

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



2024

IZVJEŠTAJ O POSLOVANJU

FINANSIJSKI IZVJEŠTAJ I
IZVJEŠTAJ NEOVISNOG REVIZORA

Juli / Srpanj 2025.



BH TELECOM
PRUŽA
VISOKO -
TEHNOLOŠKA,
PAMETNA
I RJEŠENJA
NOVE
GENERACIJE
ZA PREKO
2,1 MILION
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.

2,1 milion
KORISNIKA

1.000 PREKO
USLUGA

nagrade – priznanja

"100 najvećih u BiH i regionu - ESG Impuls 2024"

BH Telecom prvoplasirani u kategoriji "100 najvećih - Velike kompanije po dobiti i prihodu"

Manifestacija "Ekonomski uspjeh godine" Privredna komora FBiH

BH Telecom dobitnik prestižnog priznanja u kategoriji "Društvena odgovornost"

30. Sarajevo Film Festival

Deset nagrada "Srce Sarajeva" za BH Telecom serije "Znam kako dišeš" i "Princ iz Eleja"
iz produkcije BH ContentLab platforme

Sarajevo Unlimited 2024.

BH Telecom dobitnik nagrade za razvijanje tehnološkog sektora u BiH

No limit Advertising Festival 2024.

BH Telecom kampanja "Ultra je beton za tvoj telefon" dobitnik pet prestižnih nagrada
za inovativnost i praćenje globalnih trendova u industriji oglašavanja

Kolektiv d.o.o. - MojPosao.ba

Najpoželjniji poslodavac u 2024. godini u javnom sektoru

GLAVNA OBILJEŽJA POSLOVANJA

— PRIHOD

555,7
miliona KM

— EBITDA

165,5
miliona KM

— EBITDA MARŽA

30,2
%

— NETO DOBIT

65,8
miliona KM

— NETO DOBIT/EBITDA

40,0
%

— CAPEX

78,5
miliona KM

— SLOBODNI NOVČANI TOK

16,9
miliona KM

— EPS

1,0
KM

— PRIHOD (KM)



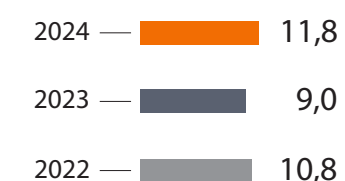
— EBITDA (KM)



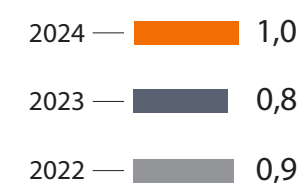
— NETO DOBIT (KM)



— NETO MARŽA (%)



— EPS (KM)



— EBITDA MARŽA (%)



S A D R Ž A J

1	PREGLED	7
	Osnovni podaci i kratki historijat	8
	Gdje djelujemo	9
	Međunarodna saradnja	19
	Informacije za investitore	
2	STRATEŠKI OKVIR	
	Obračanje generalnog direktora	14
	Korporativni profil	17
	Strategija	23
	BH Telecom 2024: godina ubrzanog rasta, inovacija i digitalne transformacije	25
	Poslovno okruženje	35
	Pregled tržišta telekomunikacija u 2024. godini	38
	Upravljanje rizicima i korporativno upravljanje	47
3	OPERATIVNI PREGLED	
	Inovacije u ponudi usluga	51
	Korisnici usluga	62
	Ključni podaci o redovnom poslovanju	67
	Ekonomsko-finansijsko poslovanje	68
	Realizovana investiciona ulaganja	80
4	DRUŠTVENO ODGOVORNO I ODRŽIVO POSLOVANJE	
	Donacije	85
	Sponzorstva	86
	Odgovornost prema korisnicima	87
	Zaštita životne sredine	88
	Ljudski resursi i briga o zaposlenima	92
	Nagrade i priznanja	95
5	FINANSIJSKI IZVJEŠTAJ I IZVJEŠTAJ NEOVISNOG REVIZORA	96

BH TELECOM STUB

BH TELEKOMUNIKACIJSKE
INFRASTRUKTURE

1

PREGLED

Osnovni podaci i kratki historijat
Gdje djelujemo
Međunarodna saradnja
Informacije za investitore

7

8

9

19

[1,0 milijarda
KAPITAL]

OSNOVNI PODACI I KRATKI HISTORIJAT

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 komunikacije
	Vlasništvo u drugim društvima	BH Telecom d.d. Sarajevo je osnivač sa 100% učešća u osnovnom kapitalu "Metropol 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 28. 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 76 prodajnih mjesta i to:

- 69**
u Federaciji Bosne i Hercegovine
- 5**
u Republici Srpskoj
- 2**
u Brčko distriktu



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 kao što su Google, Facebook i Netflix.

BH Telecom sa vlastitom 100G DWDM mrežom prisutan je u DC Digital Reality, Zagreb (Hrvatska) i DC BIX, Budimpešta (Mađarska), što omogućava direktnu povezanost sa međunarodnim operatorima.

BH TELECOM JE ČLAN MEĐUNARODNIH TELEKOMUNIKACIJSKIH ASOCIJACIJA:



ITU - Međunarodna telekomunikaciona unija



ETNO - Asocijacija evropskih telekomunikacionih mrežnih operatora, od 09. septembra 2024. godine asocijacija djeluje pod nazivom Connect Europe



GSM Asocijacija



ETSI - Evropski institut za standardizaciju u oblasti telekomunikacija



CEPT - Evropska konferencija poštanskih i telekomunikacionih administracija



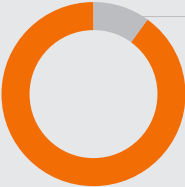
TM Forum - Globalna asocijacija industrije

EUTELSAT - Evropska organizacija za telekomunikacione satelite

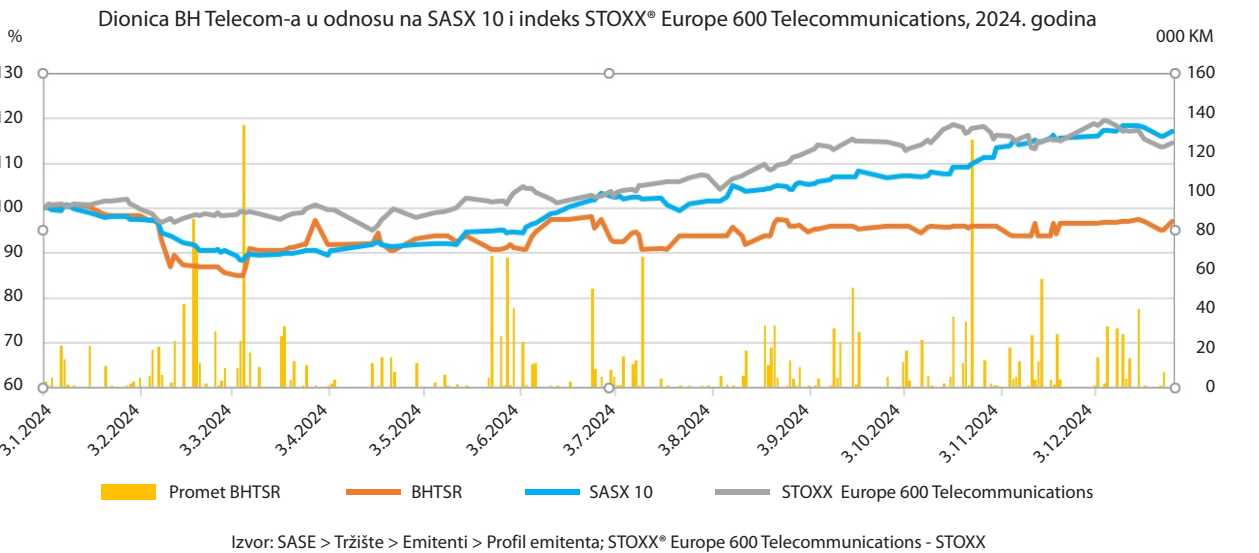
INFORMACIJE ZA INVESTITORE

- Vrijednost osnovnog kapitala Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo na dan 31.12.2024. 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), BH Telecom d.d. Sarajevo zauzima treće mjesto po ostvarenom prometu na Slobodnom tržištu - ST1.
- Ukupan broj transakcija dionicama BH Telecoma u 2024. godini iznosio je 462, sa ukupnom vrijednošću prometa od 2,2 miliona KM. Ukupan promet manji je za 62% u odnosu na prethodnu godinu i dok su indeksi SASX 10 i indeks STOXX® Europe 600 Telecommunications doživjeli značajan uzlet u drugom polugodištu, rast dionica BH Telecom-a je izostao, ali su ostale stabilne pokazujući otpornost i temeljni potencijal.
- Prosječna cijena dionica BH Telecoma u 2024. godini iznosila je 13,53 KM, minimalna prosječna cijena iznosila je 12,20 KM, a maksimalna prosječna cijena 14,50 KM.
- Prosječna cijena dionica BH Telecom-a na posljednji dan trgovanja u 2024. godini je iznosila 13,96 KM.
- Tržišna kapitalizacija na posljednji dan trgovanja iznosila je 885,9 miliona KM, što predstavlja pad od 2,6% u odnosu na posljednji dan trgovanja prošle godine, 29.12.2023. godine.

INFORMACIJE ZA INVESTITORE	2023.	2024.	% promjene
Broj transakcija	498	462	-7%
Ukupan promet (mil. KM)	2,7	2,2	-18%
Tržišna kapitalizacija (mil. KM)	909,3	885,9	-3%
Isplaćena dividenda (mil. KM)	-	70,0	-
ROE (%)	4,55	6,36	1,8 p.p
EPS (KM)	0,76	1,04	37%



10% Ostali dioničari
90% Vlada FBiH



[2,1 milion
KORISNIKA]



2

STRATEŠKI OKVIR

Obračanje generalnog direktora	14
Korporativni profil	17
Strategija	23
BH Telecom 2024: godina ubrzanog rasta, inovacija i digitalne transformacije	25
Poslovno okruženje	35
Pregled tržišta telekomunikacija u 2024. godini	38
Upravljanje rizicima i korporativno upravljanje	47





GENERALNI DIREKTOR
Amel Kovačević

” Unatoč izazovnim tržišnim uslovima BH Telecom je ostvario značajan napredak u 2024. godini. Kao lider na bh tržištu telekomunikacija nastavljamo ubrzavati našu transformacijsku putanju, spremni da s velikim fokusom i odlučnošću slijedimo našu viziju i stvaramo veću vrijednost za naše dioničare u godinama koje dolaze. ”

72,2 miliona KM
BRUTO DOBIT

1,28 KM
DIVIDENDA PO DIONICI

OBRAĆANJE GENERALNOG DIREKTORA

Poštovani dioničari,

Iza nas je prva poslovna godina pod novim vodstvom kompanije. Tokom proteklih dvanaest mjeseci 2024. godine, možemo reći da smo započeli jedno transformacijsko putovanje za BH Telecom, predvođeno novim sastavom Uprave Društva. Cilj transformacije je pozicionirati BH Telecom kao vodećeg digitalnog integratora bosanskohercegovačkog društva. Integracijom digitalnih tehnologija u sve aspekte našeg poslovanja, namjeravamo unijeti fundamentalne promjene u načinu na koji kompanija djeluje na tržištu i pruža vrijednost našim korisnicima. Digitalna poslovna transformacija za nas znači stvaranje novih izvora prihoda kroz digitalna rješenja, usluge i poslovne modele.

Omogućavanjem pristupa naprednim digitalnim rješenjima koja poboljšavaju svakodnevni život naših korisnika, stalnim uvođenjem novih tehnologija i inovacija koje unaprijeđuju poslovne procese i usluge, pružanjem podrške drugim organizacijama i sektorima na njihovom putu digitalne transformacije želimo da BH Telecom bude predvodnik u uvođenju i integraciji digitalnih tehnologija u različite aspekte našeg društva čime direktno doprinosimo ekonomskoj stabilnosti i održivom razvoju naše zemlje.

Digitalna transformacija nije samo tehnološki napredak, već i prilika za stvaranje održivijeg i pravednijeg društva. Ona simbolizira našu želju da budemo ispred tržišta koje se kontinuirano mijenja, pružamo inovativna rješenja našim korisnicima i pokazujemo našu odlučnost da se prilagodimo i napredujemo.

Želimo poboljšati korisničko iskustvo na svakom dodirnom mjestu, dizajnirajući i isporučujući inovativne tehnologije koje će osigurati budući rast i učiniti BH Telecom još otpornijim na izazove. Istovremeno, u predstojećem periodu poseban akcenat bit će stavljen na zaposlenike - njihov profesionalni razvoj, unaprijeđenje performansi, dodatno poboljšanje uslova rada i sveukupnog zadovoljstva radnim okruženjem, a sve sa ciljem ukupnog napretka i uspjeha kompanije. Svjesni da je to jedan dugotrajan i zahtjevan proces koji iziskuje vrijeme i investicije, odmah smo započeli s promjenama.

Analize koje smo proveli po dolasku u kompaniju pokazale su da postojeći organizacijski okvir nije dovoljno prilagođen dinamičnim poslovnim izazovima s kojima se trenutno suočavamo na tržištu. Unapređenje organizacijske kulture ne utječe samo na zadovoljstvo korisnika, već i na radnu motivaciju zaposlenika. Upravo iz tih razloga reorganizacija je naš prvi fokus, koji će, duboko vjerujem, unaprijediti naše poslovne procese, a naši korisnici će vrlo brzo osjetiti napredak u pružanju usluga i poboljšanju korisničkog zadovoljstva.

