Imovina koja se drži radi naplate ugovorenih novčanih tokova, pri čemu novčani tokovi predstavljaju isključivo plaćanja glavnice i kamata, mjeri se po amortizovanom trošku. Društvo klasifikuje u ovu kategoriju:
 - potraživanja od kupaca;
 - krediti za koje je „SPPI“ klasifikacijski test (plaćanje samo glavnice i kamate) zadovoljen i koji se drže poslovnog modela „držanje radi naplate (held to collect)“;
 - novac i novčani ekvivalenti;
 - ostala finansijska imovina za koje je „SPPI“ klasifikacijski test zadovoljen i koji se drže poslovnog modela „držanje radi naplate“.

3. ZNAČAJNE INFORMACIJE O RAČUNOVODSTVENIM POLITIKAMA (nastavak)

Finansijski instrumenti (nastavak)

Finansijska imovina (nastavak)

- b) Fer vrijednost kroz ostalu sveobuhvatnu dobit (eng. „FVOCI“): Imovina koja se drži radi naplate ugovorenih novčanih tokova i zbog prodaje finansijske imovine, pri čemu novčani tokovi predstavljaju isključivo plaćanja glavnice i kamata, mjeri se po FVOCI.
- c) Fer vrijednost kroz izvještaju o ukupnom rezultatu (eng. „FVTPL“): Imovina koja ne zadovoljava kriterije za amortizovani trošak ili fer vrijednost kroz ostalu sveobuhvatnu dobit mjeri se po FVTPL.

Društvo naknadno mjeri sve instrumente kapitala po fer vrijednosti kroz ostalu sveobuhvatnu dobit.

Za dužničke instrumente koji se vode po amortizovanom trošku ili po FVOCI, Društvo procjenjuje očekivane kreditne gubitke (eng „ECL“) na osnovu dalekosežnih informacija, nezavisno od toga da li postoje ikakve naznake umanjjenja.

Za kratkotrajna potraživanja od kupaca, bez značajne komponente finansiranja, Društvo primjenjuje pojednostavljeni pristup zahtjevan po MSFI 9 i mjeri očekivane gubitke uslijed umanjjenja vrijednosti tokom perioda trajanja ugovora, a od početnog priznavanja potraživanja.

Društvo koristi matricu ispravke vrijednosti po kojoj se gubici uslijed umanjjenja vrijednosti izračunavaju za potraživanja od kupaca shodno njihovoj starosnoj strukturi ili periodima njihovog dospijanja.

Da bi se izmjerili očekivani kreditni gubici, potraživanja od kupaca se grupišu na osnovu zajedničkih karakteristika kreditnog rizika, Analiza neoporavka provodi se za prethodnih 5 godina da bi se utvrdio opći omjer ulaska u status neispunjavanja obaveza („default“).

Omjeri default-a računaju za sljedeće vremenske intervale: do 30 dana; od 31 do 60 dana; od 61 do 90 dana, 90 do 365 dana i preko 365 dana. Društvo se vodi modelom od tri faze za umanjjenje vrijednosti finansijske imovine, osim za potraživanja od kupaca:

- a) Faza 1 – sastoji se iz iznosa za koje se kreditni rizik nije značajno povećao od momenta početnog priznavanja. Očekivani kreditni gubici određuju se na osnovu vjerovatnoće ulaska u status neispunjavanja obaveza unutar narednih 12 mjeseci (tj. ukupni očekivan kreditni gubitak pomnožen sa vjerovatnoćom da će se gubitak desiti u narednih 12 mjeseci).
- b) Faza 2 – sastoji se iz iznosa za koje je utvrđeno značajno povećanje kreditnog rizika od momenta početnog priznavanja, ali za koje ne postoje objektivni dokazi umanjjenja vrijednosti. Očekivani kreditni gubici baziraju se na vjerovatnoći ulaska u status neispunjavanja obaveza tokom perioda trajanja ugovora.
- c) Faza 3 – sastoji se iz iznosa za koje postoje objektivni dokazi umanjjenja vrijednosti.

Potraživanja od kupaca klasifikuju se ili kao Faza 2 ili Faza 3:

- a) Faza 2 – sastoji se iz potraživanja za koja se primjenjuje pojednostavljeni pristup mjerenja očekivanih kreditnih gubitaka tokom perioda trajanja ugovora, osim za određena potraživanja od kupaca klasifikovana u Fazu 3.
- b) Faza 3 – sastoji se iz potraživanja od kupaca koja su dospjela više od 90 dana ili za koja je individualno identifikovano umanjjenje vrijednosti

3. ZNAČAJNE INFORMACIJE O RAČUNOVODSTVENIM POLITIKAMA (nastavak)

Finansijski instrumenti (nastavak)

Finansijska imovina (nastavak)

Društvo uzima u obzir sljedeće naznake pri procjeni značajnog povećanja kreditnog rizika potraživanja za date kredite:

- a) kredit je dospio najmanje 30 dana;
- b) postoje pravne, tehnološke ili makroekonomske promjene sa značajnim negativnim uticajem na dužnika;
- c) postoje informacije o nepovoljnim događajima povezanim sa kreditom ili drugim kreditima istog dužnika od drugih kreditora, kao što su zatvaranje ugovora, kršenje odredbi iz ugovora, ponovni pregovori zbog finansijskih poteškoća, itd.;
- d) dužnik je izgubio značajnog kupca ili dobavljača ili na drugi način iskusio značajne nepovoljne promjene na svom tržištu.

Finansijska imovina otpisuje se u cjelosti ili djelomično, kada Društvo praktički iscrpi sve napore za nadoknadu svog potraživanja i zaključi da nema opravdanog očekivanja za nadoknadu. Ovo se obično dešava kada je sredstvo dospjelo najmanje 365 dana.

Finansijske obaveze

Finansijske obaveze klasifikuju se kao finansijske obaveze „po FVTPL“ ili kao „ostale finansijske obaveze“. Finansijske obaveze početno se priznaju po fer vrijednosti umanjenoj za troškove transakcije i naknadno se mjere po amortizovanom trošku uz upotrebu efektivne kamatne stope. Društvo prestaje priznavati finansijske obaveze onda, i samo onda, kada su obaveze Društva prestale, otkazane ili ističu.

Kapital i rezerve

Upisani kapital

Upisani kapital obuhvata uplaćene redovne dionice i izražava se u KM po nominalnoj vrijednosti.

Zakonske rezerve

Zakonske rezerve se formiraju izdvajanjem najmanje 10% ostvarene dobiti, iskazane u godišnjem izvještaju, tokom pet godina, sve dok ne dosegnu minimalan iznos od 25% dioničkog kapitala Društva.

Društvo objavljuje osnovnu i razrijeđenu zaradu po dionici. Osnovna zarada po dionici računa se dijeljenjem dobiti gubitka tekućeg perioda namijenjenih redovnim dioničarima Društva ponderisanim prosječnim brojem redovnih dionica opticaju tokom perioda, isključujući obične dionice kupljene od Društva i klasifikovane kao trezorske dionice.

Akumulirana dobit

Dobit za godinu nakon raspodjele vlasnicima i izdvajanja za ostale rezerve raspoređuje se u akumuliranu dobit.

Rezerve fer vrijednosti

Rezerve fer vrijednosti za finansijsku imovinu klasifikovanu kao finansijska imovina po fer vrijednosti kroz ostalu sveobuhvatnu dobit uključuju promjene u fer vrijednosti ove imovine.

Dividende

Dividende na redovne dionice priznaju se kao obaveza u periodu u kojem su odobrene od strane dioničara Društva.

Zarada po dionici

Društvo objavljuje osnovnu i razrijeđenu zaradu po dionici. Osnovna zarada po dionici računa se dijeljenjem dobiti gubitka tekućeg perioda namijenjenih redovnim dioničarima Društva ponderisanim prosječnim brojem redovnih dionica opticaju tokom perioda, isključujući obične dionice kupljene od Društva i klasifikovane kao trezorske dionice.

4. KLJUČNE RAČUNOVODSTVENE PROCJENE I KLJUČNI IZVORI PROCJENE NEIZVJESNOSTI

Kod primjene računovodstvenih politika, opisanih u Napomeni 3., Uprava Društva donosi odluke, te daje procjene i pretpostavke koje utiču na iznose imovine i obaveza, koji se ne mogu izvesti iz ostalih izvora. Procjene i pretpostavke zasnivaju se na prijašnjem iskustvu i ostalim relevantnim faktorima. Stvarni iznosi mogu se razlikovati od procijenjenih. Procjene i pretpostavke se stalno preispituju. Izmjene knjigovodstvenih procjena priznaju se u periodu izmjene ukoliko se odnose samo na taj period, ili u periodu izmjene i budućim periodima ukoliko izmjena utiče na tekući i buduće periode.

Ključni izvori procjene neizvjesnosti

Sljedeće su ključne pretpostavke koje se odnose na budućnost i ostali ključni izvori procjene neizvjesnosti na datum izvještajnog perioda, koje karakteriše značajan rizik uzrokovan materijalnog usklađivanja knjigovodstvene vrijednosti sredstava i obaveza u narednoj finansijskoj godini.

Priznavanje prihoda

Kao što je opisano u Napomeni 3.

Vijek trajanja nekretnina, postrojenja i opreme, i nematerijalne imovine

Kao što je opisano u Napomeni 3., Društvo preispituje procijenjeni vijek trajanja nekretnina, postrojenja i opreme, i nematerijalne imovine na kraju svakog godišnjeg izvještajnog perioda.