Uprkos suočavanju s promjenama na globalnom tržištu i izazovima inflacije, ostajemo sigurni i optimistični u pogledu budućnosti, te aktivno tražimo prilike za rast kroz strateška partnerstva i promišljena ulaganja i akvizicije. Uvjereni smo da posvećenom implementacijom nove, ambiciozne strategije i naše vizije obezbjeđujemo održiv rast i dodatnu vrijednost kako našim korisnicima, tako i Vama, dioničarima.

U izuzetno nestabilnim tržišnim uslovima BH Telecom je u 2024. godini ostvario rekordan ukupan prihod od 555,7 miliona KM, najveći u posljednjih deset godina i 25,2 miliona KM veći od iznosa u prethodnoj godini. Bruto dobit iznosi 72,2 miliona KM i veća je za 37% u odnosu na prethodnu godinu, što je najveći iznos bruto dobiti još od 2016. godine. Ovi ohrabrujući rezultati potvrđuju ispravnost našeg opredjeljenja. Strateški segmenti poslovanja ostvarili su solidne rezultate, a naše aktivnosti na polju optimizacije troškova značajno su doprinijele našem uspjehu. Servis Moja TV ostvario je rast prihoda od 8%, a postpaid servis mobilne telefonije rast prihoda od 13% u odnosu na 2023. godinu. Korisnička baza postpaid mobilne telefonije je uvećana za preko 35 hiljada korisnika, dok je ukupna korisnička baza uvećana za preko 23 hiljade korisnika.

Prateći tržišne trendove, uspješno prilagođavamo naše Extra pakete za postpaid mobilnu telefoniju, kao i nove prepaid opcije koje korisnici biraju prema svojim preferencijama. Time smo uspjeli zadržati leadersku poziciju na tržištu mobilne telefonije i nastaviti rast profitabilnosti ovog segmenta.

Naši izvanredni rezultati u 2024. godini rezultat su posvećenosti i napornog rada naših zaposlenika i menadžerskog tima, koji su neumorni u svojoj težnji da pokažu da i kompanije u državnom vlasništvu mogu biti tržišno orijentisane i uspješni poslovni subjekti, sa vrhunskim performansama.

Strateški smo pristupili analizi portfolija naših usluga i usmjerili resurse na osnovnu djelatnost. U protekloj godini realizovana su investiciona ulaganja u vrijednosti od 78,5 miliona KM. Fokusirani smo na dalju transformaciju poslovanja, s naglaskom na digitalizaciju i održivost. Izgradnja optičkih mreža i širenje postojeće 4G+ mobilne mreže, s pripremom za migraciju na 5G tehnologiju kada se za to steknu uslovi, predstavljaju strateške prioritete.

U protekloj godini realizovani su projekti koji se odnose na širenje mobilne radio pristupne mreže, kako geografski tako i kapacitivno. Kroz realizaciju projekta implementacije novih baznih stanica, u rad je pušteno 115 novih lokacija, a prošireno je 275 RAN lokacija, čime je omogućeno kvalitetno pružanje usluga mobilne mreže kako na novim, tako i na postojećim područjima pokrivenosti signalom. 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. Prosječna korisnička brzina na LTE mreži na kraju decembra 2024. godine povećana je za 50,8%.

U 2024. godini, proširili smo dostupnost 4G roaminga na 59 novih međunarodnih mreža, čime smo dodatno unaprijedili korisničko iskustvo za korisnike koji putuju van BiH.

Unaprijedili smo kapacitete optičke infrastrukture sa mogućnostima brzina od 1Gbps. Broj korisnika na optičkim mrežama porastao je za 17% u odnosu na 2023. godinu. U funkciju je stavljena nova super brza DWDM mreža i 100-gigabitna prenosna optička IP mreža što povećava IP kapacitet za 100% i omogućava intenzivan rast širokopojasnih i multimedijalnih usluga. Uspostavljena je i nova međunarodna mrežna tačka (POP) u data centru Digital Reality u Zagrebu što će omogućiti bržu i sigurniju internet vezu za korisnike.

S ciljem povećanja energetske efikasnosti, smanjenja troškova potrošnje električne energije, te smanjenja karbonskog otiska, BH Telecom je krenuo u izgradnju fotonaponskih sistema na krovovima objekata u svom vlasništvu i uz bazne stanice. Implementiramo novi sistem daljinskog nadzora i upravljanja energetikom na baznim stanicama koji će BH Telecomu omogućiti efikasnije upravljanje i nadzor nad svojim energetske objektima uz optimizaciju utroška električne energije.

Na objektu TKC u Mostaru implementirano je 93 solarnih panela snage 450Wp, čija trenutna proizvodnja kompenzira do 20% potreba objekta u zenitu zimskog dana, uz očekivanu veću proizvodnju u narednom periodu. Također, ugrađeni su fotonaponski sistemi na 6 baznih stanica, a realizacija više od 20 novih lokacija je u toku. Planirani su i projekti u Sarajevu i Bihaću, čime nastavljamo našu posvećenost ekološki odgovornom poslovanju.

Digitalizacijom procesa, uključujući implementaciju digitalnog potpisa, smanjili smo ovisnost o papiru, povećali efikasnost operacija i doprinijeli očuvanju okoliša. Također, pokrenuli smo i nagradnu igru za naše korisnike sa ciljem povećanja prelaska na elektronski način dostave računa, smanjenja utroška papira i zaštite životne sredine.

Pratimo svjetske trendove primjene vještačke inteligencije u telekomunikacijama i želimo, u saradnji sa stručnjacima i institucijama iz ove oblasti, graditi zajednička rješenja i ekosisteme u BiH i šire, kako bismo korisnicima približili primjenu vještačke inteligencije. BH Telecom već koristi vještačku inteligenciju u okviru svojih produkcionih sistema, uključujući sisteme za detekciju i prevenciju zloupotreba, osiguranje prihoda i sprečavanje odliva korisnika, te nastavlja intenzivna ulaganja u ovaj segment. Također, pokrenuli smo GenAI projekt, koji uključuje aktivnosti na uspostavljanju platforme za povećanje produktivnosti naših zaposlenika, a u drugoj fazi i naših korisnika. Naša promotivna kampanja "Ultra je beton za tvoj telefon", prva u BiH kreirana pomoću AI alata, istakla se kao pravi primjer inovativnog pristupa i kreativnog razmišljanja.

Nastavili smo proces modernizacije i širenja prodajne mreže, te ulažemo u unaprijeđenje korisničke podrške. Aplikacija Moj BH Telecom omogućava plaćanje računa bez provizije i obara rekorde u broju transakcija.

U saradnji sa BHRT-om, osigurali smo građanima Bosne i Hercegovine mogućnost da putem državne televizije prate najznačajnije sportske manifestacije, kao što su EURO 2024 i Olimpijske igre u Parizu.

BH Telecom nastavio je finansirati važne filmske i serijske projekte, kao i druge značajne inicijative u sportu, kulturi i društvenim aktivnostima u BiH. Kao ponosni tehnološki partner i glavni sponzor ispratili smo trideseti po redu SFF, najbolju filmsku priču u regiji. BH Telecom je i ove godine svoje partnerstvo sa SFF-om obilježio brojnim atraktivnim sadržajima a kao tehnološki partner festivala obezbijedio je sedam Wi-Fi lokacija u centralnom dijelu Sarajeva i jednu u Mostaru za surfanje i praćenje svih aktuelnosti sa autentičnog festivalskog tepiha. Tokom ovog spektakularnog događaja, kroz različite specijalne aktivnosti, predstavili smo ovogodišnju promotivnu kampanju pod nazivom „Partner kao iz filma”.

Zajedničkim pravovremenim djelovanjem i sinergijom uposlenika, značajno je unaprijeđena TK infrastruktura i uspostavljen viši nivo korisničkog iskustva. Postigli smo najbolje funkcionisanje mobilne mreže i kompletne TK infrastrukture BH Telecoma tokom trajanja 30. SFF-a.

Ono što je dodatno obilježilo 2024. godinu jeste snažna i sveobuhvatna društvena podrška koju je BH Telecom pružio širom zemlje. BH Telecom je tokom 2024. realizirao više od 630 projekata društvene odgovornosti, u ukupnoj vrijednosti od 2,2 miliona KM. Podrška je usmjerena na ključne oblasti: sport, kulturu, obrazovanje, nauku i humanitarne aktivnosti.

U saradnji s Vladom Federacije BiH i Nadzornim odborom, BH Telecom je izdvojio 1,5 miliona KM pomoći za najugroženije općine.

BH Telecom već godinama gradi održiv poslovni model u kojem je društvena odgovornost neizostavan dio strategije. Samo u oblasti sporta, tokom 2024. godine, podržali smo više od 230 inicijativa, izdvojivši milion KM. Za kulturne projekte opredijeljeno je dodatnih 800.000 KM. Ponosni smo da smo, kroz sponzorski aranžman, pomogli i realizaciju prve bh. kraljevske opere "Tvrtko, kralj bosanski"!

BH Telecom već skoro tri decenije kontinuirano puža maksimalnu podršku Olimpijskom komitetu BiH, stvarajući bolje uslove za naše sportiste kako bi ostvarili bolje rezultate. Kao višedecenijski partner, pružili smo podršku našim olimpijcima koji su nastupali na XXXIII Ljetnim olimpijskim igrama u Parizu.

Pored podrške OK BiH, kompanija BH Telecom je i sponzor brojnim uspješnim sportistima BiH, uključujući našu najuspješniju plivačicu, olimpijku Lanu Pudar. Također, nastavili smo pružati podršku bh. skijašici Elvedini Muzaferiji, našim vodenim šampionima Ismailu Barlovu i Ismailu Zulfiću, te sponzorirali brojne kulturne i sportske manifestacije, privredne sajmove, tehnološke konferencije i događaje održane tokom 2024. godine.

Naše partnerstvo i podrška imaju jasnu misiju i cilj - promovisanje Bosne i Hercegovine, jačanje državotvornosti i osnaživanje patriotskog duha. U tom kontekstu biramo projekte u koje investiramo, s naglaskom na njihove dugoročne koristi za našu zemlju.

Svim našim dioničarima i korisnicima iskreno zahvaljujem na povjerenju koje su nam ukazali. Također, želim zahvaliti našim zaposlenicima, članovima Uprave i Nadzornog odbora na njihovoj predanosti i trudu. Na kraju, zahvaljujem svim našim partnerima na izuzetnoj saradnji tokom 2024. godine.

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

Nadzorni odbor čine predsjednik i šest članova. Nadzorni odbor u periodu od 01.01.-31.12.2024. godine činili su:

Do 11.02.2024. godine

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

Od 04.03. - 03.06.2024. godine

- | | |
|----------------------|----------------------------|
| 1. Sedad Avdić | v.d. predsjednik |
| 2. Faruk Hadžić | v.d. zamjenik predsjednika |
| 3. Samir Čorbo | v.d. član |
| 4. Ela Halilhodžić | v.d. član |
| 5. Alma Zildžić | v.d. član |
| 6. Zoran Marijanović | v.d. član |
| 7. Hasan Hasić | v.d. član |

Od 04.06.2024. godine na četverogodišnji mandat imenovani su:

- | | |
|----------------------|--|
| 1. Sedad Avdić | predsjednik |
| 2. Faruk Hadžić | zamjenik predsjednika |
| 3. Samir Čorbo | član (podnio ostavku 29.11.2024. godine) |
| 4. Ela Halilhodžić | član |
| 5. Alma Ustavdić | član |
| 6. Zoran Marijanović | član |
| 7. Hasan Hasić | 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.

U periodu od 01.01.-31.12.2024. godine Upravu društva činili su:

- | | |
|----------------------|--|
| 1. Amel Kovačević | Generalni direktor (v.d. Generalni direktor do 26.09.2024. godine. Imenovan na mandat od četiri godine počev od 27.09.2024. godine). |
| 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. Dika Hodžić | predsjednica |
| 2. Esad Osmanbegović | član |
| 3. Dina Džano Sokolović | član |

U P R A V A

**Amel Kovačević**

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 "Elektro distribucija" 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 "Elektro-distribucija" Zenica obavljao je poslove rukovodioca Službe za opće poslove i transport, rukovodioca Službe za kadrovske poslove, rukovodioca Službe za internu kontrolu te ruko-vodioca 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 v.d. 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 spoljni 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 poslovnih zajednice i studenata.

STRATEGIJA

Početkom 2025. godine usvojena je Strategija razvoja Dioničkog društva BH Telecom za period 2025.-2029. godina. Time su definisana osnovna strateška opredjeljenja i jasno postavljeni fokusi djelovanja za naredno plansko razdoblje.

Jasno smo postavili naše ciljeve, okvir i smjernice za donošenje budućih poslovnih odluka i alokaciju resursa kompanije.

TEMELJE
ORGANIZACIJSKE
KULTURE
BH TELECOMA
POSTAVLJAMO
TAKO DA:

- Istinski služimo korisniku - svaku aktivnost profiliramo pitanjem da li je korisnik u fokusu
- Smo svi mi jedan tim, tim u kojem radimo na izgradnji povjerenja i solidarni smo - timski rad
- Gradimo organizaciju u kojoj su uloge i zadaci svih nas jasne - odgovornost
- Živimo najviše etičke vrijednosti, zastupamo transparentnost uz odricanje od bilo kakvih sumnjivih i neetičnih praksi - čista posla
- Smo spremni za svaku promjenu, uz stalni razvoj i učenje - agilnost

MISIJA



Povezujemo i razvijamo BiH kroz inovativna digitalna rješenja.

VRIJEDNOSTI



Korisnik u fokusu
Timski rad
Odgovornost
Čista posla
Agilnost

VIZIJA



Vodeći digitalni integrator bosansko-hercegovačkog društva.



STRATEŠKI CILJEVI

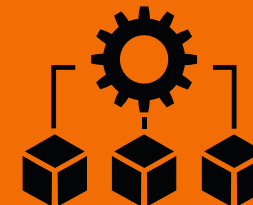
Povećati zadovoljstvo i lojalnost korisnika
uz rast i dugoročnu stabilnost poslovanja

1



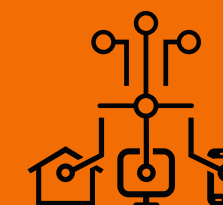
Izgraditi pristupnu TK infrastrukturu i jezgro mreže vrhunskog kvaliteta
uz odgovorno i održivo investiranje

2



Provesti digitalnu transformaciju kompanije
uz efikasnije procese i nove digitalne servise

3



Izgraditi HR funkciju koja podržava sadašnje i buduće potrebe kompanije
uz kreiranje stimulativnog radnog okruženja

4



BH TELECOM 2024: GODINA UBRZANOG RASTA, INOVACIJA I DIGITALNE TRANSFORMACIJE

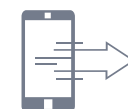


FINANSIJSKI I KOMERCIJALNI RAST

2024. godinu obilježili su snažan rast ukupnih prihoda i povećanje broja korisnika u svim ključnim segmentima. Posebno je izražen rast u rezidencijalnom segmentu, uz porast prihoda od maloprodaje i internetskih usluga, što potvrđuje liderstvo BH Telecoma u digitalnoj transformaciji BiH.



- +14% rast prihoda u postpaid segmentu
- +8,8 miliona KM rast prihoda od Moja TV
- +64% rast cloud prihoda u poslovnom segmentu
- +5,3 miliona KM rast prihoda od asemblirane ponude



MOBILNA MREŽA: MODERNIZACIJA, MIGRACIJE I KORISNIČKI DOŽIVLJAJ

Tokom 2024. godine, fokus mobilne strategije BH Telecoma bio je na modernizaciji SIM tehnologije, unaprijeđenju korisničkog iskustva i jačanju lojalnosti kroz migracije i atraktivne ponude.

Ključna dostignuća:

- Prosječno 3.370 migracija mjesečno na postpaid - korisnici su prepoznali vrijednost stabilnosti, brzine i pogodnosti u postpaid segmentu
- Značajno povećanje data saobraćaja u regiji WB6 - potvrda superiornosti mreže i spremnosti za roaming i digitalne servise
- Značajan broj postpaid korisnika sa zaključenim ugovorima - pokazatelj visokog stepena korisničke lojalnosti i povjerenja

Modernizacija SIM infrastrukture:

- Masovna zamjena SIM > USIM kartica > omogućena podrška za 4G/5G servise i napredne funkcionalnosti
- Povećana sigurnost i brzina aktivacije usluga

BH Telecom učvršćuje poziciju vodećeg mobilnog operatera u BiH, gradeći korisničku bazu na osnovu kvalitetne mreže, atraktivnih paketa i napredne SIM tehnologije.



MOJA TV: NOVI SADRŽAJI, REDIZAJN I RAST ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

BH Telecom je 2024. godine učinio ključni iskorak u ponudi digitalne televizije, lansirajući osvježenu Moja TV platformu sa bogatijim sadržajem, višim kvalitetom i većim brojem korisnika nego ikad prije.

Ključne inovacije i rezultati:

- Održavanje kontinuiteta u pružanju atraktivnog sadržaja i unaprijeđenje ponude naslova unutar Moja TV Videoteke i SVOD servisa globalnih brendova: National Geographic, CineStar Premiere, MAX, BabyTV
- Ekskluzivna prava za EURO 2024 i prenose utakmica reprezentacije BiH
- +312% više korisnika sa brzinom >10 Mbps - rast kvaliteta streaminga i korisničkog doživljaja
- +8,8 miliona KM više prihoda u odnosu na 2023. - rezultat redizajna ponude i snažnih promocija

Fokus na korisničko iskustvo:

- Novi vizuelni identitet Moja TV interfejsa
- Brže pretrage, intuitivna navigacija, poboljšana responzivnost na pametnim uređajima
- Unaprijeđena integracija sa mobilnim i OTT platformama
- Moja TV nije samo servis, već multimedijalna platforma budućnosti koja pruža vrhunski sadržaj, tehničku pouzdanost i ekskluzivne doživljaje za korisnike u BiH



USLUGE I DIGITALNO KORISNIČKO ISKUSTVO

U cilju unapređenja kvalitete usluga i pojednostavljenja komunikacije s korisnicima, 2024. godina donijela je značajne pomake u razvoju digitalnih kanala i alata.

Glavni rezultati:

- Emitovano je 65.000 novih e-računa, što doprinosi digitalizaciji i ekološki prihvatljivijem poslovanju.
- Implementiran je digitalni asistent za evidenciju i prodaju, koji automatizuje procese i poboljšava korisničku podršku.
- Lansirana je multijezična verzija aplikacije Moj BH Telecom, olakšavajući pristup uslugama široj korisničkoj bazi.
- Obradeno je preko 2 miliona korisničkih interakcija kroz digitalne kanale, čime je značajno unaprijeđena brzina i efikasnost komunikacije.

Ove inovacije dodatno potvrđuju našu predanost razvoju digitalnih rješenja usmjerenih na poboljšanje korisničkog iskustva i modernizaciju poslovanja.



POSLOVNA RJEŠENJA I DIGITALNE USLUGE - CLOUD KOJI POKREĆE BIZNIS

Tokom 2024. godine, BH Telecom je snažno unaprijedio svoju ponudu poslovnih rješenja, sa fokusom na cloud infrastrukturu, sigurnost podataka i fleksibilne komunikacione modele za privatni i javni sektor.

- Ključna dostignuća:**
- Uveden Disaster Recovery as a Service (DRaaS) - poslovni kontinuitet bez prekida
 - +64% rast prihoda od cloud servisa - rastuća potražnja među kompanijama u digitalnoj tranziciji
 - MPLS preko 4G i IP Centrex rješenja - omogućena pokrivenost čak i u slabije razvijenim regijama
 - Značajan broj korisnika sa zaključenim ugovorom za "TopTim" uslugu - potvrda lojalnosti i stabilnog partnerstva

- Šta ovo znači za biznis korisnike?**
- Povećana sigurnost (data backup, DR)
 - Bolja dostupnost i fleksibilnost
 - Manji troškovi infrastrukture
 - Tehnička podrška i servis 24/7

BH Telecom se pozicionirao kao partner broj 1 za digitalizaciju biznisa - sa rješenjima koja povezuju, štite i razvijaju poslovanje u svakom kutku BiH.



DIGITALNA PRODAJA I WEBSHOP

Digitalna transformacija prodaje dosegla je novi nivo kroz razvoj integriranog WebShop modela, koji je potpuno povezan sa svim prodajnim kanalima, omogućavajući korisnicima jednostavniju i bržu kupovinu.

- Ključni rezultati:**
- +40% rast prodaje putem WebShop-a u odnosu na prethodnu godinu, što potvrđuje uspješnost digitalne strategije i povećanu privlačnost online kanala za naše korisnike.
 - Kreiran i lansiran portal za posrednike mobilnih usluga, čime je dodatno osnažena saradnja s partnerima i unaprijeđena distribucija proizvoda.
 - Otvoreno 5 novih prodajnih centara, čime je proširena naša fizička prisutnost i poboljšana dostupnost usluga korisnicima na ključnim lokacijama.

Ovi rezultati jasno pokazuju našu predanost modernizaciji prodajnog procesa i kontinuiranom unapređenju korisničkog iskustva, osiguravajući rast i konkurentsku prednost na tržištu.



VELEPRODAJA I MEĐUNARODNA MREŽNA POVEZANOST

U 2024. godini fokusirali smo se na jačanje međunarodne mrežne infrastrukture i optimizaciju kapaciteta, čime smo osigurali pouzdaniju i bržu uslugu za naše poslovne korisnike i partnere.

- Ključni pomaci:**
- Investirano u DWDM infrastrukturu za direktne veze do Budimpešte i Zagreba, čime je značajno unaprijeđena kapacitet i stabilnost mreže.
 - Optimizirani GIA i peering kapaciteti, rezultirajući većom efikasnošću i nižim latencijama.
 - Uspostavljeni novi međunarodni linkovi, uključujući:
 - 100 Gbps direktni Google peering za poboljšan pristup globalnim servisima,
 - 20 Gbps peering s Akamai, vodećim svjetskim CDN provajderom,
 - Ugovoreni roaming servisi u 46 zemalja, čime je proširena pokrivenost i kvalitet usluga za naše korisnike na međunarodnim putovanjima.



PROMOCIJA I DRUŠTVENA ODGOVORNOST

U 2024. godini, kroz snažne marketinške aktivnosti i društveno odgovorne inicijative, ostvaren je značajan doprinos zajednici I tržištu. U 2024. godini izdvojili smo 2 miliona KM za donacije. Odmah smo reagovali i osigurali 1,5 miliona KM pomoći za poplavljena područja - jer zajedno možemo više!



- Donirano preko 120.000 obroka u saradnji sa humanitarnom organizacijom Pomozi.ba, doprinoseći borbi protiv gladi i podršci najugroženijim slojevima društva
- Ponosni smo što podržavamo Udruženje Srce za djecu oboljelu od raka

Kroz našu posvećenost zajednici, podržali smo više od 630 projekata u oblasti sporta, nauke, kulture, s ukupnim ulaganjem od 2,2 miliona KM.



- Sport - Više od 230 inicijativa s podrškom od 1.000.000 KM
- Kultura - Više od 190 projekata uz podršku od 800.000 KM
- Preko 30 događaja podržano sa 175.000 KM
- 125 organizacija podržano s ukupno 110.000 KM
- Nauka - Preko 50 projekata u vrijednosti 90.000 KM
- Organizovana nagradna igra "E-račun aktiviraj, električni auto parkiraj", kojom smo promovirali digitalizaciju i ekološku svijest među korisnicima
- Osvojene 5 prestižnih nagrada na No Limit festivalu, potvrđujući kvalitet i inovativnost naših promotivnih kampanja
- Ostvareno više od 50 miliona plaćenih impresija na društvenim mrežama, čime smo značajno povećali vidljivost i angažman naše brend komunikacije.

Ove aktivnosti potvrđuju našu kontinuiranu predanost razvoju društveno odgovornih projekata i unapređenju marketinške strategije usmjerene na stvaranje pozitivnih efekata u zajednici.

KREATIVNA RJEŠENJA I DIGITALIZACIJA U 2024.

Sektor za promociju tokom 2024. godine je dao snažan doprinos vidljivosti digitalnih usluga i jačanju korisničkog iskustva kroz savremene komunikacijske alate i pažljivo razvijene kampanje. Pripremljena su rješenja usklađena s brendom BH Telecoma, uz jasan fokus na digitalne kanale i korisnički doživljaj.

- Izdajamo:**
- vizuale i sadržaje za aplikaciju Moj BH Telecom, eSIM prikaz, redizajn stranice BHTechLab
 - kampanje: Ultra je beton!, BizSolution, NetFlat Solo internet, Šta je kuća bez Moje TV?
 - nagradnu igru E-račun aktiviraj, električni auto parkiraj
 - podršku za 84 kampanje s dobavljačima i nastupe na sajmovima i konferencijama

Kreativni pristup bio je fokusiran na jasnoću poruke, dosljednost vizualnog identiteta i prilagođavanje ciljnim grupama kroz digitalne kanale.

DIGITALNA KOMUNIKACIJA I PROMOCIJA

Tokom godine, promocije su vođene uz primjenu alata za digitalno oglašavanje i mjerenje rezultata:

- unaprijeđeno ciljanje korisnika i optimizacija kampanja
- kontinuirana komunikacijska podrška za sponzorske aktivnosti (600+ ugovora)
- korištenje digitalnih kanala u promociji društveno odgovornih projekata i humanitarnih inicijativa u saradnji s Pomozi.ba, BH Telecom je omogućio donaciju 120.000 obroka najugroženijima.

SPONZORSTVA I PRIZNANJA

Poseban fokus stavljen je na podršku domaćem sadržaju i sportu:

- promocija serija KOMAR, KOTLINA 2 i TENDER 2 u okviru Sarajevo Film Festivala
- sponzorstvo Rukometnog saveza BiH

Za doprinos komunikaciji i društvenoj odgovornosti, BH Telecom je nagrađen s 5 priznanja na NO LIMIT Festivalu i priznanjem Poslovnih novina za društveno odgovorno poslovanje.