Vrijednost zaliha

Uprava koriguje knjigovodstvenu vrijednost zaliha u slučaju da je neto prodajna vrijednost procijenjena kao manja od troška nabavke. Za zalihe koje duže stoje na skladištu (preko tri godine) koje će u budućem periodu biti utrošene u procesu proizvodnje ili u postupku pružanja usluga, a za koje nije moguće utvrditi neto prodajnu vrijednost, djelimično vrijednosno otpisivanje vrši se primjenom procenata od 10% do 100% po vrsti i starosti zaliha u skladu sa računovodstvenim politikama.

Umanjenje vrijednosti nefinansijske imovine

Kao što je opisano u Napomeni 3.

Model očekivanih gubitaka

Kao što je opisano u Napomeni 3.

Rezervisanja za sudske sporove

Iznosi priznati kao rezervisanja za sudske sporove odnose se na procjenu iznosa potrebnih za izmirenje obaveza kada je vjerovatnoća da će se izmirenje desiti veća nego vjerovatnoća da neće doći do izmirenja obaveza. Prilikom procjene rezervisanja, Društvo uzima u obzir savjete pravnih eksperata i stavove Uprave.

Rezervisanja za naknade zaposlenima

Sadašnja vrijednost obaveza za naknade zaposlenima ovisi o mnogim faktorima koji su određeni na aktuarskim temeljima. Najznačajnije pretpostavke uključuju: diskontni faktor, smrtnost, očekivano povećanje naknada zaposlenim. Promjene u tim pretpostavkama mogu utjecati na knjigovodstveni iznos obaveza.

Izdvajanje po segmentu

Segment je dio Društva koji se može izdvojiti ili kao dio angažiran u proizvodnji proizvoda ili pružanju usluga (poslovni segment) ili kao dio angažiran u proizvodnji proizvoda ili pružanja usluga unutar određenog ekonomskog okruženja (geografski segment), koji je podložan rizicima i koristima koje se razlikuju od onog drugog segmenta. Trenutno poslovanje Društva je u području pružanja telekomunikacijskih usluga (poslovni segment), imovina kao i većina klijenata su smješteni u Bosni i Hercegovini.

Porez na dobit

Obračun poreza na dobit se radi na osnovu interpretacije važećih poreskih zakonskih odredbi od strane Društva. Obračun poreza na dobit koji je naveden u Prijavi poreza na dobit i poreznom bilansu može biti predmetom pregleda i odobrenja od strane lokalnih poreskih vlasti.

5. OPERATIVNI SEGMENTI

Odlukom Uprave Društva koja se primjenjuje od 1. januara 2016. godine utvrđen je jedan poslovni segment. Izvještavanje o poslovanju na nivou Društva ujedno predstavlja i izvještavanje o segmentu Društva. Praćenje izvršenja na nivou segmenta od strane Uprave se zasniva na praćenju prihoda, dobiti, EBITDA, operativnih novčanih tokova i kapitalnih investicija.

6. PRIHODI IZ UGOVORA SA KUPCIMA

	2023.	2022.
<i>Prihod od prodaje robe (na domaćem tržištu)</i>		
Prihodi od prodaje robe	56.642	52.314
Obračun prihoda po MSFI15	5.263	4.941
	61.905	57.255
<i>Prihodi od pruženih usluga na domaćem tržištu</i>		
Mobilna telefonija	241.409	222.965
Bundle (Moja TV)	108.829	104.771
Fiksna telefonija	29.341	32.727
Usluge interneta (BiHNET)	28.776	27.570
Nacionalni saobraćaj	11.915	12.115
Prenos podataka (BiHPAK)	2.508	2.574
VPN (Top tim i Moja porodica)	1.347	1.289
Lojalnost korisnika	389	(386)
Telegraf	34	37
Ostale usluge	3.048	2.977
Obračun prihoda po MSFI15	(5.084)	(5.337)
	422.512	401.302
<i>Prihodi od pruženih usluga na inostranom tržištu</i>		
MPLS Usluga VPN	20.781	26.981
Moja WEB TV ino	21	26
Roaming usluge	4	4
	20.806	27.011
Ukupno prihodi iz ugovora sa kupcima	505.223	485.568

7. OSTALI PRIHODI I DOBICI

	2023.	2022.
<i>Ostali prihodi i dobici</i>		
Prihod od najma	5.033	5.107
Naplaćena ranije ispravljena potraživanja	4.269	2.485
Otpis obaveza, ukinuta rezervisanja	2.939	7.056
Prihodi od poticaja za proizvodnju AV djela	1.551	-
Prihodi od ustupanja prava na emitovanje AV sadrž .gr. konsol.	1.459	-
Prihodi po osnovu ispravki grešaka iz ranijih perioda	642	741
Prihodi od ustupanja prava na emitovanje	253	221
Prihodi od donacija	164	353
Prihodi od subvencija	-	28
Ostali prihodi	2.477	2.655
	18.787	18.646
<i>Finansijski prihodi</i>		
Prihodi od kamata	4.526	3.235
Neto pozitivne kursne razlike	-	6
Ostali finansijski prihodi	1.967	1.604
	6.493	4.845
Viškovi i ostala pozitivna usklađenja zaliha	1	53
Prihodi od dividendi	-	888
	1	941
Ukupno ostali prihodi i dobici	25.281	24.432

8. NABAVNA VRIJEDNOST PRODATE ROBE

	2023.	2022.
Nabavna vrijednost prodate robe	62.858	58.522
	62.858	58.522

9. TROŠKOVI SIROVINA I MATERIJALA

	2023.	2022.
Utrošene sirovine i materijal	3.227	2.937
Utrošeni rezervni dijelovi	313	116
Otpis sitnog inventara	102	234
Odstupanje od cijene materijala	(49)	(30)
	3.593	3.257

10. TROŠKOVI ENERGIJE I GORIVA

	2023.	2022.
Utrošena električna energija	8.439	8.067
Troškovi grijanja	1.087	1.157
Utrošeno ostalo gorivo	1.605	1.842
	11.131	11.066

11. TROŠKOVI PLAĆA I OSTALIH LIČNIH PRIMANJA

	2023.	2022.
Bruto plaće zaposlenih	110.208	98.902
Ostale naknade zaposlenih	32.186	30.737
Troškovi ostalih angažovanih fizičkih lica, uključujući članove odbora	317	288
	142.711	129.927

Društvo je na 31. decembar 2023. godine imalo 2.993 zaposlenih, što je manje za 80 u odnosu na 31.12.2022. (3.073 zaposlenih). Troškovi zaposlenih uključuju 29.056 hiljada KM (2022.: 25.977 hiljade KM) doprinosa uplaćenih u fond za penziono osiguranje.

U skladu sa odredbama Kolektivnog ugovora u mjesecu martu 2023. godine, izvršeno je usklađivanje najniže neto satnice sa godišnjom stopom inflacije kojim je najniža neto satnica povećana za 10% počevši od obračuna plata za mjesec februar 2023. godine. Po ovom osnovu povećani su troškovi bruto plaća zaposlenih za 11,5 miliona KM u odnosu na prethodnu godinu.

12. AMORTIZACIJA

	2023.	2022.
Nekretnine, postrojenja i oprema	64.312	60.710
Nematerijalna imovina	24.387	18.531
Imovina s pravom korištenja	12.070	12.517
Ostala dugoročna imovina po osnovu ugovora	17	44
	100.786	91.802

U toku godine Društvo je izvršilo analizu sredstava u pripremi i kao rezultat je identifikovan dio sredstava koja su već ranije ispunila uslove za stavljanje u upotrebu, te je po osnovu toga izvršeno aktiviranje svih identifikovanih sredstava koje se odnose na prethodne godine te obračunata pripadajuća amortizacija.

13. TROŠKOVI PRIMLJENIH USLUGA

	2023.	2022.
Troškovi usluga održavanja	22.753	21.750
Troškovi reklame	8.468	10.824
Troškovi usluga izrade i dorade učinaka	2.239	2.003
Troškovi istraživanja	212	273
Troškovi najma	67	129
Troškovi transportnih usluga	7	2
Troškovi sajmovi	-	21
Ostali troškovi	8.535	8.937
	42.281	43.939

14. OSTALI POSLOVNI RASHODI I TROŠKOVI

	2023.	2022.
Troškovi poštanskih i telekomunikacijskih usluga	60.940	61.082
Troškovi poreza, naknada i dadžbina	15.600	13.639
Troškovi premije osiguranja	1.763	1.021
Troškovi platnog prometa	889	499
Troškovi članskih doprinosa	784	787
Troškovi reprezentacije	418	460
Ostali nematerijalni troškovi	1.857	1.594
	82.251	79.082

15. GUBICI OD DUGOROČNE NEFINANSIJSKE IMOVINE

	2023.	2022.
Neto gubici od otuđenja nekretnina, postrojenja i opreme	1.271	1.267
Neto gubici od umanjenja vrijednosti nematerijalne imovine	1.079	-
Neto gubici od umanjenja vrijednosti nekretnina, postrojenja i opreme	257	374
Neto gubici od otuđenja nematerijalne imovine	1	4
	2.608	1.645

Umanjenje vrijednosti nematerijalne imovine odnosi se na djelimično umanjeње vrijednosti software DWH SW za koji je, naknadnom provjerom iskorištenosti funkcionalnosti koji sadrži ova imovina, konstatovano da se određene funkcionalnosti DWH software-a u prethodnom periodu nisu koristile zbog neadekvatne implementacije softvera. Na osnovu izvršene analize izvršeno je umanjeње knjigovodstvene vrijednosti imovine u iznosu od 1.079 hiljada KM na dan 31.12.2023. godine.

16. GUBICI OD FINANSIJSKE IMOVINE

	2023.	2022.
Umanjenje vrijednosti potraživanja od kupaca – <i>Napomena 33</i>	4.397	4.970
Umanjenje vrijednosti novca i novčanih ekvivalenata – <i>Napomena 35</i>	102	36
Ostali gubici od finansijske imovine	368	398
	4.867	5.404

17. TROŠKOVI REZERVISANJA

	2023.	2022.
Troškovi rezervisanja za godišnji odmor	6.847	5.531
Troškovi rezervisanja za otpremnine	1.463	1.396
Troškovi rezervisanja za sudske sporove	6.801	1.073
Troškovi ostalih rezervisanja	77	-
	15.188	8.000

Najznačajniji trošak rezervisanja za sudske sporove, u iznosu od 5.469 hiljada KM, odnosi se na tužbu Ministarstva Odbrane BiH po osnovu korištenja resursa stacioniranih komunikacijskih čvorova, koje su se nalazile na zemljištu Ministarstva odbrane, za koje nije postojao ugovor o korištenju ili zakupu. Osnov tužbe je naknada duga po osnovu neplaćenih naknada za korištenje zemljišta / prostora tužitelja Ministarstva odbrane BiH za period 01.08.2015-31.12.2022 godine. Rezervisanje je izvršeno na osnovu procjene Društva o ishodu sudskog spora.

18. MANJKOVI I OSTALA NEGATIVNA USKLAĐENJA ZALIHA

	2023.	2022.
Gubici od usklađivanja vrijednosti zaliha	1.850	1.663
Manjkovi	1	-
	1.851	1.663

19. UDIO U GUBITKU PRIDRUŽENOG DRUŠTVA I ZAJEDNIČKOG PODUHVATA PRIMJENOM METODE UDJELA

	2023.	2022.
Udio u gubitku pridruženog društva – ESP d.o.o.	-	2.241
Ostali gubici	44	-
	44	2.241

20. FINANSIJSKI RASHODI

	2023.	2022.
Rashodi kamata za imovinu s pravom korištenja	2.084	2.453
Rashodi kamata za demontažu opreme	469	271
Rashodi kamate po osnovu diskonta	382	296
Negativne kursne razlike	123	-
Rashodi zateznih kamata	19	34
	3.077	3.055

21. OSTALI RASHODI I GUBICI

	2023.	2022.
Rashodi po osnovu ispravke grešaka iz ranijih perioda	3.197	2.868
Rashodovanje na zalihama sirovina, materijala i robe i ostali rashodi	1.395	1.679
Rashodi po osnovu IV i otpisa potraživanja	-	4.779
	4.592	9.326

22. POREZ NA DOBIT

Ukupan porez na dobit priznat u izvještaju o ukupnom rezultatu može biti predstavljen kako slijedi:

	2023.	2022.
Tekući porez na dobit	5.326	5.903
Efekat smanjenja odgođene porezne imovine	1.903	1.375
Efekat povećanja odgođene porezne imovine	(3.009)	(1.654)
Efekat povećanja odgođenih poreznih obaveza	1.911	1.853
Efekat smanjenja odgođenih poreznih obaveza	(1.405)	(1.387)
Porez na dobit	4.726	6.090

Usklađivanje oporezive dobiti iskazane u poreznom bilansu sa računovodstvenom dobiti može se prikazati kako slijedi:

22. POREZ NA DOBIT (nastavak)

	2023.	2022.
Dobit prije poreza	52.730	61.083
Porezna obaveza po zakonskoj stopi od 10%	5.273	6.108
Efekti porezno nepriznatih rashoda za tekuću godinu	704	164
Efekti neoporezivih primanja zaposlenih	(760)	(272)
Efekti plaćenog poreza po odbitku van BiH	-	(157)
Porezni kredit - porez na dobit Brčko Distrikt	(101)	(100)
Porezni kredit - porez na dobit Banja Luka	(29)	(11)
Porez na dobit Banja Luka	40	11
Porez na dobit Brčko distrikt	147	136
Ranije korištena porezna oslobađanja koja nisu opravdana	52	24
Porez na dobit	5.326	5.903
Porezni prihod	(600)	187
Efektivna stopa poreza na dobit	10,10%	9,66%
Neto dobit perioda	48.004	54.993

U skladu sa važećim zakonima, Porezna Uprava ima diskreciono pravo da odredi porezni tretman poslovnih aktivnosti i transakcija bilo kojeg poreskog obveznika. Sukladno tome, promjene u poslovnoj aktivnosti mogu biti drugačije tretirane od strane Poreske Uprave. Kao rezultat toga, Društvu se mogu naplatiti dodatni porezi, kazne i kamate koje mogu biti značajne.

Promjene u privremenim razlikama odgođene porezne imovine i odgođenih poreznih obaveza se mogu prikazati kako slijedi:

	Neto iznos na 1. januar 2023					Stanje na 31. decembar 2023		
	Odgođena porezna sredstva	Odgođene porezne obaveze	Priznato u izvještaju o ukupnom rezultatu	Priznato u ostaloj sveobuhvatnoj dobiti	Priznato direktno u kapitalu	Neto	Odgođena porezna sredstva	Odgođene porezne obaveze
Nekretnine postrojenja i oprema	3.060	-	845	-	-	3.905	3.905	-
Zalihe	322	-	46	-	-	368	368	-
Finansijska imovina po fer vrijednosti kroz ostalu sveobuhvatnu dobit	-	(1.566)	-	(507)	-	(2.073)	-	(2.073)
Finansijska imovina	(173)	-	11	-	-	(162)	(162)	-
Rezervisanja za sudske sporove	612	-	56	-	-	668	668	-
Obaveze za primanja zaposlenih	845	-	38	-	-	883	883	-
Ostala rezervisanja	39	-	132	-	-	171	171	-
Potraživanja od kupaca	1.251	-	(21)	.	-	1.230	1.230	-
Neto porezna imovina / (obaveze)	5.956	(1.566)	1.106	(507)	-	4.889	7.062	(2.073)

23. ZARADA PO DIONICI

	2023.	2022.
Dobit (u BAM)	48.003.561	54.993.361
Ponderisani prosjek običnih dionica	63.457.358	63.457.358
Osnovna i razrijeđena zarada po dionici (u BAM)	0,756	0,867

24. NEKRETNINE, POSTROJENJA I OPREMA

	Zemljište	Građevinski objekti	Postrojenja,oprema, namještaj i transportna sredstva	Ostala dugoročna mat. imovina	Nekretnine, postr. i oprema u pripremi	Avansi za materijaln u imovinu	Biološka imovina	Ukupno
NABAVNA VRIJEDNOST								
Na dan 1. januara 2022.	37.849	1.054.967	694.710	125	109.566	21	1	1.897.239
Povećanja					70.289	42	-	70.331
Smanjenja	(339)	(293)	(44.988)	-	(1.251)	-	-	(46.871)
Prijenosi sa/(na) nematerijalna sredstva	(21.673)	3.485	(225)	-	-	-	-	(18.413)
Prenos (sa) / na	557	33.540	44.880	-	(87.874)	-	-	(8.897)
Ostalo	(33)	(475)	(2.763)	-	(412)	(58)	-	(3.741)
Na dan 31. decembra 2022.	16.361	1.091.224	691.614	125	90.318	5	1	1.889.648
Povećanja	-	-	-		49.416	-	-	49.416
Smanjenja	-	(800)	(40.913)	-	(1.109)	-	-	(42.822)
Prijenosi sa/(na) nematerijalna sredstva	(12)	(128)	99	-	(5)	-	-	(46)
Revalorizacija	-	-	-		(274)	-		(274)
Prenos (sa) / na	76	44.008	46.680	-	(90.764)	-	-	-
Ostalo	(10)	-	1.650	-	(20)	-	-	1.620
Na dan 31. decembra 2023.	16.415	1.134.304	699.130	125	47.562	5	1	1.897.542
AKUMULIRANA AMORTIZACIJA								
Na dan 1. januara 2022.	-	740.590	563.865	-	-	-	1	1.304.456
Amortizacija za godinu	-	23.306	38.962	-	-	-	-	62.268
Smanjenja	-	(592)	(44.842)	-	-	-	-	(45.434)
Prijenosi sa/(na) nematerijalna sredstva	1.411	(17.597)	(241)	-	-	-	-	(16.427)
Ostalo	-	(211)	(2.040)	-	-	-	-	(2.251)
Na dan 31. decembra 2022.	1.411	745.496	555.704	-	-	-	1	1.302.612
Amortizacija za godinu	75	22.512	43.093	-	-	-	-	65.680
Smanjenja	-	(547)	(40.725)	-	-	-	-	(41.272)
Prijenosi sa/(na) nematerijalna sredstva	(4)	(64)	66	-	-	-	-	(2)
Ostalo	1	-	(3.283)	-	-	-	-	(3.282)
Na dan 31. decembra 2023.	1.483	767.397	554.855	-	-	-	-	1.323.736
NETO KNJIGOVODSTVENA VRIJEDNOST								
Na dan 31. decembra 2023.	14.932	366.907	144.275	125	47.562	5	-	573.806
Na dan 31. decembra 2022.	14.950	345.728	135.910	125	90.318	5	-	587.036

24. NEKRETNINE, POSTROJENJA I OPREMA (nastavak)

Sa 31.12.2023. godine BH Telecom d.d. Sarajevo ima evidentirano 778 nekretnina. Od toga 735 nekretnina je upisano u zemljišne knjige. Za 43 nekretnine postupak upisa je u toku.