INFRASTRUKTURA I MREŽE



RAZVOJ MREŽE I POVEĆANJE KAPACITETA - INFRASTRUKTURA KOJA POKREĆE BUDUĆNOST

Tokom 2024. godine, BH Telecom je značajno unaprijedio sve slojeve svoje mrežne infrastrukture - od jezgre do pristupa - omogućivši korisnicima još bržu, stabilniju i sigurniju povezanost.

- **Super brza IP i optička mreža**
 - DWDM mreža nove generacije u funkciji - podrška za 100G+ saobraćaj
 - 100% povećanje IP kapaciteta
 - Novi međunarodni POP (Point of Presence) u data centru Digital Realty Zagreb - direktan izlaz prema ključnim internet tačkama
- **Nadogradnja LTE mobilne mreže**
 - +50,75% veća prosječna brzina LTE (sa 7,94 Mbps na 11,97 Mbps)
 - +115 novih LTE baznih stanica, ukupno 1.623
 - 100% više lokacija BS: 275 u 2024. (naspram 137 u 2023.)
 - Uplink kapaciteti značajno povećani - na 52 uređaja: 2Gbps, na 37 uređaja: 10Gbps
- **Digitalna evolucija usluga**
 - Masovna aktivacija VoLTE servisa
 - Uvođenje VoLTE roaminga
 - Dynamic Port Mapping (DPM) - automatsko puštanje servisa uz smanjenje grešaka I smetnji



POVEZIVANJE S GLOBALNIM PARTNERIMA - INTERNET BEZ GRANICA

BH Telecom je tokom 2024. godine napravio veliki iskorak u međunarodnoj konektivnosti, osiguravajući vrhunski kvalitet pristupa globalnim internet servisima:

- **Direktni 100G link sa Google-om**
Brži odziv, manja latencija, pouzdanija veza ka ključnim servisima (YouTube, Google Drive, Gmail, Android ažuriranja).
- **2x100G povezivanje sa Arelion-om (Tier 1 nadprovajder)**
Lokacije: Zagreb i Budimpešta
Omogućena redundantna veza i veća stabilnost za kompletan međunarodni saobraćaj.

Ovim partnerstvima BH Telecom je dodatno pozicioniran kao regionalni digitalni hub, garantujući sigurnost i kvalitet konekcije prema najvažnijim internet tačkama u Evropi i svijetu.



NAPREDNA OPTIČKA MREŽA - BRZINA KOJA MIJENJA SVAKODNEVNICU

U 2024. godini, BH Telecom je dodatno ubrzao digitalnu transformaciju kroz intenzivnu ekspanziju FTTH (Fiber-to-the-Home) infrastrukture.

- | | |
|------------------|--|
| Rezultat? | <ul style="list-style-type: none">• Mogućnost Internet brzina do 1 Gbps• +17% rast korisnika na optičkoj mreži u odnosu na 2023. godinu• Brža, stabilnija i energetski efikasnija konekcija za rad, zabavu i edukaciju |
|------------------|--|



SUPERIORNI KAPACITETI ZA BESPRIJEKORNU POVEZANOST

Tokom 2024. godine, BH Telecom je realizovao stratešku modernizaciju paketskog jezgra mobilne mreže, uključujući zamjenu i proširenje Messaging i e-Voucher platformi.

- | | |
|-----------------------------------|--|
| Šta to znači za korisnike? | <ul style="list-style-type: none">• Brže i stabilnije slanje poruka• Efikasnije dopune računa putem svih digitalnih kanala• Neometan pristup internetu uz proširene kapacitete data jezgra |
|-----------------------------------|--|

Ove nadogradnje omogućavaju besprijekorno korisničko iskustvo čak i u periodima najveće mrežne aktivnosti - bilo da se dopunjava račun, koristi data roaming, ili šalje poruka s bilo koje lokacije u BiH ili inostranstvu.



VIDEO I TV SERVISI NOVE GENERACIJE - VIŠE SADRŽAJA, VEĆA BRZINA, MANJA POTROŠNJA

U 2024. godini, BH Telecom je dodatno unaprijedio svoju multimedijalnu platformu - isporučujući korisnicima više kanala, bolje iskustvo gledanja i napredne funkcionalnosti, sve uz manji energetski otisak.

- **Više sadržaja - veći kapacitet**
 - +25% više HD kanala u produkciji
 - +50% veći kapacitet obrade za HD sadržaj
 - Optimizovan streaming sistem sa manjom potrošnjom električne energije
- **Tehnologija koja prati korisnika**
 - Nova generacija TV aplikacije za mobilne i pametne uređaje
 - Live cam portal - upravljanje kamerama u stvarnom vremenu
 - Streaming kapacitet povećan za 25% - spreman za masovnu gledanost
- **Premium digitalni sadržaji**
 - Potpuna integracija HBO Max portala
 - Aktivacija putem novog Welcome SMS sistema
 - Usklađeno sa VoLTE roaming funkcionalnostima

BH Telecom donosi novu eru digitalne zabave - sa više izbora, fleksibilnijim pristupom i ekološki efikasnijim tehnološkim rješenjima.



ENERGETSKA EFIKASNOST I ODRŽIVOST - TEHNOLOGIJA U SLUŽBI PRIRODE

BH Telecom je tokom 2024. godine realizovao niz investicija u zelenu infrastrukturu, s ciljem smanjenja potrošnje energije, emisije CO2 i operativnih troškova, te stvaranja uslova za održivo poslovanje.

- **Fotonaponski sistemi - snaga iz sunca**
 - FN Mostar (40 kWp) pušten u rad - pokriva 20% energetskih potreba objekta
 - U toku implementacija FN sistema:
 - na 46 baznih stanica
 - u 3 poslovne zgrade (F. Lehara, D. Malta, Bihać u pripremi)
- **Modernizacija opreme**
 - Zamijenjeno 3.620 baterijskih blokova - veća efikasnost i sigurnost sistema
 - Zamijenjeno 166 klima uređaja novim energetski efikasnim modelima
 - Time se značajno smanjuje operativna potrošnja električne energije i emisije stakleničkih gasova.
 - BH Telecom kreira temelje za klimatski odgovornu digitalnu budućnost, uz očuvanje prirodnih resursa i smanjenje ekološkog otiska.

IT SEGMENT



GENAI I AUTOMATIZACIJA POSLOVANJA

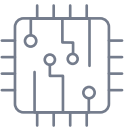
Tokom 2024. godine, uspješno je uspostavljena GenAI platforma, fokusirana na tri ključna poslovna slučaja (use-case):

- Chatbot za korisničku podršku - poboljšanje korisničkog servisa kroz automatizovane interakcije.
- Upravljanje znanjem - efikasnije prikupljanje i dijeljenje poslovnih informacija.
- Automatizacija operacija - ubrzanje i pojednostavljenje rutinskih procesa.

RPA (Robotska automatizacija procesa) - Microsoft Power Automate:

- Implementiran je prvi produkcijski RPA proces sa izvještaj Fakturirano-Naplaćeno, čije je trajanje smanjeno sa 7 dana na samo par minuta.
- Postignute su značajne uštede od 0,2 FTE po procesu uz eliminaciju ljudskih grešaka, što povećava pouzdanost i efikasnost.
- Automatizacija PICARD sistema za naplatu i aktivaciju usluga nakon uplate donijela je uštedu od 3 FTE i smanjenje vremena reakcije na ispod 10 minuta.

Ove inovacije u primjeni GenAI i RPA tehnologija doprinose digitalnoj transformaciji poslovanja, omogućavajući nam bržu, precizniju i ekonomičniju operativu.



DIGITALNA TRANSFORMACIJA I E-SERVISI

U 2024. godini nastavili smo snažno ulaganje u digitalnu transformaciju poslovanja, s fokusom na efikasnost, sigurnost i ekološku održivost.

Ključni rezultati i inicijative:

- Digitalni potpis (IDDEEA) uspješno integrisan u sve IT tokove i prodajne procese, što je ubrzalo procedure i povećalo sigurnost.
- Implementiran koncept Paperless office koji je značajno smanjio upotrebu papira, troškove štampe i CO₂ otisak, doprinoseći ekološkoj održivosti.
- Webshop postigao zapanjujući rast:
 - +100% porast prodaje prepaid eSIM kartica, s povećanjem sa 3.000 na 6.000 jedinica.
 - +10% rast prodaje asembliranih i komisionih usluga, potvrđujući povjerenje korisnika u našu ponudu.
- Uvedena je dvofaktorska autentifikacija za cloud korisnike i korisnike bih.net, čime je znatno unaprijeđena sigurnost pristupa uslugama.



NAPREDNA KORISNIČKA PODRŠKA (OMNI, CRM, ONECONTACT)

U cilju pružanja vrhunskog korisničkog iskustva, 2024. godina donijela je značajne unapređenja u našim sistemima podrške i upravljanja prodajom.

Ključne inovacije i postignuća:

- OMNI JRK omogućava centralizovan pregled korisnika (360° pogled) integrisan sa platformama kao što su One Agent, Remedy, Webshop, TIS i drugi, što omogućava bržui precizniju podršku.
- Kontakt centar OneContact pruža podršku kroz sve komunikacijske kanale - pozive, e-mail, IVR, SMS, te omogućava rad od kuće, čime je povećana fleksibilnost i dostupnost usluga.
- Implementiran je Sales Opportunity Management sistem koji je značajno unaprijedio procese predprodaje, povećavajući efikasnost i konverziju.

Ova tehnološka unapređenja dodatno osnažuju našu sposobnost da odgovorimo na potrebe korisnika brzo, efikasno i personalizovano.



SIGURNOST I BACKUP

Sigurnost informacijskih sistema ostaje jedan od naših prioritetnih ciljeva, uz kontinuirane investicije i unapređenja u zaštitu podataka i operativnu otpornost.

Ključni napreci:

- Provedeni su penetracijski testovi i simulacije ransomware napada, čime je dodatno povećana otpornost i sigurnost naših informacionih sistema.
- Implementiran je Secure Backup sistem s izoliranim okruženjem i multi-tenant arhitekturom, omogućavajući komercijalni model "Backup as a Service" sa visokim nivoom zaštite podataka.
- Automatizacija sigurnosnih i administrativnih zadataka kroz Ansible Automation za Linux, što povećava efikasnost i smanjuje rizik od grešaka.

Ove aktivnosti doprinose ukupnoj sigurnosnoj infrastrukturi, pružajući stabilnost i sigurnost za naše poslovne procese i korisničke podatke.



IT INFRASTRUKTURA - KONSOLIDACIJA I OPTIMIZACIJA

U 2024. godini fokusirali smo se na konsolidaciju i optimizaciju IT infrastrukture, s ciljem smanjenja troškova i povećanja operativne efikasnosti.

Ključni projekti i rezultati:

- Migracija Oracle baza podataka na KVM platformu, što je rezultiralo značajnim smanjenjem troškova virtualizacije i većom fleksibilnošću.
- Implementacija DR Oracle klastera i konsolidacija MS SQL servera, uz unaprijeđene procedure sigurnosnog backup-a za visok nivo zaštite podataka.
- Razvoj i primjena napredne Linux platforme bazirane na Ansible alatima za automatski deployment i konfiguraciju servera, čime je automatizovana i ubrzana administracija IT okruženja.

Ove aktivnosti doprinose stabilnijem, sigurnijem i ekonomičnijem IT sistemu, spremnom za buduće izazove i rast poslovanja.



SAP/DMS - EFIKASNIJI INTERNI SISTEMI

Tokom 2024. godine, unaprijedili smo interne poslovne sisteme kroz automatizaciju i optimizaciju ključnih procesa, što je doprinijelo većoj efikasnosti i preciznosti.

Glavni napreci:

- Automatizacija procesa fakturisanja, slanja opomena, izrade izvještaja i evidencije imovine, smanjujući manuelni rad i mogućnost grešaka.
- Unapređenja u DMS sistemu uključuju nove funkcionalnosti za eSjedenice, upravljanje šihtaricama, efikasnije vođenje naloga i naprednije planiranje, što je olakšalo administrativne i organizacijske zadatke.

FINANSIJSKO IZVJEŠTAVANJE I TRANSPARENTNOST

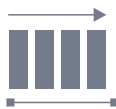
Digitalno. Stabilno. Transparentno.



DIGITALNA TRANSFORMACIJA

Kroz optimizaciju procesa i digitalizaciju postigli smo značajne uštede i povećali efikasnost poslovanja:

- -9,4% smanjen broj zaposlenika IDEFP-a, uz istovremeno povećanje produktivnosti.
- Ušteda od 22.000 KM godišnje prelaskom na elektronsku poštu.
- Ušteda od 4.950 KM na štampi zahvaljujući smanjenju broja SD faktura sa 400 na 70.
- Izvještavanje je sada dostupno 10 dana ranije - do 15. u mjesecu.
- Pripreme za digitalizaciju procesa nabavki kroz web aukcije rashodovanih sredstava.



FINANSIJSKA STABILNOST

Pametno upravljanje sredstvima donosi konkretne rezultate:

- Ušteda od 20.800 KM novim ugovorom sa poslovnom bankom.
- Konsolidacija računa i automatizacija procesa rasknjižavanja.
- Ostvaren je 43% veći prihod od planiranog na oročena sredstva.
- Prihodi od oročenih sredstava povećani su za 77% u odnosu na 2023.
- Iskorišten je potencijal slobodnih sredstava ulaganjem u obveznice.
- Vanredni prihod ostvaren sudskim postupkom - povrat od 1,9 miliona KM.