Sredstva u izgradnji u ukupnom iznosu od 54.666 hiljada KM (nekretnine, postrojenja i oprema u pripremi 47.561 hiljada KM, avansi za materijalnu imovinu 5,2 hiljade KM, nematerijalna imovina u pripremi 7.006 hiljada KM i avansi za nematerijalnu imovinu 93,5 hiljada KM) na dan 31. decembar 2023. godine (31. decembar 2022. godine: 92.008 hiljada KM) uključuju započete projekte u iznosu od 34.410 hiljada KM (31. decembar 2022. godine: 70.363 hiljada KM), te zalihe investicijske opreme u iznosu od 12.113 hiljada KM (31. decembar 2022. godine: 14.866 hiljada KM)

Društvo je u 2023. godini izvršilo umanjenje vrijednosti zaliha investicijske opreme koje nisu imale potrošnju jednu ili više godina u ukupnom iznosu od 267 hiljada KM na teret rezultata 2023. godine (31. decembra 2022. godine: 374 hiljada na teret rezultata 2022. godine).

25. IMOVINA S PRAVOM KORIŠTENJA

	Građevine	Zemljište	Oprema	Ukupno
NABAVNA VRIJEDNOST				
Na dan 1. januara 2022.	53.356	38.583	314	92.253
Povećanja	11.785	4.658	40	16.483
Smanjenja (otkaz ugovora i smanjenje cijene)	(2.784)	(2.109)	-	(4.893)
Na dan 31. decembra 2022.	62.357	41.132	354	103.843
Povećanja	2.570	3.595	161	6.326
Smanjenja	(6.631)	(7.388)	(31)	(14.050)
Na dan 31. decembra 2023.	58.296	37.339	484	96.119
AKUMULIRANA AMORTIZACIJA				
Na dan 1. januara 2022.	9.660	6.219	53	15.932
Amortizacija za godinu	7.318	5.158	41	12.517
Smanjenja	(246)	(76)	-	(322)
Na dan 31. decembra 2022.	16.732	11.301	94	28.127
Amortizacija za godinu	7.389	4.635	46	12.070
Smanjenja	(935)	(1.701)	(2)	(2.638)
Na dan 31. decembra 2023.	23.186	14.235	138	37.559
NETO KNJIGOVODSTVENA VRIJEDNOST				
Na dan 31. decembra 2023.	35.110	23.104	346	58.560
Na dan 31. decembra 2022.	45.625	29.831	260	75.716

Društvo unajmljuje nekoliko vrsta sredstava uključujući zemljište, građevine i opremu. Prosječni rok zakupa je 10 godina (2022: 10 godina). Manji dio zakupa nekretnina, postrojenja i opreme istekao je u tekućoj finansijskoj godini. Istečeni ugovori zamijenjeni su novim najmovima za identičnu osnovnu imovinu te su tokom godine zaključeni novi ugovori o najmu. To je u 2023. godini rezultiralo povećanjem imovine s pravom korištenja u iznosu od 6.326 hiljada KM i smanjenjem imovine u iznosu od 14.050 hiljada KM.

Iznosi priznati u izvještaju o ukupnom rezultatu	2023.
Troškovi amortizacije imovine s pravom korištenja – <i>Napomena 12</i>	12.070
Rashodi kamata na obaveze iz najma - <i>Napomena 20</i>	2.084

26. NEMATERIJALNA IMOVINA

	Koncesije, patenti, licence, softveri i druga prava	Ostala nematerijalna imovina	Nematerijalna imovina u pripremi	Avansi	Ukupno
NABAVNA VRIJEDNOST					
Na dan 1. januara 2022.	251.221	81.651	2.299	103	335.274
Povećanja			10.675	146	10.821
Smanjenja	(119.946)	(1.380)	6	-	(121.320)
Prijenosi sa/(na) nematerijalna sredstva	(784)	19.197	-	-	18.413
Prenos (sa) / na	12.502	7.751	(11.366)	-	8.887
Ostalo		(4)	-	(178)	(182)
Na dan 31. decembra 2022.	142.993	107.215	1.614	71	251.893
Povećanja	-	-	39.694	23	39.717
Smanjenja	(7.350)	(2.546)	1	-	(9.895)
Prijenosi sa/(na) nematerijalna sredstva	140	(99)	5	-	46
Prenos (sa) / na	19.367	14.940	(34.307)	-	-
Ostalo	(7.238)	-	-	-	(7.238)
Na dan 31. decembra 2023.	147.912	119.510	7.007	94	274.523
AKUMULIRANA AMORTIZACIJA					
Na dan 1. januara 2022.	213.681	61.299	-	-	274.980
Amortizacija za godinu	10.438	6.889	-	-	17.327
Smanjenja	(119.946)	(1.380)	-	-	(121.326)
Prijenosi sa/(na) nematerijalna sredstva	(772)	17.198	-	-	16.426
Ostalo	-	(1)	-	-	(1)
Na dan 31. decembra 2022.	103.401	84.005	-	-	187.406
Amortizacija za godinu	16.219	8.397	-	-	24.616
Smanjenja	(7.350)	(1.873)	-	-	(9.223)
Prijenosi sa/(na) nematerijalna sredstva	85	(81)	-	-	4
Ostalo	(495)	260	-	-	(235)
Na dan 31. decembra 2023.	111.860	90.708	-	-	202.568
NETO KNJIGOVODSTVENA VRIJEDNOST					
Na dan 31. decembra 2023.	36.052	28.802	7.007	94	71.955
Na dan 31. decembra 2022.	39.592	23.210	1.614	71	64.487

Od ukupne neto knjigovodstvene vrijednost licenci i drugih prava od 36.052 hiljada KM na 31. decembar 2023. godine (31. decembar 2022.: 39.592 hiljada KM) iznos od 11.716 hiljade KM se odnosi na GSM, UMTS i LTE telekomunikacijske licence. UMTS licenca važi do januara 2024. godine, a LTE licenca (koja u sebi sadrži GSM i UMTS) važi do juna 2034. godine.

27. ULAGANJA U ZAVISNE SUBJEKTE

	31.12.2023.	31.12.2022.
Ulaganja u zavisno društvo MY Media d.o.o.	9.794	9.794
	9.794	9.794

BH Telecom je izvršio ulaganje u zavisno društvo MY Media d.o.o. Sarajevo. Osnovni kapital iznosi 9.794 hiljada KM i predstavlja 100% učešće BH Telecom-a u osnovnom kapitalu ovog Društva. Društvo će, prema zakonskim propisima u BiH i Federaciji BiH izrađivati svoj izvještaj o finansijskom položaju i izvještaju o ukupnom rezultatu, a BH Telecom d.d. Sarajevo će sačinjavati konsolidovani bilans.

28. ULAGANJA U PRIDRUŽENE SUBJEKTE

	31.12.2023.	31.12.2022.
Stanje na početku godine	-	2.240
Ulaganje u pridruženo pravno lice ESP d.o.o Sarajevo	-	-
Usklađenje vrijednosti ulaganja po metodi udjela	-	(2.240)
Stanje na kraju godine	-	-

U toku 2019. godine Društvo je izvršilo ulaganje u osnivanje pravnog lica ESP d.o.o Sarajevo po trošku od 3.825 hiljada KM, što iznosi 45% osnovnog kapitala osnovanog pravnog lica. Djelatnost osnovanog društva je Ekosistem plaćanja (elektronsko plaćanje, push notifikacije i drugi elektronski servisi). Dana 30.12.2022. godine na 6. vanrednoj sjednici Skupštine ESP BH d.o.o. donesena je Odluka o likvidaciji ESP BH d.o.o. Sarajevo broj 011-S/22 kojom se odobrava likvidacija/prestavak rada ESP d.o.o Sarajevo društva sa ograničenom odgovornošću za informacijske i druge usluge (skraćeni naziv ESP d.o.o.) sa sjedištem u Sarajevu na adresi: Centar, Sarajevo, ul. Branilaca Sarajeva broj 20. Obzirom da je Društvo prestalo sa radom, a u skladu sa MRS 1 i MRS 10 izvršena je ispravka preostalog dijela vrijednosti ulaganja na dan 31.12.2022. godine. Rješenjem Općinskog suda u Sarajevu broj 65 0 L 1015145 23 L od 14.02.2023. godine pokrenut je postupak likvidacije, a Rješenjem broj 65 0 L 1015145 23 L od 31.10.2023. zaključen je likvidacioni postupak nad pravnim licem ESP d.o.o. Sarajevo društvo sa ograničenom odgovornošću za informacijske i druge usluge, ul. Branilaca Sarajeva br. 20, Sarajevo, te je ESP d.o.o. Sarajevo društvo sa ograničenom odgovornošću za informacijske i druge usluge brisano iz Registra poslovnih subjekata u Bosni i Hercegovini. U 2023. ulaganje u ESP d.o.o. Sarajevo društvo sa ograničenom odgovornošću za informacijske i druge usluge isknjiženo je iz poslovnih knjiga BH Telecoma d.d. Sarajevo na teret ispravke vrijednosti.

29. FINANSIJSKA IMOVINA PO FER VRIJEDNOSTI KROZ OSTALU SVEOBUHVAATNU DOBIT

	31.12.2023.	31.12.2022.
Eutelsat Communications, Pariz, Francuska	4.707	7.914
	4.707	7.914
Kretanja u fer vrijednosti ovih dionica bila su kako slijedi:		
	2023.	2022.
Stanje na početku godine	7.914	12.009
(Smanjenje) / povećanje fer vrijednosti finansijske imovine po fer vrijednosti kroz ostalu sveobuhvatnu dobit - Eutelsat Communications, Pariz, Francuska	(3.207)	(4.095)
Stanje na kraju godine	4.707	7.914

Društvo je u 2007. godini kupilo 552.064 dionica Eutelsat Communications, Pariz, Francuska za iznos od 17.589 hiljada KM. U toku 2014. godine Društvo je na ime ostvarene dividende u iznosu od 946 hiljada KM dobilo 22.314 novih dionica Eutelsat Communications, Pariz, Francuska te ukupan broj dionica koje Društvo posjeduje iznosi 574.378, što čini 0,2% od ukupnih dionica. U toku 2023. godine nije naplaćena dividenda, dok je u 2022. godini dividenda naplaćena u iznosu od 888 hiljada KM. Dionicama se trguje na Pariškoj berzi i iste se vrednuju po fer vrijednosti po osnovu čega je priznata rezerva fer vrijednosti.

30. FINANSIJSKA IMOVINA PO AMORTIZOVANOM TROŠKU - DUGOROČNA

	31.12.2023.	31.12.2022.
Depoziti kod banaka		
ASA Banka d.d. Sarajevo	13.000	6.000
Raiffeisen Bank d.d. BiH	9.779	9.779
Ziraat Bank BH d.d. Sarajevo	8.000	-
Addiko Banka d.d. Sarajevo	6.000	-
Intesa San Paolo Banka d.d. BiH	4.000	-
ProCredit Bank d.d. Sarajevo	3.000	13.000
Union Banka d.d. Sarajevo	1.000	-
Bosna Bank International d.d. Sarajevo	-	9.000
Sparkasse bank d.d. BiH	-	5.000
Manje: Umanjenje vrijednosti po MSFI 9	(95)	(98)
	44.684	42.681
Dati krediti zaposlenima		
Dati krediti zaposlenima	208	480
Manje: Umanjenje vrijednosti po MSFI 9	(1)	(1)
	207	479
Dati krediti kupcima		
Kreditni datim kupcima	14.362	13.796
Diskont kredita datim kupcima	(700)	(637)
Manje: Umanjenje vrijednosti po MSFI 9	(124)	(115)
	13.538	13.044
Ostala finansijska imovina		
Oročeni namjenski depozit – ASA Banka d.d. Sarajevo	300	-
Ukupno finansijska imovina po amortizovanom trošku	58.729	56.204

31. ZALIHE

	31.12.2023.	31.12.2022.
Materijal	14.270	15.540
Roba na prodajnim mjestima	3.103	2.895
Roba u skladištu	1.322	1.033
Avansi	1.091	213
Sitan inventar	1.044	969
Rezervni dijelovi	364	497
Proizvodnja u toku	137	-
Gotovi proizvodi	84	156
Autogume i službena odjeća i obuća	39	37
	21.454	21.340

Društvo je tokom 2023. godine izvršilo usklađivanje vrijednosti i otpis zastarjelih zaliha u ukupnom iznosu od 2.426 hiljada KM (2022: 2.582 hiljada KM).

32. UGOVORNA IMOVINA

	31.12.2023.	31.12.2022.
Kratkoročna ugovorna imovna	9.787	9.288
	9.787	9.288

33. POTRAŽIVANJA OD KUPACA

	31.12.2023.	31.12.2022.
Potraživanja od kupaca za pružene usluge u BiH	106.892	104.166
Potraživanja od kupaca za pružene usluge u inostranstvu	5.727	7.347
Potraživanja od kupaca – povezana pravna lica	13	-
	112.632	111.513
<i>Manje: Umanjenje vrijednosti po MSFI 9</i>	<i>(48.845)</i>	<i>(51.583)</i>
	63.787	59.930

Promjene na umanjenju vrijednosti potraživanja od kupaca mogu se prikazati kako slijedi:

	2023.	2022.
Početno stanje	51.583	52.303
Otpis u toku godine – <i>Napomena 16</i>	4.397	4.970
Smanjenje po osnovu naplate otpisanih potraživanja – <i>Napomena 7</i>	(4.269)	(2.485)
Smanjenje po osnovu trajnog otpisa	(2.866)	(3.199)
Efekat kursnih razlika – <i>Napomena 7</i>	-	(6)
Stanje na kraju godine	48.845	51.583

Društvo smatra da ne postoji koncentracija kreditnog rizika na potraživanja od kupaca zbog velike i raznolike baze kupaca koja se sastoji od individualnih i poslovnih korisnika.

Starosna struktura se može prikazati kako slijedi:

	2023.	2022.
0 – 30 dana	55.894	52.931
31 – 60 dana	5.589	4.453
61 – 90 dana	726	1.180
Preko 90 dana	50.423	52.949
Ukupno potraživanja od kupaca	112.632	111.513

34. OSTALA FINANSIJSKA IMOVINA PO AMORTIZOVANOM TROŠKU - KRATKOROČNA

	31.12.2023.	31.12.2022.
Depoziti kod banaka		
ASA Banka d.d. Sarajevo	6.000	5.000
Bosna Bank International d.d. Sarajevo	5.000	20.000
Sparkasse bank d.d. BiH	5.000	15.000
ProCredit Banka d.d. Sarajevo	5.000	-
ASA Naša i snažna d.d. Sarajevo	-	7.000
Privredna banka Sarajevo d.d. Sarajevo	-	5.000
Ziraat Bank BH d.d. Sarajevo	-	1.000
Manje: Umanjenje vrijednosti po MSFI 9	(44)	(122)
	20.956	52.878
Dati krediti zaposlenima		
Dati krediti zaposlenima	159	50
Manje: Umanjenje vrijednosti po MSFI 9	(5)	(7)
	154	43
Dati krediti kupcima		
Kreditni dati kupcima	45.046	38.950
Manje: Umanjenje vrijednosti po MSFI 9	(392)	(323)
	44.654	38.627
Ukupno finansijska imovina po amortizovanom trošku	65.764	91.548

35. NOVAC I NOVČANI EKVIVALENTI

	31.12.2023.	31.12.2022.
Oročena novčana sredstva do 3 mjeseca	250.454	165.454
Novac na bankovnim računima - BAM	52.496	63.055
Novac na bankovnim računima - strane valute	797	4.373
Novac u blagajni	11	13
	303.758	232.895
Manje: Umanjenje vrijednosti po MSFI 9	(638)	(536)
	303.119	232.359

Promjene na umanjuju novca i novčanih ekvivalenata mogu se prikazati kako slijedi:

	2023.	2022.
Početno stanje	536	500
Umanjenje vrijednosti tokom godine – Napomena 16	102	36
Stanje na kraju godine	638	536

36. AKONTACIJE POREZA NA DOBIT I OBAVEZE ZA POREZ NA DOBIT

	2023.	2022.
Akontacije poreza na dobit	60	-
Obraveze za porez na dobit	-	(314)
	60	(314)
Porez po odbitku	8	-
	68	(314)

37. OSTALA IMOVINA I POTRAŽIVANJA, UKLJUČUJUĆI I RAZGRANIČENJA

	31.12.2023.	31.12.2022.
<i>Ostala imovina i potraživanja</i>		
Potraživanja za PDV	2.589	10
Potraživanja od zaposlenih	505	486
Potraživanja od državnih organa i institucija	275	216
Potraživanja za više plaćene ostale poreze i doprinose	72	38
Ostala kratkoročna potraživanja	19.613	11.987
	23.054	12.737
<i>Manje: Umanjenje vrijednosti potraživanja</i>	<i>(2.026)</i>	<i>(2.015)</i>
	21.028	10.722
<i>Ukupno nefakturisane usluge, unaprijed plaćeni rashodi i razgraničenja</i>		
Obračunate nefakturisane usluge u inostranstvu	1.827	2.635
Unaprijed plaćeni rashodi	1.867	197
Obračunate nefakturisane usluge u zemlji	252	144
Kratkoročna razgraničenja	110	366
	4.056	3.342
Ukupno ostala imovina i potraživanja, uključujući i razgraničenja	25.084	14.064

38. KAPITAL

Upisani kapital

Upisani kapital se sastoji od 63.457.358 redovnih dionica nominalne vrijednosti 10 KM. Većinski vlasnik Društva je Federacija Bosne i Hercegovine.

Vlasnička struktura Društva na datum izvještavanja bila je kako slijedi:

		31.dec. 2023		31.dec. 2022	
		%	Vrijednost	%	vrijednost
1	Federacija Bosne i Hercegovine	90,0043	571.144	90,0043	571.144
2	Džambić Senad	0,8724	5.536	0,8028	5.095
3	Babić Una	0,5284	3.353	0,5284	3.353
4	ASA Banka d.d. Sarajevo	0,4794	3.042	0,4766	3.024
5	ZIF Crobih Fond d.d. Mostar	0,4299	2.728	0,4299	2.728
6	ZIF Prof Plus d.d. Sarajevo	0,4128	2.620	0,4128	2.620
7	ZIF Prevent invest d.d. Sarajevo	0,3766	2.390	0,3766	2.390
8	ZIF Fortuna Fond d.d.	0,2212	1.404	0,2212	1.404
9	ZIF Herbos Fond d.d. Tuzla	0,1829	1.160	0,1829	1.160
10	UniCredit Bank d.d. Mostar	0,1690	1.072	0,1564	992
11	Šećkanović Nail	0,1438	913	0,1361	864
12	ZIF "BONUS" d.d. Sarajevo	0,1264	802	0,1264	802
13	OAIF "VIB FOUND"	0,0969	615	0,0969	615
14	Čaušević Adnan	0,0731	464	-	-
15	Čišija Adnan	0,0601	381	-	-
Ukupno 15 najvećih dioničara		94,1772	597.624	93,9513	596.191
Ostala pravna i fizička lica		5,8228	36.950	6,0486	38.383
Krajnje stanje		100,00	634.574	100,00	634.574

Zakonske rezerve

Zakonske rezerve iskazane u iznosu od 306.645 hiljade KM (2022.: 306.645 hiljade KM) formirane su u prethodnim godinama iz rezultata poslovanja u skladu sa Zakonom o privrednim društvima Federacije Bosne i Hercegovine.