TRANSPARENTNOST I ODLUČIVANJE

Otvorenost i kvalitetni podaci osnova su za bolje strateške odluke:

- Uvođenje novih analitičkih izvještaja sa vizualizacijama trendova.
- Redovno objavljivanje rezultata na zvaničnoj web stranici.
- Fokus na konkurentne i efikasne metode nabavke za bolju kontrolu troškova.

BH Telecom između 500 kompanija izabran u TOP 10 najpoželjnijih poslodavaca za 2024. godinu.

LJUDSKI RESURSI - 2024. GODINA USPJEHA

Fokus na iskustvo uposlenih



SISTEM NAGRAĐIVANJA - JAČANJE PRIZNANJA I MOTIVACIJE

BH Telecom je redefinisao način prepoznavanja uspjeha kroz uvođenje nagrada:

- Radnik godine
- Kolega godine
- Najbolji tim
- Nagrada za životno djelo

Ove nagrade dodjeljuju se glasanjem svih uposlenih, čime se dodatno jača osjećaj pripadnosti i međusobnog poštovanja.



KONTINUIRANI RAZVOJ I EDUKACIJA

Kroz platforme People Lab i Moja Akademija, realizovali smo:

- 81 interni edukacijski događaj
 - Preko 1.850 učesnika
 - 112.000 pregleda sadržaja posvećenih liderstvu i etici
- Uz to, 2.615 zaposlenika je učestvovalo u eksternim i internim edukacijama.
- Zdravlje, timski duh i blagostanje
 - Sport, team building i porodični događaji
 - Programi za dobrobit uposlenih i njihovih porodica
 - Brinemo za ljude, ne samo za brojke.



EMPLOYER BRANDING I SARADNJA SA OBRAZOVNIM INSTITUCIJAMA

Uspostavljena je čvrsta veza s akademskom zajednicom:

- Organizovane posjete: 4 fakultetske i 3 srednjoškolske delegacije
- Realizovano 60 programa praktičnog rada, od čega je 54 studenta i 6 srednjoškolaca
- Potpisan je Memorandum o saradnji s Asocijacijom za napredak nauke i tehnologije, čime potvrđujemo podršku inovacijama i mladim stručnjacima.



UČEŠĆE NA PRESTIŽNIM INICIJATIVAMA

Aktivno učešće u:

- EEML (Eastern European Machine Learning Summer School) u organizaciji Google DeepMind
- Sajmu poslova "Gledaj sebi posla"

Potvrđujemo prisutnost kao inovativnog i poželjnog poslodavca u regiji. Godina strateškog fokusa na ljude. BH Telecom je u 2024. godini pokazao da liderstvo ne dolazi samo kroz inovacije u tehnologiji, već i kroz ulaganje u ljude. Naš strateški fokus na iskustvo, razvoj i prepoznatljivost zaposlenih pozicionira nas kao lidera u ljudskom kapitalu u regiji.

POSLOVNO OKRUŽENJE

MAKROEKONOMSKO OKRUŽENJE U 2024.

2024. godina je bila još jedna izazovna i neizvjesna godina na makroekonomskom planu. Zbog strožijih uslova finansiranja i geopolitičkih nestabilnosti uzrokovanih ratovima u Ukrajini i na Bliskom istoku, ekonomska aktivnost u EU i eurozoni stagnirala je tokom 2023. godine. Ovaj trend se nastavio i u 2024. godini i prema posljednjim jesenjim projekcijama Evropske komisije (1) očekuje se skromni godišnji rast realnog BDP-a od 0,9% za EU i 0,8% za eurozonu.

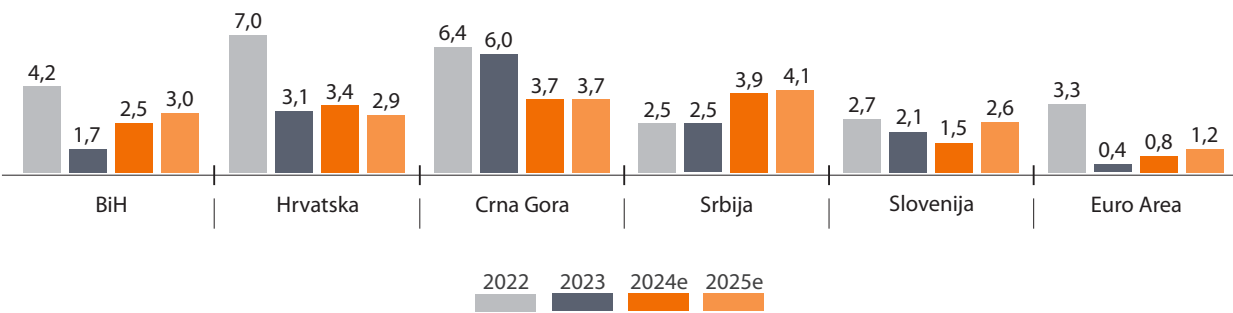
Kriza na zapadnim tržištima izazvana globalnim geopolitičkim tenzijama odrazila se i na bh. ekonomiju prvenstveno kroz pad potražnje na tržištima glavnih trgovinskih partnera BiH na šta ukazuju i podaci o ukupnom padu izvoza od 3,7% u odnosu na prošlu godinu. Izvoz u zemlje EU manji je za 3,6%, dok je pad izvoza u zemlje CEFTA iznosio 10,8% u odnosu na prethodnu godinu. Ukupan pad obima industrijske proizvodnje u BiH u 2024. godini iznosio je 4,2% u odnosu na isti period prethodne godine. Pad obima industrijske proizvodnje zabilježen je u svim glavnim industrijskim grupama.

Unatoč navedenom, ekonomska aktivnost u 2024. godini je rasla, posebno u trećem kvartalu. Prema prvim procjenama realni rast BDP-a u trećem kvartalu 2024. godine iznosio je 2,6%. Posmatrano po područjima klasifikacije djelatnosti značajan realni rast bruto dodane vrijednosti zabilježen je u djelatnosti Hotelijerstvo i ugostiteljstvo 16,5% (2). Umjeren rast ekonomske aktivnosti rezultat je intenzivne aktivnosti u uslužnom sektoru, koja djelimično kompenzira pad aktivnosti u prerađivačkom sektoru.

U nastavku je dat pregled ključnih makroekonomskih indikatora za BiH i poređenje sa odabranim zemljama i eurozonom:

- Projekcijama Međunarodnog monetarnog fonda iz oktobra 2024. godine predviđa se rast realne ekonomske aktivnosti od 2,5% u 2024. godini, što je više za 0,1 procentni poen u odnosu na projekcije Centralne banke BiH. Dinamika umjerenog ekonomskog rasta bi se mogla nastaviti i u narednom periodu.

STOPE RASTA REALNOG GDP-a (u %)



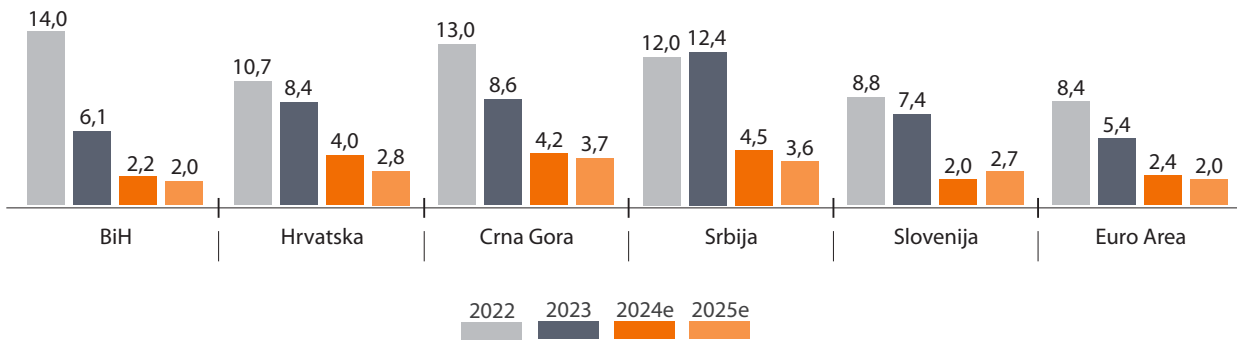
Izvor: World Economic Outlook, International Monetary Fund, oktobar 2024.

Iako je intenzitet ekonomske aktivnosti u BiH u protekloj godini značajniji u odnosu na eurozonu, naš nivo ekonomskog razvoja je daleko ispod prosječnog u eurozoni i procjenjuje se kako je u srednjem roku projicirani nivo ekonomske aktivnosti u BiH vrlo blizu ekonomskog potencijala, na šta upozorava Centralna banka BiH.

(1) Evropska komisija: Jesenje projekcije, 15. Novembar 2024. godine.
(2) Agencija za statistiku BiH

- Prema podacima Agencije za statistiku BiH zabilježena je godišnja inflacija od 1,7% u 2024. godini, te se očekuje rast u naredne dvije godine pod utjecajem rasta minimalne plate i rasta cijena električne energije. Na sljedećem grafiku date su godišnje stope inflacije mjerene indeksom potrošačkih cijena za BiH, eurozonu i zemlje regiona prema posljednjim dostupnim podacima MMF-a:

CPI (u %)

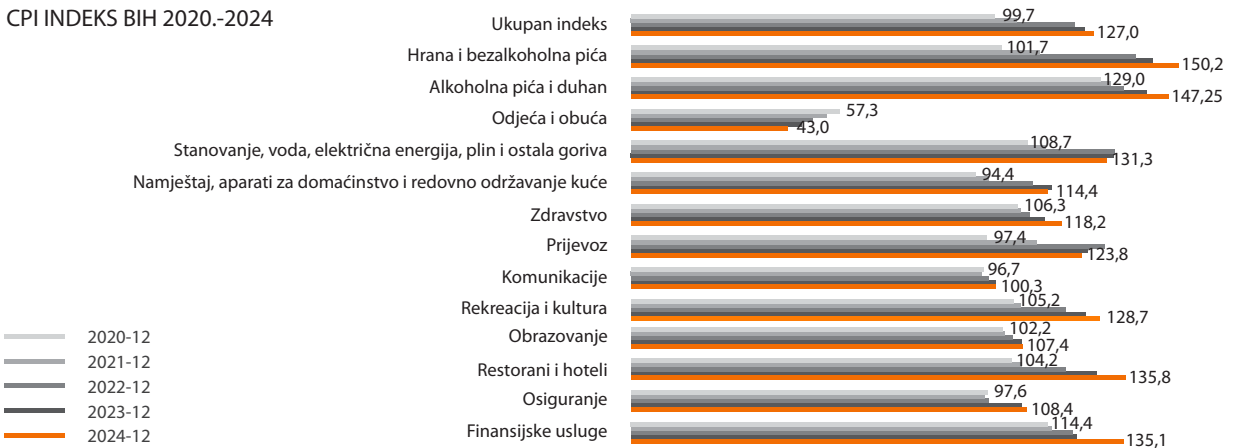


Izvor: World Economic Outlook, International Monetary Fund, oktobar 2024.

*Napomena: Indeks za Euro zonu je baziran na Eurostat-ovom harmonizovanom indeksu potrošačkih cijena

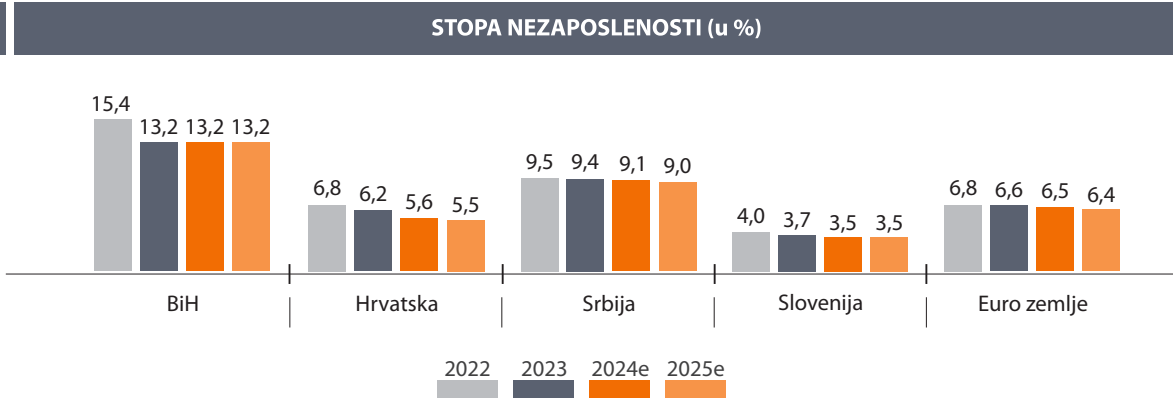
Indeks prosječnih potrošačkih cijena bilježi rekordne nivoe u odnosu na cijene iz 2015. godine koje se uzimaju kao ponder, pri čemu je na kraju decembra zabilježen prosječan rast cijena od 27%, u odnosu na prosjek 2015. godine. Poređenja radi, CPI indeks u januaru 2021. godine je iznosio 100,1 što znači da su cijene u januaru 2021. godine bile na nivou onih iz 2015. godine i od tada su porasle za 27%. Indeks cijena hrane u decembru 2024. godine iznosi 150,0, najamnina 154,2, snadbjevanje vodom i različite komunalne usluge 125,1, električna energija, plin i dr. energenti 130,2 itd. Izrazito visok indeks potrošačkih cijena osnovnih životnih namirnica i potreba u prethodnom periodu umanjio je efekat povećanja plata, penzija, novčanih priliva građana iz inostranstva, te doveo do slabljenja raspoloživog dohotka građana. Rast prosječnih potrošačkih cijena najviše pogađa domaćinstva s nižim dohotkom, budući da veći dio svojih prihoda troše na prehrambene proizvode i osnovne životne namirnice.