Rezerve fer vrijednosti

Rezerve fer vrijednosti u iznosu od 13.827 hiljada KM (2022.: 10.620 hiljada KM) odnose se na stanje nerealizovanih gubitaka nakon promjene fer vrijednost dionica Eutelsat Communications, Pariz, Francuska u 2023. godini. Gubitak po osnovu promjene fer vrijednosti finansijske imovine po fer vrijednosti kroz ostalu sveobuhvatnu dobit za 2023. godinu iznosi 4.219 hiljada KM (2022: 5.974 hiljada KM).

Akumulirana dobit

Akumulirana dobit iskazana u iznosu od 132.609 hiljada KM (2022.: 84.605 hiljada KM) formirana je iz dosadašnjih rezultata i dobiti tekućeg perioda koja iznosi 48.004 hiljada KM. Vlasnik u toku 2023. godine nije donio odluku o rasporedu ostatka neraspoređene dobiti iz 2022. godine. Aktuarski dobici po osnovu obračuna rezervisanja za primanja zaposlenih u tekućoj godini iznose 1.755 hiljada KM.

38. FINANSIJSKE OBAVEZE PO OBAVEZE PO AMORTIZOVANOM TROŠKU – DUGOROČNO

	2023.	2022.
Dugoročne obaveze po osnovu najmov	49.988	67.661
Obaveze po osnovu troškova demontaže opreme - dugoročne	6.383	-
Obaveze po osnovu nabavke sadržaja Moja TV - dugoročne	1.331	-
	57.702	67.661

Analiza po dospelju:

31.12.2023.

Opis	Zemljište	Građevine	Oprema	Ukupno
2. godina	5.030	7.933	55	13.018
3. godina	3.348	6.891	51	10.290
4. godina	4.546	7.395	55	11.996
preko 4 godine	7.497	6.987	200	14.684
UKUPNO	20.421	29.206	361	49.988

Društvo se ne suočava sa značajnim rizikom likvidnosti u pogledu svojih obaveza zakupa. Obaveze o zakupu izmiruju se u skladu sa dospeljem istih. Sve obaveze zakupa iskazane su u valutnim jedinicama.

40. REZERVISANJA

	31.12.2023.	31.12.2022.
Obračunata rezervisanja za otpremnine	16.462	18.485
Obračunata rezervisanja za sudske sporove	8.551	5.925
Ostala dugoročna razgraničenja	421	43
	25.434	24.453

Kretanje na rezervisanjima za otpremnine mogu se prikazati kako slijedi:

	2023.	2022.
Početno stanje	18.485	18.364
Dodatna rezervisanja tokom godine – napomena 17	1.463	1.396
Korištenje tokom godine	(1.731)	(1.501)
Aktuarski gubitak	(1.755)	226
Krajnje stanje	16.462	18.485

Najvažnije pretpostavke korištene u svrhu aktuarskog vrednovanja se mogu prikazati kako slijedi:

	2023.	2022.
Diskontna stopa	3,75%	3,50%
Prekidi radnih odnosa	0,80%	0,77%
Stopa smrtnosti	0,44%	0,38%
Povećanje prosječne plaće u Društvu	2,50%	3,00%

Na dan 31. decembra 2023. godine Društvo je izvršilo rezervacije za otpremnine na osnovu aktuarskog obračuna, te osnovice za isplatu otpremnina za penziju u iznosu od 12 hiljada KM.

40. REZERVISANJA (nastavak)

Kretanje na rezervisanjima za sudske spорове mogu se prikazati kako slijedi:

	2023.	2022.
Početno stanje	5.925	5.069
Rezervisanja u toku godine – napomena 17	6.801	1.073
Smanjenje uslijed isplate	(4.175)	(217)
Krajnje stanje	8.551	5.925

Dodatne informacije o sudskim sporovima su objavljene u napomeni 46.

41. OSTALE OBAVEZE, UKLJUČUJUĆI I RAZGRANIČENJA

	31.12.2023.	31.12.2022.
Ostale obaveze - dugoročno	2	5.570
	2	5.570

Po ugovoru UEFA na dan 31.12.2022. godine bile su iskazane dugoročne finansijske obaveze po osnovu kupljenih medijskih prava od UEFA za prenos fudbalskih utakmica u iznosu od 5.570 hiljada KM. U 2023. isknjižena je ova obaveza uz isknjiženje nematerijalne imovine - prava korištenja koja su bila uknjižena po navedenom ugovoru. Obaveze po ovom ugovoru priznaju se po prijemu faktura, a troškovi se priznaju nakon prenosa medijskih prava za prenos fudbalskih utakmica.

42. FINANSIJSKE OBAVEZE PO AMORTIZOVANOM TROŠKU – KRATKOROČNO

	31.12.2023.	31.12.2022.
Obaveze prema dobavljačima	47.212	36.065
Obaveze po osnovu najмова	10.613	10.907
Ugovorne obaveze (avansi)	1.120	1.324
Obaveze po uzetim kreditima - kratkoročno	-	10
Ostale finansijske obaveze po amortizovanom trošku	5.616	4.991
	64.561	53.297

Ostale finansijske obaveze u iznosu od 5.616 hiljada KM se odnose na kratkoročnu obavezu po osnovu kapitaliziranih prava na emitovanje programa i sadržaja na Moja TV po osnovu 8 ugovora o nabavci prava.

43. ODGOĐENI PRIHOD

	2023.	2022.
Unaprijed naplaćeni prihodi		
Unaprijed naplaćeni prihod od saobraćaja - prepaid usluge	4.935	5.069
Unaprijed naplaćeni prihod mrežarine	441	507
Ostali unaprijed naplaćeni prihodi	272	25
	5.648	5.601
Razgraničeni prihodi		
Obaveza po zajedničkom prihodu	184	518
Odgođeni prihod po osnovu donacije	84	152
	268	670
	5.916	6.271

44. OSTALE OBAVEZE, UKLJUČUJUĆI I RAZGRANIČENJA

	31.12.2023.	31.12.2022.
Obračunati troškovi/razgraničenja	28.254	35.995
Obaveze prema zaposlenima	13.249	11.745
Obaveze za PDV	4.468	3.357
Ugovorne obaveze	2.912	2.594
Obaveze za primljene depozite i uplate	1.629	1.875
Obaveze za dividende	446	841
Obaveze za donacije iz dobiti	22	2.023
Ostale obaveze - kratkoročno	11.246	9.832
	62.226	68.262

U okviru ostalih obračunatih troškova/razgraničenja (28.254 hiljada KM) najveći iznos se odnosi na obračunate nefakturisane troškove u iznosu od 19.416 hiljada KM i rezervisanje za neiskorišteni godišnji odmor zaposlenih u iznosu od 6.847 hiljada KM.

45. PREUZETE OBAVEZE

Na datum izvještaja o finansijskom položaju Društvo je imalo sljedeće preuzete obaveze:

- preuzete obaveze po osnovu investicija u iznosu od 80.258 hiljada KM (31. decembar 2022.: 71.556 hiljada KM);
- preuzete obaveze po osnovu nabavki mobilnih aparata i kompjuterske opreme u iznosu od 166 hiljada KM (31. decembar 2022.: 0 hiljada KM);
- preuzete obaveze po osnovu zaključenih ugovora za usluge za "Moja TV" i ostale reklamno-propagandne usluge u iznosu od 61.488 hiljada KM (31. decembar 2022.: 28.560 hiljada KM);
- Preuzete obaveze po ugovorima za najam i održavanje i ostalo u iznosu od 41.597 hiljada KM (31. decembar 2022.: 31.501 hiljada KM).

46. POTENCIJALNE OBAVEZE

Na dan 31. decembra 2023. godine, protiv Društva su u toku sudski sporovi u ukupnom iznosu od 109.000.234 KM.

Tužbe radnika

Ukupna vrijednost sporova pokrenutih od strane zaposlenih i Sindikata BH Telecoma iznosi **88.240.691,83** KM na dan 31. decembra 2023. godine. Najznačajniji sudski spor u iznosu od 45.000.000 KM odnosi se na tužbu pokrenutu od strane Sindikata BH Telecoma u 2014. godini, ostatak se odnosi na naknadno podnijete pojedinačne tužbe radnika po istom osnovu. Tužbeni zahtjev je postavljen na način da se putem emisije dionica za zaposlene, rasporedom dobiti za tu namjenu, izvrši prenos dionica na uposlenike u visini od 5% osnovnog kapitala Društva ili ukupno 3.344.554 dionica nominalne vrijednosti od 10 KM, te da za period od dana donošenja granskog kolektivnog ugovora 4. decembra 2006. godine, pa do dana donošenja sudske odluke, nadoknadi šteta u vidu izgubljene koristi za zaposlenike u iznosu od cca 45.000.000 KM. Iznos će biti preciziran nakon provedenog vještačenja, zajedno sa zakonskom zateznom kamatom na iznose godišnjih dividendi za svaku poslovnu godinu počev od dana dospjeća tj. od dana donošenja odluke o rasporedu dobiti za konkretnu poslovnu godinu.

Vrhovni sud FBiH je 10. marta 2017. godine donio Odluku po postavljenom spornom pravnom pitanju u kojoj se navodi da zaštitu svojih prava iz člana 84. Kolektivnog ugovora za područje telekomunikacija u FBiH u smislu prenosa pripadajućeg dijela dionica na zaposlene ili isplate protuvrijednosti dionica u novcu, radnik Dioničkog društva BH Telecom d.d. Sarajevo, u sudskom postupku može tražiti tek nakon provedene emisije dionica, kada stiče aktivnu legitimaciju u individualnom građanskom sporu.

46. POTENCIJALNE OBAVEZE (nastavak)

Tužbe radnika (nastavak)

Na temelju mišljenja Izvršne direkcije za pravne poslove, upravljanje organizacijom i ljudskim resursima Društva vjeruje se da nije vjerovatno da će Društvo izgubiti ovaj spor.

Dana 5. februara 2020. godine pokrenut je još jedan postupak protiv Društva od strane Sindikata BH Telecoma v.s. 40.334.328 KM. Radni spor – radi ostvarivanja prava na naknadu štete iz Kolektivnog ugovora. Sindikat je kao prvotuženog označio Vladu FBiH, a kao drugotuženog BH Telecom d.d. Sarajevo.

Znatan broj sporova pokrenut je od strane zaposlenih protiv Društva, radi neisplaćenih plaća u vrijeme održavanja štrajka, kao i određen broj sporova po drugim osnovama koji proizilaze iz radnog odnosa ili u vezi sa radnim odnosom.

Ostali sporovi

Ostali sporovi su nastali u toku redovnog poslovanja Društva i na dan 31. decembra 2023. godine njihova ukupna vrijednost iznosi 20.759.542 KM.

47. TRANSAKCIJE SA POVEZANIM STRANAMA

Društvo je u većinskom vlasništvu Vlade Federacije Bosne i Hercegovine. U nastavku su prikazane značajnije transakcije s društvima koja kontroliše Vlade Federacije Bosne i Hercegovine. Ostale transakcije s društvima koja kontroliše Vlada nisu individualno značajne; one nastaju tokom redovnog poslovanja

	2023.	2022.
<i>Prodaja i nabavka proizvoda/robe i usluga</i>		
JP Hrvatske telekomunikacije d.o.o. Mostar	5.029	5.319
MY Media d.o.o. Sarajevo	1.863	-
JP Elektroprivreda BiH d.d. - Sarajevo	1.676	1.812
JP BH POŠTA d.o.o. Sarajevo	616	593
Lutrija Bosne i Hercegovine d.o.o. Sarajevo	287	311
Union banka d.d. Sarajevo	204	212
Ostala povezana lica:	1.344	1.940
	11.019	10.187
<i>Nabavka proizvoda/robe i usluga od povezanih strana</i>		
JP BH POŠTA d.o.o. Sarajevo	16.517	14.963
JP Elektroprivreda BiH d.d. - Sarajevo	7.599	6.821
JP Hrvatske telekomunikacije d.o.o. Mostar	5.667	5.340
MY Media d.o.o. Sarajevo	4.014	0
Energoinvest d.d. Sarajevo	807	916
JP "Elektroprivreda HZ HB" d.d. Mostar	440	404
Lutrija Bosne i Hercegovine d.o.o. Sarajevo	265	239
Ostala povezana lica:	882	486
	36.191	29.169

47. TRANSAKCIJE SA POVEZANIM STRANAMA (nastavak)

Sljedeći iznosi su ostali nepodmireni na kraju izvještajnog perioda, proistekli iz transakcija sa povezanim stranama:

	31.12.2023.	31.12.2022.
Potraživanja		
JP Hrvatske telekomunikacije d.o.o. Mostar	459	431
JP Elektroprivreda BiH d.d. - Sarajevo	294	261
JP BH POŠTA d.o.o. Sarajevo	63	50
ArcelorMittal Zenica d.o.o. Zenica	43	44
Lutrija Bosne i Hercegovine d.o.o. Sarajevo	24	28
MY Media d.o.o. Sarajevo	13	0
Ostala povezana lica:	189	203
	1.085	1.017
Obaveze		
JP BH POŠTA d.o.o. Sarajevo	1.422	934
MY Media d.o.o. Sarajevo	780	0
JP Elektroprivreda BiH d.d. - Sarajevo	576	3
Energoinvest d.d. Sarajevo	119	59
JP Hrvatske telekomunikacije d.o.o. Mostar	455	10
Ostala povezana lica:	140	21
Tekuće obaveze	3.492	1.027
Članovima Uprave i Nadzornog odbora isplaćene su tokom godine sljedeće naknade:		
	2023.	2022.
Bruto naknade članovima Uprave	1.177	1.052
Bruto naknade članovima Nadzornog odbora	122	140
	1.299	1.192

48. FINANSIJSKI INSTRUMENTI

Kategorije finansijskih instrumenata

Finansijski instrumenti su klasificirani u sljedeće kategorije fer vrijednosti:

	Napomena	31. decembar 2023.	31. decembar 2022.
Finansijska imovina			
Po amortiziranom trošku (kredit i potraživanja uključujući novac i novčane ekvivalente)	30, 34, 35	427.612	380.111
Fer vrijednost kroz ostalu sveobuhvatnu dobit	29	5	7.914
		427.617	388.025
Finansijske obaveze			
Po amortiziranom trošku	39, 42	122.263	120.958
		122.263	120.958

48. FINANSIJSKI INSTRUMENTI

Ciljevi upravljanja finansijskim rizikom

Sektor za finansijske poslove unutar Izvršne direkcije za ekonomsko finansijske poslove Društva, koordinira pristupom domaćim i međunarodnim finansijskim tržištima. Finansijski rizici se prate kroz katalog rizika koji se dostavlja predstavniku za kvalitet u okviru izvršne direkcije, koji dalje sarađuje sa Direkcijom za razvoj sistema upravljanja. Ovi rizici uključuju tržišni rizik (uključujući valutni rizik, rizik kamatne stope i cjenovni rizik), kreditni rizik, rizik likvidnosti i rizik novčanog toka kamatne stope..

Tržišni rizik

Aktivnosti Društva su primarno izložene finansijskom riziku promjene kursa strane valute i kamatne stope (pogledati ispod). Izloženost tržišnom riziku se dopunjava analizom osjetljivosti. Nije bilo promjena u izloženosti Društva tržišnom riziku ili načinu na koji se upravlja i mjeri rizik.

Valutni rizik

Društvo obavlja određene transakcije denominirane u stranim valutama po osnovu kojih dolazi do izloženosti promjenama kurseva stranih valuta.

Knjigovodstvena vrijednost monetarne finansijske imovine i obaveza Društva denominiranih u stranoj valuti na dan izvještavanja je kako slijedi:

	Sredstva		Obaveze	
	31.12.2023.	31.12.2022.	31.12.2023.	31.12.2022.
EUR – euro	11.730	10.719	1.941	1.477
SDR - Specijalna prava vučenja	148	212	6	21
USD - američki dolar	337	410	12	1.477

Društvo je izloženo valutnom riziku u slučaju promjene kursa valuta EUR, USD i SDR. U sljedećoj tabeli je prikazana analiza efekata promjene kursa KM u iznosu na povećanje ili smanjenje vrijednosti KM za 10% u odnosu na strane valute. 10% je stopa koja se koristi pri internom izvještavanju Uprave o riziku strane valute i predstavlja procjenu Uprave o razumno mogućim promjenama kurseva stranih valuta. Analiza se vrši za imovinu i obaveze nominirane u stranoj valuti i predstavlja usklađenje njihove vrijednosti na kraju perioda za promjenu kursa strane valute od 10%

Pozitivan iznos niže ukazuje na povećanje dobiti kada KM u odnosu na relevantnu valutu jača za 10%. Za 10% slabljenja KM u odnosu na relevantnu valutu, efekat na dobit i kapital bi bio isti, ali u negativnom iznosu.

Valuta	Efekti promjene kursa (dobit ili gubitak)	
	31.12.2023.	31.12.2022.
USD – američki dolar	350	454
SDR – specijalna prava vučenja	155	234

Po mišljenju Uprave, analiza osjetljivosti nije reprezentativna u smislu inherentnog valutnog rizika za EUR, jer je u skladu sa Zakonom o Centralnoj banci Bosne i Hercegovine KM fiksno vezana za EUR. Izmjena kursa bi zahtijevala izmjenu zakona i usvajanje od Parlamentarne skupštine Bosne i Hercegovine.

Upravljanje kamatnim rizikom

Društvo je izloženo kamatnom riziku, jer plasira sredstva po fiksnim kamatnim stopama. Izloženost Društva riziku promjene kamatnih stopa po osnovu finansijske imovine i obaveza je detaljno prikazana u Napomeni

48. FINANSIJSKI INSTRUMENTI (nastavak)

Analiza osjetljivosti kamatne stope

Analiza efekata promjene kamatne stope urađena je za finansijske instrumente za koje je Društvo izloženo kamatnom riziku na datum izvještajnog perioda. Analiza je urađena pod pretpostavkom da je preostali iznos finansijskih instrumenata na datum izvještajnog perioda bio nepodmiren čitavu godinu. Promjena stope od 50 baznih jedinica (0,5%) koristi se za potrebe internog izvještavanja Upravi o riziku kamatnih stopa i predstavlja procjenu Uprave razumno mogućih promjena kamatnih stopa.

U slučaju povećanja, odnosno smanjenja kamatnih stopa za 50 baznih jedinica (0,5%), a da su sve ostale varijable ostale nepromijenjene, finansijski rezultat za godinu koja je završila 31. decembra 2023. bi se povećao/smanjio za iznos od 1.621 hiljada KM (2022.: povećao/smanji za 1.306 hiljada KM).

Upravljanje kreditnim rizikom

Kreditni rizik se odnosi na rizik da druga strana neće ispuniti svoje ugovorne obaveze što će rezultirati finansijskim gubitkom Društva. Društvo je usvojilo politiku da posluje samo sa kreditno pouzdanim strankama i da obezbijedi dovoljno kolaterala, gdje se pokaže kao potrebno, kao sredstvo za umanjeno rizika i finansijskih gubitaka.