CPI INDEKS BIH 2020.-2024



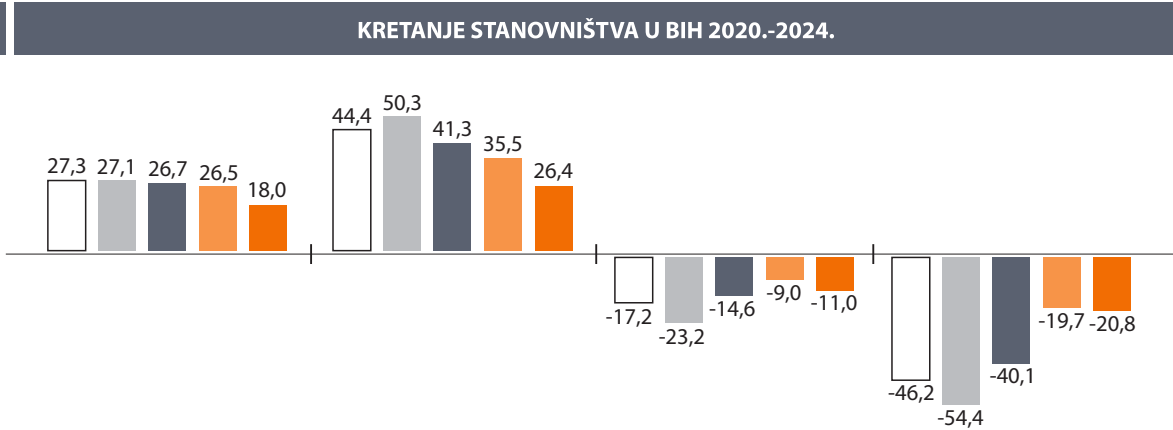
CPI indeks u oblasti komunikacija pokazuje kako su telekomunikacijske kompanije vrlo malo pribjegavale prenosu tereta inflacije na korisnike. Umjesto toga, kroz inovacije i efikasnost uspješno se borile sa rastom troškova.

- Pozitivni trendovi na tržištu rada u BiH nastavili su se i u 2024. godini - prema podacima Agencije za statistiku BiH broj registriranih nezaposlenih lica u decembru 2024. godine je manji za 6,6% u odnosu na decembar 2023. godine. Unatoč pozitivnim trendovima na tržištu rada, stopa nezaposlenosti od 13,2% prema procjeni MMF-a, je i dalje značajno viša u odnosu na EU i većinu zemalja regiona. Tržište rada u protekloj godini je istovremeno pod utjecajem snažnog rasta nominalnih neto plata. Prosječna neto plata u BiH u decembru 2024. godine je iznosila 1.430 KM i nominalno je viša za 10,2% u odnosu na decembar 2023. godine. Ovo je uglavnom uslijed inflatornog pritiska na povećanje nominalnih plata.



Izvor: <https://www.imf.org/external/datamapper/LUR@WEO/OEMDC/ADVEC/WEOWORLD>

- Negativni demografski trendovi - Kombinacijom negativnog prirodnog priraštaja i visoke stope emigracije prema UN-ovom izvještaju "Perspektive svjetskog stanovništva 2024" BiH je u zadnjih pet godina u prosjeku godišnje gubila 36.000 ljudi. Prema navedenom izvještaju, očekuje se porast udjela starijih osoba u ukupnoj populaciji što će imati negativne implikacije na zdravstveni sistem, socijalnu zaštitu i tržište rada. Visoka stopa emigracije nastavit će se, što će dodatno smanjiti radno sposobno stanovništvo i predstavljati izazov za ekonomski rast i održivost socijalnih sistema.



	Živorodeni	Umrli	Prirodni priraštaj	Ukupan gubitak
2020.	27.255	44.427	-17.172	-46.183
2021.	27.143	50.333	-23.190	-54.442
2022.	26.687	41.296	-14.609	-40.106
2023.	26.451	35.471	-9.020	-19.729
2024.	24.598	35.595	-10.997	-20.820

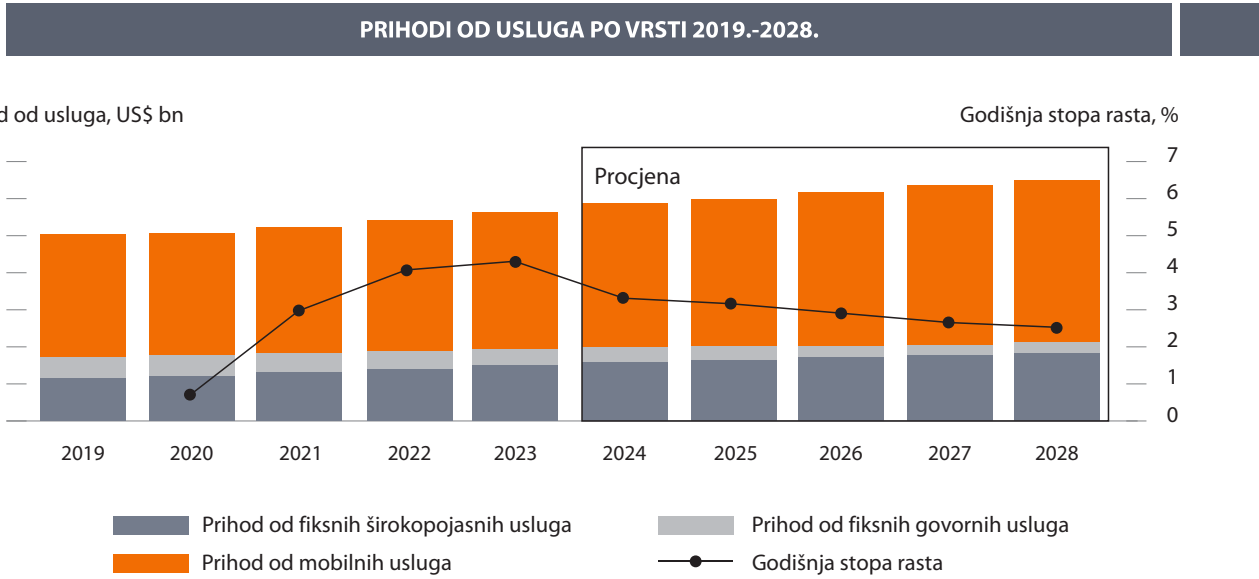
Izvor: ADS BiH; Time-Plot | Empirical Data | Data Portal

PREGLED TRŽIŠTA TELEKOMUNIKACIJA U 2024.

Telekomunikacije su globalna industrija u kojoj se konkurencija javlja unutar i izvan nacionalnih granica. Uslijed deregulacije, ubrzanog razvoja novih tehnologija i intenzivnih ulaganja u istraživanja i razvoj u posljednjih desetak godina, telekomunikacije su postale vrlo konkurentna industrija. Zbog toga je ovo tržište vrlo dinamično i sklono velikim promjenama. Zadnjih nekoliko godina karakterišu ga mnogobrojne akvizicije i spajanja u cilju jačanja konkurentske pozicije na tržištu. 2024. godina naglasila je činjenicu da internet kakav danas poznajemo nije dovoljan da podrži i omogući ekonomiju zasnovanu na umjetnoj inteligenciji i evoluciju domena rasta. Mrežna infrastruktura pruža ključnu podršku digitalnoj ekonomiji, dok umjetna inteligencija povećava pritisak na kapacitete, gustu topologiju i energetska mrežu. Kao odgovor na ove izazove, brza digitalna transformacija je ključ za uspješno zadovoljenje potražnje.

Stopa rasta industrije opada

Globalni telekomunikacijski izgledi za razdoblje 2024. - 2028. godina pokazuju da su ukupni prihodi sektora od fiksnih i mobilnih usluga porasli za 4,3% u 2023. godini na 1,14 milijardi američkih dolara. Kao što je prikazano na donjem grafikonu, globalni prihodi industrije rasti će složenom godišnjom stopom rasta (CAGR) od samo 2,9% do 2028. godine, kada će ukupni prihodi porasti na 1,3 milijardi američkih dolara.



Napomena: 2019-2023 su stvarne brojke, za period 2024-2028. godina je data procjena
Izvor: PwC's Global Telecoms Outlook, 2024-2028 Omdia

Telekomunikacijska industrija i dalje se suočava s temeljnim izazovom: njeni osnovni proizvodi i usluge postaju robe široke potrošnje, što otežava povećanje cijena, dok istovremeno postoji stalna potreba za ulaganjima u infrastrukturu. Ipak, čak i u industrijama s relativno sporim rastom, uvijek postoje niše za ekspanziju i prilike za kompanije da poboljšaju svoje finansijske rezultate. Do 2028. godine, u sektoru će biti dostupno dodatnih 200 milijardi američkih dolara inkrementalnog rasta prihoda. Međutim, ovo stavlja dodatni pritisak na igrače u telekomunikacijskom ekosistemu, koji moraju pronaći nove načine za stvaranje vrijednosti iz postojećih tokova prihoda.

Pored dominantnih operatora sa vlastitom mrežom, na tržištu telekomunikacija prisutan je i veliki broj alternativnih provajdera. Osim toga, sve je više OTT operatora koji nude aplikacije bazirane na internetu za sadržaj i komunikacijske usluge.

Globalno, svi telekom operatori se, osim direktne konkurencije, suočavaju sa IT divovima poput kompanija Facebook i Google. Ove kompanije ostvaruju velike profite omogućavanjem sadržaja, slanjem reklama i pružanjem servisa putem mrežne infra-strukture čijem razvoju nisu doprinijele.

Rastući globalni prodor pametnih telefona, sveprisutni superbrzi pristup internetu, sve više konvergirana rješenja i izuzetne nove tehnologije brzo transformišu način na koji živimo i radimo, istovremeno stvarajući niz novih komercijalnih, regulatornih i socijalnih izazova.

Digitalne usluge i mreže nove generacije postaju pokretačka snaga koja redefiniira 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 je izazov odgovoriti na rastuće potrebe korisnika.

U fiksnoj mreži, potražnja za NGN-širokopojasnim uslugama velikih brzina preko kabla ili vlakana i dalje ubrzano raste. Dostupnost širokopojasnog pristupa velikih brzina je preduslov za dalji društveni i privredni razvoj, odnosno tranziciju prema digitalnom društvu i privredi zasnovanoj na digitalnim tehnologijama. Širokopojasni pristup velikih brzina omogućava realizaciju mnogih društvenih i privrednih koristi za građane, privredne subjekte i javnu upravu. Pomak na NGN usluge u fiksnom segmentu poslovanja predstavlja značajnu tržišnu priliku za operatore koji razvijaju NGN infrastrukturu i to je područje koje nudi potencijal za rast prihoda.

FTTH i ostale brze širokopolasne internet veze su glavni pokretači tržišta interneta u EU, dok je udio korisnika u BiH još uvijek na nezadovoljavajućem nivou. Rast broja pretplatnika u BiH je prvenstveno uzrokovan kablovskom i xDSL tehnologijom. Danas korisnici sve više uzimaju konvergirana rješenja integrisanih usluga mobilnih, širokopojasnih i TV usluga. Za korisnika to predstavlja jednostavnost - jedan pružalac usluga i omogućava veću vrijednost za uloženo. Za operatore je ovo prilika za veću lojalnost korisnika i rast poslovne efikasnosti.

Biznisi trenutno prelaze od tradicionalnih mreža širokog područja ("WAN") na Software Defined Networks ("SDN") da pojednostave svoje operacije, povećaju svoje brzine, automatizuju mreže i uštede troškove. To predstavlja značajnu mogućnost za operatore koji imaju stručnost da iskoriste ovo.

U toku je brza digitalna transformacija. Nove tehnologije, uključujući pametne telefone, cloud computing, umjetnu inteligenciju i robotsku automatizaciju procesa, omogućavaju kompanijama da se povežu sa kupcima direktno, proaktivno nudeći personalizirana rješenja, dok se pojednostavljuju i automatiziraju operativni procesi i poboljšava efikasnost svih komercijalnih i tehnoloških odluka.