Izloženost Društva i kreditni rejting klijenata se stalno nadgledaju, a ukupna vrijednost zaključenih transakcija je razdijeljena između odobrenih klijenata. Kreditna izloženost kontrolira se ograničenjima klijenata koje godišnje pregleda i odobrava Uprava.

Potraživanja od kupaca razdijeljena su na značajan broj klijenata u različitim industrijama i geografskim područjima. Društvo nema značajnu izloženost kreditnom riziku ni prema jednom kupcu ili grupi kupaca koji imaju slične osobine. Društvo definira kupce da imaju slične osobine ako su povezana lica.

Knjigovodstvena vrijednost finansijske imovine prikazana u finansijskim izvještajima, umanjena za gubitke po osnovu umanjenja vrijednosti, predstavlja maksimalnu izloženost Društva kreditnom riziku bez uzimanja u obzir vrijednosti prikupljenih kolaterala.

Maksimalna izloženost kreditnom riziku na datum izvještavanja iznosi kako slijedi:

	Napomena	31. decembar 2023.	31. decembar 2022.
Novac i novčani ekvivalenti	35	303.119	232.359
Depoziti	30,34	65.640	95.559
Potraživanja od kupaca	33	63.787	59.930
Kreditni kupci	30	13.538	13.044
Kreditni zaposlenici	30	207	479
		446.291	401.371

Upravljanje rizikom likvidnosti

Krajnja odgovornost za upravljanje rizikom likvidnosti leži na Upravi Društva, koja je izgradila odgovarajući okvir za upravljanje rizikom likvidnosti u skladu sa potrebama Društva. Društvo upravlja ovim rizikom održavanjem adekvatnih rezervi, kreditima od strane banaka, kao i ostalim izvorima finansiranja, time što konstantno nadgleda prognozirane i stvarne novčane tokove i uspoređuje profile dospijeća finansijske imovine i obaveza.

48. FINANSIJSKI INSTRUMENTI (nastavak)

Tabela za kamatni rizik i rizik likvidnosti

Dospijeće nederivatne finansijske imovine:

Opis	Ponderisana prosječna kamatna stopa	Do 1 mjesec	2 - 6 mjeseci	7 - 12 mjeseci	1 - 5 godina	Preko 5 godina	Ukupno
31. decembar 2023.							
Bez kamata		126.277	30.184	23.102	21.873	4.776	206.212
Instrumenti po fiksnoj kamatnoj stopi	1,50%	250.454	11.000	10.149	44.992	-	316.595
UKUPNO		376.731	41.184	33.251	66.865	4.776	522.807
31. decembar 2022.							
Bez kamata		63.133	29.652	19.833	13.073	48	125.739
Instrumenti po fiksnoj kamatnoj stopi	1,35%	167.140	37.132	16.164	43.938	6	264.380
UKUPNO		230.273	66.784	35.997	57.011	54	390.119

Sljedeća tabela detaljno prikazuje preostala ugovorena dospijeća Društva za nederivatne finansijske obaveze. Tabela je načinjena na osnovu nediskontiranih novčanih tokova finansijskih obaveza na osnovu najranijeg datuma na koji se od Društva može tražiti da plati.

Dospijeće nederativnih finansijskih obaveza

	Knjig. vrijednost	Ugovoreni novčani tokovi	Kamatna stopa	Do 1 mjesec	2 - 6 mjeseci	7 - 12 mjeseci	1 - 5 godina	Preko 5 godina	Ukupno
31. decembar 2023.									
Obaveze prema dobavljačima i ostale obaveze	92.614	92.614	-	64.284	14.713	4.680	2.554	6.383	92.614
Obaveze za najam MSFI 16	60.602	66.193	*	1.384	5.805	5.222	49.534	4.248	66.193
Obračunati troškovi i ugovorne obaveze	24.319	24.319	-	20.676	724	1.948	971	-	24.319
UKUPNO	177.535	183.126	-	86.344	21.242	11.851	53.059	10.631	183.126
31. decembar 2022.									
Obaveze prema dobavljačima i ostale obaveze	71.919	71.919	-	52.466	9.828	8.070	1.555	-	71.919
Obaveze za najam MSFI 16	78.568	97.300	*	2.318	5.280	7.415	61.208	21.079	97.300
Obračunati troškovi i ugovorne obaveze	38.608	38.608	-	27.511	2.931	1.738	6.428	-	38.608
UKUPNO	189.095	207.827	-	82.295	18.039	17.223	69.191	21.079	207.827

*3,5% za najam do 5 godina i 3% za najam preko 5 godina

49. MJERENJE FER VRIJEDNOSTI

Fer vrijednost finansijske imovine i finansijskih obaveza Društva koji se mjere po fer vrijednosti na ponavljajućoj osnovi, iz perioda u period.

Fer vrijednost je cijena koja bi se dobila za prodaju ili bi bila plaćena za prijenos obaveza u redovnoj transakciji između učesnika na tržištu na datum mjerenja, bez obzira na to je li ta cijena direktno uočljiva ili procijenjena koristeći drugu tehniku procjene vrijednosti. U procjeni fer vrijednosti imovine ili obaveza, Društvo uzima u obzir karakteristike imovine ili obaveza kada bi učesnici na tržištu uzeli u obzir ove karakteristike kod određivanja cijene imovine ili obaveza na datum mjerenja. Fer vrijednost za mjerenje i/ili za svrhu objavljivanja u ovim finansijskim izvještajima je određena na takvoj osnovi, osim za mjerenja koja imaju neke sličnosti u fer vrijednosti, ali nisu fer vrijednosti, kao što su neto utrživa vrijednost prema MRS 2 ili vrijednost u upotrebi prema MRS 36.

Osim toga za potrebe finansijskog izvještavanja, pokazatelji fer vrijednosti su podijeljeni na nivoe 1, 2 ili 3 na temelju stepena do kojeg je vrednovanje fer vrijednosti moguće posmatrati i prema značaju vrednovanja fer vrijednosti u cijelosti, kako slijedi:

- *Nivo 1* - ulazni podaci su kotirane cijene (nekorigovane) na aktivnim tržištima za identičnu imovinu ili obaveze kojima Društvo može pristupiti na datum mjerenja;
- *Nivo 2* - ulazni podaci, osim onih kotiranih cijena koje su uključene u Nivo 1, koji su uočljivi za imovinu ili obaveze, bilo direktno ili indirektno; i
- *Nivo 3* - ulazni podaci su neuočljivi ulazni podaci za imovinu ili obaveze.

Finansijski izvještaji prezentirani su u konvertibilnim markama (KM), obzirom da je to valuta u kojoj je iskazana većina poslovnih događaja Društva. Konvertibilna marka je fiksno vezana za euro (1 EUR = 1,95583 KM).

Sastavljanje finansijskih izvještaja u skladu sa MSFI zahtijeva od Uprave korištenje prosudbi, procjena i pretpostavki koje utječu na primjenu računovodstvenih politika, te objavljene iznose imovine, obaveza, prihoda i rashoda. Stvarni rezultati mogu biti različiti od tih procjena.

Procjene i povezane pretpostavke redovno se pregledaju. Promjene računovodstvenih procjena priznaju se u periodu u kojem su procjene promijenjene, te eventualno budućim periodima, ako utiču i na njih.

Informacije o područjima sa značajnom neizvjesnošću u procjenama i kritičnim prosuđivanjima primjeni računovodstvenih politika, koje imaju najznačajniji uticaj na iznose objavljene u ovim finansijskim izvještajima, objavljene su u Napomeni 4.

Određena finansijska imovina Društva mjeri se po fer vrijednosti na kraju svakog izvještajnog perioda. Sljedeća tabela daje informacije o tome kako se utvrđuju fer vrijednosti ove finansijske imovine (posebno, tehnike vrednovanja i ulazni podaci koji se koriste).

Finansijska imovina/finansijske obaveze	Fer vrijednost na dan		Hijerarhija fer vrijednosti	Tehnike vrednovanja i ulazni podaci
	31.12.2023.	31.12.2022.		
1) Nederivativna finansijska imovina po fer vrijednosti kroz ostalu sveobuhvatnu dobit (Napomena 29.)	Vlasničke vrijednosnice koje kotiraju na berzi u Francuskoj – 4.707 hiljada KM	Vlasničke vrijednosnice koje kotiraju na berzi u Francuskoj – 7.914 hiljada KM	Nivo 1	Cijene koje kotiraju na aktivnom tržištu

Fer vrijednost finansijske imovine i finansijskih obaveza Društva koji se ne mjere po fer vrijednosti na ponavljajućoj osnovi, iz perioda u period (ali se zahtijeva objavljivanje njihove fer vrijednosti)

Društvo nema finansijske imovine, niti finansijskih obaveza koje se mjere po fer vrijednosti na trajnoj osnovi. Uprava smatra da knjigovodstveni iznosi finansijske imovine i finansijskih obaveza priznati u finansijskim izvještajima približno odgovaraju njihovim fer vrijednostima.

50. DOGAĐAJI NAKON DATUMA BILANSA

Između datuma bilansa i datuma odobrenja ovih finansijskih izvještaja nije bilo značajnih događaja koji zahtijevaju objavljivanje.

51. ODOBRAVANJE FINANSIJSKIH IZVJEŠTAJA

Ove finansijske izvještaje odobrila je Uprava Društva dana 23.4.2024. godine.

v.d. GENERALNI DIREKTOR



Amel Kovačević

**v.d. IZVRŠNI DIREKTOR ID ZA EKONOMSKO
FINANSIJSKE POSLOVE**



Anisa Lojo-Bajrić