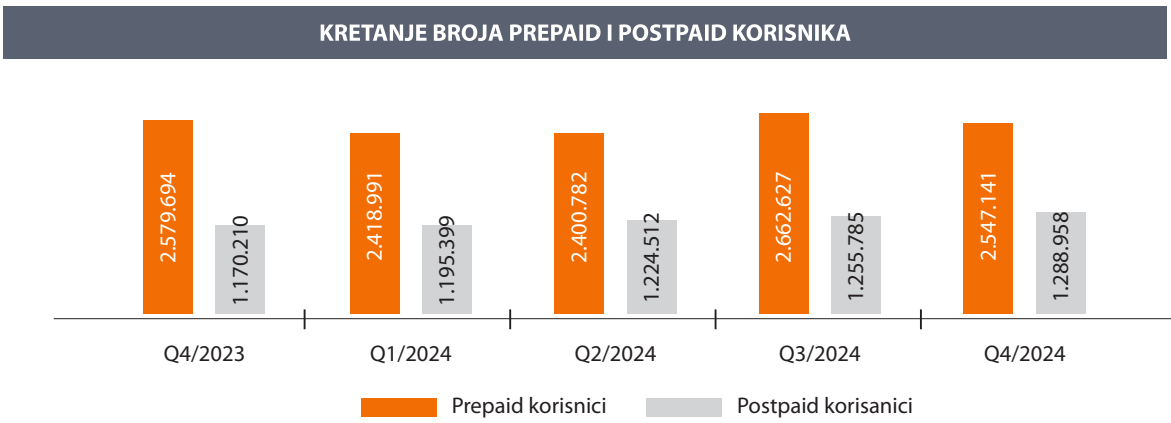
Internet stvari također raste brzim tempom, sa ogromnim nizom slučajeva upotrebe, od senzora koji se koriste za kontrolu industrijskih mašina i brojanje nivoa zaliha do automatiziranih vozila za samo-vožnju. 5G je standard koji bi omogućavao neometano korištenje Interneta stvari (IoT). To je osnova, ono bez čega IoT neće zaživjeti na pravi način. Prelazak preduzeća na cloud computing raste iz godine u godinu. Predviđanja mnogih vrhunskih stručnjaka tehnologije kažu da će cloud computing nadmašiti desktop računare.

PREMA PODACIMA REGULATORNE AGENCIJE ZA KOMUNIKACIJE BIH 2024. GODINU OBILJEŽILI SU SLJEDEĆI TRENDVI (3):

- Nastavak trenda smanjenja broja aktivnih fiksnih telefonskih linija u 2024. godini - na kraju Q4 2024. godine broj telefonskih linija je manji za 6,2% u odnosu na Q4 2023. godine. Broj fiksnih linija u 2023. godini je za 6,4% manji u odnosu na broj aktivnih telefonskih linija u 2022. godini. Stopa penetracije fiksne telefonije (broj fiksnih linija na 100 stanovnika) u 2023. godini je zabilježila godišnji pad od 1% i iznosila 17,4% što je značajno niže u odnosu na okruženje i tržište EU. Ukupan odlazni saobraćaj ostvaren preko fiksne mreže u 2024. godini je zabilježio godišnji pad od 15,3%.

Smanjenje broja korisnika 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. Zanimljiv je podatak da je na kraju 2024. godine došlo do porasta broja priključaka poslovnih korisnika fiksne telefonije za 2,3% u odnosu na prethodnu godinu, unatoč ukupnom padu broja priključaka fiksne telefonije.

- Broj pretplatnika mobilnih komunikacija (prepaid i postpaid) u Bosni i Hercegovini bilježi porast i u 2024. godini u odnosu na 2023. godinu - na kraju Q4 2024. godine broj korisnika telefonskih usluga u mobilnoj telefoniji veći je za 2,3% u odnosu na broj ovih korisnika na kraju Q4 2023. godine. Stopa penetracije korisnika telefonskih usluga mobilne telefonije u BiH na kraju Q4 2024. godine je iznosila 112,1% što predstavlja pad od 0,7% u odnosu na Q4 2023. godine.



- Broj priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem fiksne mreže bilježi rast u 2024. godini - u Q4 2024. godine broj pretplatnika fiksnog širokopojasnog pristupa internetu bilježi rast od 2,5% u odnosu na broj ovih pretplatnika na kraju Q4 2023. godine. Stopa penetracije navedenih korisnika na kraju četvrtog kvartala 2024. godine iznosila je 118,9%, dok je na kraju četvrtog kvartala 2023. godine iznosila 115,7%. Uporedo sa rastom konkurencije, kao i sve većim zahtjevima korisnika, raste i broj korisnika visokih brzina interneta.
- U 2024. godini nastavljen je trend rasta korištenja interneta putem mobilnih mreža. Ukupan mobilni internet saobraćaj porastao je za 22% u odnosu na prošlu godinu i na kraju 2024. godine iznosi 58.133,50 TB. 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.

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.

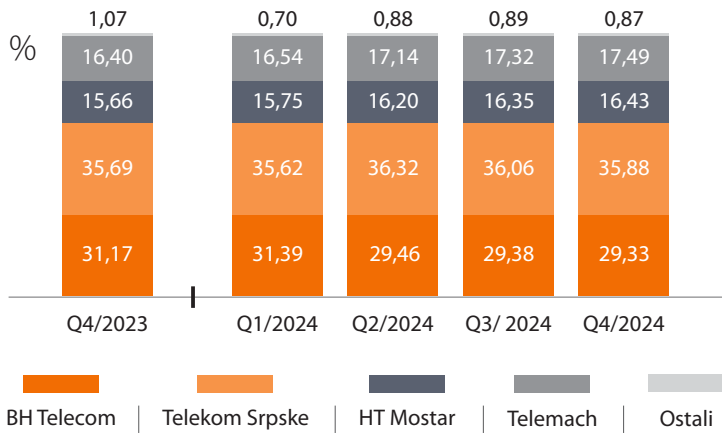
U narednoj tabeli prikazani su osnovni parametri poslovanja svih operatora fiksne telefonije za treći i četvrti kvartal 2024. godine i promjena u odnosu na četvrti kvartal 2023. godine prema podacima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine (4).

SVI OPERATORI - FIKSNA TELEFONIJA	Q4 2024	Q3 2024	% promjene Q4 vs Q3 2024.	% promjene Q4 vs Q4 2023.
Broj aktivnih fiksnih telefonskih linija dominantnih operatora	443.613	448.143	-1,01%	-6,16%
Broj novih operatora fiksne telefonije	9	10	-10,00%	-10,00%
Broj vlastitih pretplatnika novih operatora	139.432	139.777	-0,25%	-1,06%
Broj prenesenih brojeva	112.796	112.167	0,56%	3,80%
Odlazni saobraćaj operatora (u minutama)	201.777.900	196.072.875	2,91%	-15,34%
Domaći odlazni saobraćaj (u minutama)	199.575.371	193.846.084	2,96%	-15,29%
Međunarodni odlazni saobraćaj (u minutama)	2.202.529	2.226.791	1,09%	-20,37%

Broj aktivnih fiksnih telefonskih linija dominantnih operatora na kraju četvrtog kvartala 2024. godine je manji za 1,0% u odnosu na treći kvartal, dok je u odnosu na četvrti kvartal 2023. godine manji za 6,2%. Zaključno sa četvrtim kvartalom 2024. godine tržišno učešće BH Telecoma na tržištu pružanja usluga fiksne telefonije iznosilo je 29,3% i zabilježen je pad tržišnog učešća za 1,9 procentnih poena u odnosu na četvrti kvartal 2023. 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 35,9%.

FIKSNA TELEFONIJA - TRŽIŠNI UDIO

Na grafikonu je prikazan tržišni udio operatora u broju aktivnih telefonskih linija fiksne telefonije u Bosni i Hercegovini po kvartalima na osnovu podataka Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.



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

TRŽIŠTE MOBILNE TELEFONIJE



Prema podacima RAK-a, na kraju 2024. godine u BiH su djelovala tri licencirana mobilna operatora, a to su: BH Telecom d.d. Sarajevo, Telekom Srpske a.d. Banja Luka i JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, te pet registriranih pružatelja mobilnih telefonskih usluga: Blicnet d.o.o. Banja Luka, 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.

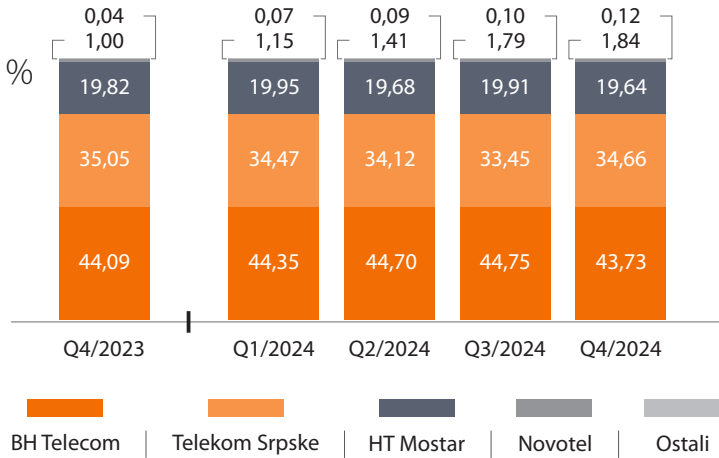
U narednoj tabeli prikazani su osnovni parametri poslovanja svih operatora mobilne telefonije za treći i četvrti kvartal 2024. godine i promjena u odnosu na četvrti kvartal 2023. godine prema podacima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.

SVI OPERATORI - MOBILNA TELEFONIJA	Q4 2024	Q3 2024	% promjene Q4 vs Q3 2024.	% promjene Q4 vs Q4 2023.
Broj korisnika telefonskih usluga u mobilnoj telefoniji	3.836.099	3.918.412	-2,10%	2,30%
Broj pre-paid korisnika mobilne telefonije	2.547.141	2.662.627	-4,34%	-1,26%
Broj post-paid korisnika mobilne telefonije	1.288.958	1.255.785	2,64%	10,15%
Broj M2M korisnika	169.456	147.729	14,71%	17,89%
Ukupan odlazni saobraćaj operatora mobilne telefonije (u minutama)	661.282.651	644.876.272	2,54%	2,27%
Ukupan broj poslatih SMS poruka	57.719.122	58.522.034	-1,37%	16,04%
Ukupan broj poslatih MMS poruka	239.537	263.306	-9,03%	-29,73%
Ukupan broj prenesenih brojeva	174.230	165.757	5,11%	20,27%
Ukupna količina prenesenih podataka (GB)	59.528.687	61.305.773	-2,90%	21,85%
Stopa penetracije korisnika mobilne telefonije	112,10%	114,51%	-2,10 p.p	-0,67 p.p

Ukupan broj korisnika usluga u mobilnoj telefoniji na kraju četvrtog kvartala 2024. godine manji je za 2,1% u odnosu na treći kvartal, dok je u odnosu na četvrti kvartal 2023. godine veći za 2,3%. Zaključno sa četvrtim kvartalom 2024. godine BH Telecom ostaje i dalje dominantni operator na tržištu mobilne telefonije sa tržišnim učešćem od 43,7%.

MOBILNA TELEFONIJA - TRŽIŠNI UDIO

Na grafikonu je prikazan 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

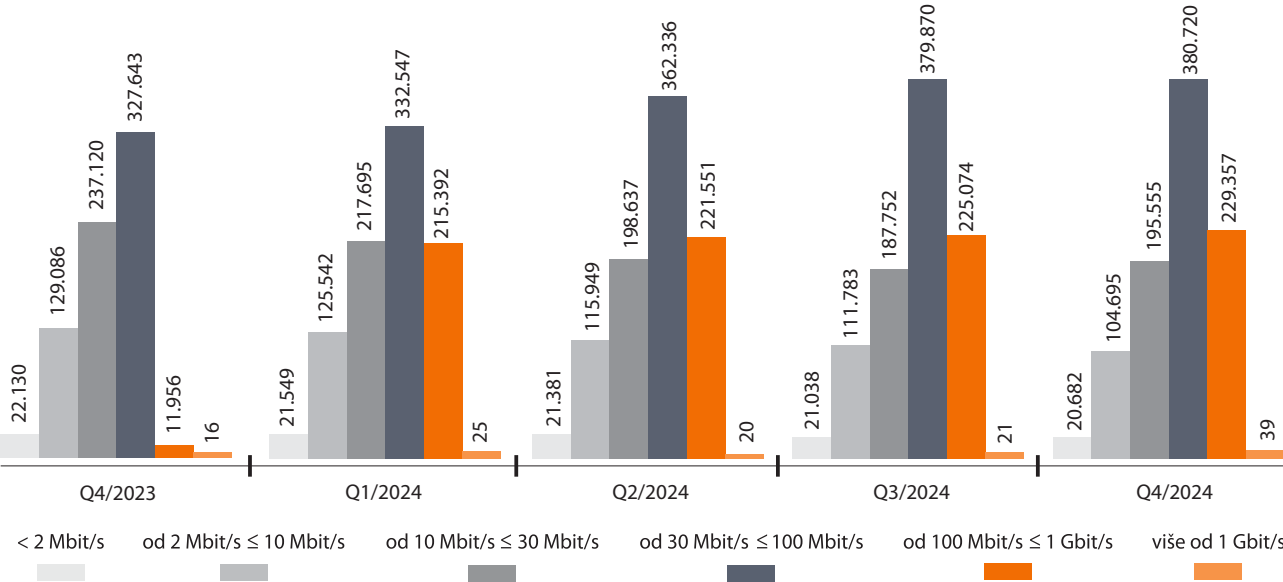


Krajem 2024. godine u BiH je ukupno djelovalo 60 pružalaca internet usluga. U narednoj tabeli prikazani su osnovni parametri poslovanja svih operatora internet usluga za treći i četvrti kvartal 2024. godine i promjena u odnosu na četvrti kvartal 2023. godine prema podacima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.

SVI OPERATORI - ŠIROKOPOJASNI PRISTUP INTERNETU	Q4 2024	Q3 2024	% promjene Q4 vs Q3 2024.	% promjene Q4 vs Q4 2023.
Ukupan broj operatora	60	59	1,69%	-4,76%
Ukupan broj priključaka širokopojasnog pristupa internetu	931.048	925.538	0,60%	2,54%
Broj xDSL priključaka	451.776	452.798	-0,23%	-0,79%
Broj priključaka putem kablovske mreže	274.717	274.676	0,01%	1,42%
Broj priključaka putem fiksnog bežičnog pristupa	68.023	67.974	0,07%	4,12%
Broj priključaka putem iznajmljene linije	2.220	2.153	3,11%	5,92%
Broj priključaka FTTx	134.289	127.914	4,98%	17,54%
Broj priključaka putem ostalih tehnologija	16	16	-	-
Satelitske veze	7	7	-	-
Ukupna količina fiksnog širokopoj. internet saobraćaja (TB)	1.337.169	1.191.801	12,20%	15,66%
Stopa penetracije korisnika interneta putem fiksne mreže	118,96%	118,28%	0,57 p.p.	3,31 p.p

xDSL je i dalje dominantna tehnologija pristupa sa učešćem od 48,5%, zatim slijede: kablovska mreža sa 29,5%, FTTx pristup sa 14,4%, fiksni bežični pristup sa 7,3%, iznajmljene linije sa 0,2% i ostale tehnologije sa neznatnim brojem priključaka. U 2024. godini nastavljen je trend rasta broja priključaka putem FTTx pristupa. U proteklim godinama došlo je do značajnog unaprijeđenja 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.

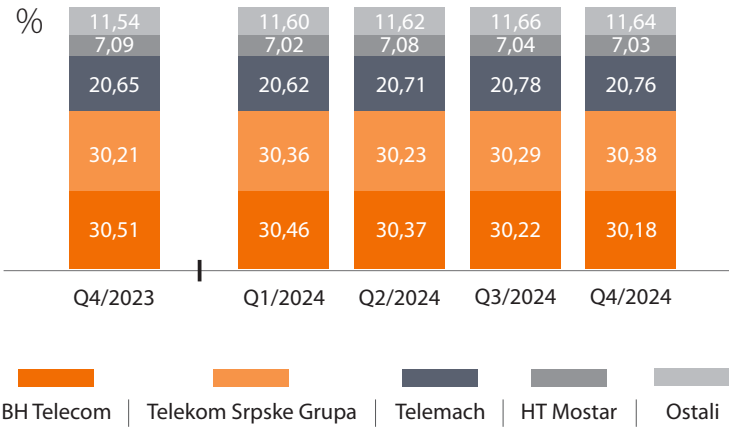
PRIKLJUČCI FIKSNOG ŠIROKOPOJASNOG INTERNETA PREMA BRZINAMA PRISTUPA



Ukupan internet saobraćaj putem fiksnih mreža zabilježio je godišnji rast od 15,7% i dosegao nivo od 1.337.169TB. Stopa penetracije korisnika interneta putem fiksne mreže porasla je za 3,3 procentna poena i iznosi 119%.

INTERNET - TRŽIŠNI UDIO

Na grafikonu je prikazan tržišni udio operatora prema broju priključaka fiksnog širokopojasnog pristupa internetu u Bosni i Hercegovini po kvartalima na osnovu podataka Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.

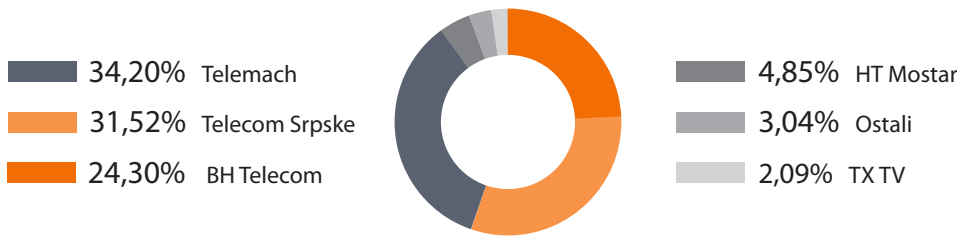


DISTRIBUCIJA AUDIOVIZUELNIH MEDIJSKIH USLUGA I MEDIJSKIH USLUGA RADIJA



	Q4 2024	Q3 2024	% promjene Q4 vs Q3 2024.	% promjene Q4 vs Q4 2023.
Ukupan broj pretplatnika distribucije audiovizuelnih i medijskih usluga radija	925.960	926.290	-0,04%	0,11%
Broj pretplatnika putem IPTV mreže	406.829	406.255	0,14%	0,85%
Broj pretplatnika putem kablovske mreže	347.021	347.288	-0,08%	0,37%
Broj pretplatnika putem DTH	172.110	172.747	-0,37%	-2,10%

TRŽIŠNI UDIO OPERATORA



Godišnji rast ukupnog broja pretplatnika distribucije audiovizuelnih i medijskih usluga radija iznosi 0,1%, pri čemu je broj pretplatnika putem IPTV mreže porastao za 0,9%, dok je broj pretplatnika putem kablovske mreže zabilježio rast od 0,4%.

REGULATORNI OKVIR

Regulisanje tržišta telekomunikacija u BiH je u nadležnosti Regulatorne agencije za komunikacije BiH (u daljem tekstu Agencija), 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 tele-komunikacija, te donošenje potrebnih regulatornih akata s ciljem njegovog kontinuiranog razvoja. Poslovanje BH Telecoma je usklađeno sa važećim dozvolama dodijeljenim od strane Agencije.

NAJZNAČAJNIJE REGULATORNE AKTIVNOSTI KOJE SU UTJECALE NA POSLOVANJE U 2024. GODINI SU:

Vijeće Regulatorne agencije za komunikacije (Agencija) u decembru 2023. godine održalo je redovnu 79. sjednicu, na kojoj je, između ostalog, usvojilo Odluku o visini stope i vrijednosti boda za obračun godišnje naknade za dozvole. Odlukom je utvrđena:

- Visina stope za obračun godišnje naknade za dozvolu za obavljanje djelatnosti telekomunikacija u BiH za 2024. godinu u iznosu od 0,75 % od ukupnog prihoda korisnika dozvole u fiskalnoj 2023. godini, ostvarenog po osnovu obavljanja djelatnosti telekomunikacija - mobilne telekomunikacione mreže, javne fiksne telekomunikacione mreže, pristup internetu, distribucija audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija i usluga upravljanja multipleksom.
- Visina stope obračuna godišnje naknade za dozvole u emitovanju u BiH za 2024. godinu u iznosu od 0,65 % od ukupnog prihoda korisnika dozvole u fiskalnoj 2023. godini, ostvarenog po osnovu obavljanja djelatnosti pružanja audiovizuelnih medijskih usluga i pružanja medijskih usluga radija.
- Novčana vrijednost boda za 2024. godinu u iznosu od 0,50 KM za obračun naknade za dozvolu u telekomunikacijama u BiH za upotrebu brojeva i/ili kodova.
- Vijeće je odobrilo da se u proces javnih konsultacija na period od 60 dana uputi nacrt Pravila o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima. Pravilom o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima određuju se osnovni principi pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga, obaveze operatora javnih elektronskih komunikacijskih usluga u pogledu odnosa s krajnjim korisnicima, standardi kvaliteta elektronskih komunikacijskih usluga, kao i vrsta i sadržaj podataka koje će objaviti Agencija. U decembru 2024. godine isto je usvojeno od strane Vijeća.
- Vijeće je odobrilo i da se u proces javnih konsultacija u trajanju od 60 dana uputi nacrt Pravila o planu namjene i korištenja radiofrekvencijskog spektra u BiH. Ovim Pravilom propisuje se namjena i korištenje radiofrekvencijskog spektra u BiH u narednom dugoročnom periodu.

Ukupno opterećenje na godišnjem nivou po osnovu različitih dozvola Agencije iznosi cca 2% ukupnog prihoda Društva.

Pored naknada za dozvole u telekomunikacijama, različiti parafiskalni nameti (komunalne naknade, naknade za korištenje cestovnog zemljišta, takse na istaknutu firmu i dr.) stvaraju dodatno opterećenje na poslovanje i konkurentnost.

- 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 se kao pozivi/SMS poruke prema drugim mrežama u domaćem saobraćaju, prema korištenom tarifnom modelu. 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 2024. 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 povezivnošću, 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).

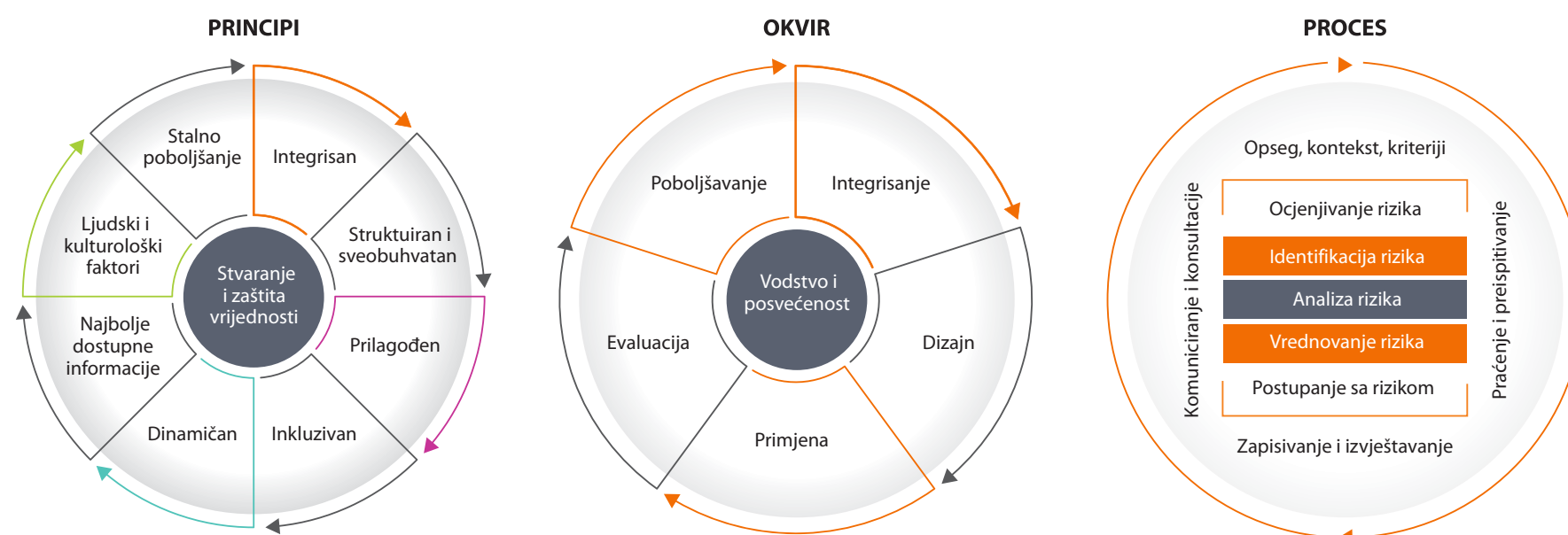
UPRAVLJANJE RIZICIMA I KORPORATIVNO UPRAVLJANJE

Upravljanje rizicima

Upravljanje rizicima je sastavni dio našeg poslovanja, a rizike razmatramo kao buduće događaje koji su prijetnja ostvarenju postavljenih strateških i operativnih ciljeva. Dobro upravljanje rizicima i brza identifikacija novih rizika nam omogućava dosljedno praćenje i ublažavanje negativnog utjecaja prijetnji i slabosti iz vanjskog i unutrašnjeg okruženja na poslovanje Društva.

Naš okvir upravljanja rizicima zasnovan na ISO 31000 i COSO praksi osigurava da upravljamo rizicima na strukturiran i pravilan način. Pomaže nam da postignemo ciljeve, realiziramo strategiju, podržimo poslovni model i zaštitimo imovinu.

UPRAVLJANJE RIZICIMA - PRINCIPI, OKVIR I PROCES



Koristimo model "tri linije odbrane" da definišemo jasne uloge i odgovornosti, koordiniramo aktivnosti i osiguramo informacije svim zainteresovanim stranama da efikasno upravljamo rizicima.

Rizici su klasifikovani prema vrsti u četiri klase:

- strateški - rizici koji ugrožavaju strateške ciljeve i dugoročnu održivost Društva
- operativni - rizici povezani sa svakodnevnim poslovanjem Društva
- finansijski - rizici koji se odnose na gubitke ili promjene u finansijskom stanju Društva
- regulatorni rizici i rizici usklađenosti - rizici povezani sa zakonodavstvom, propisima i regulativama

Svaka od klasa rizika podijeljena je na više kategorija i podkategorija što omogućava da efikasno identifikiramo područja koja su najviše izložena utjecaju rizika. Također, pregled ključnih internih kontrola je sastavni dio upravljanja rizicima. Uspostava i razvoj internih kontrola se preispituje jednom godišnje, u skladu sa metodologijom samoprocjene što osigurava transparentnost u identifikaciji nedostataka u odvijanju poslovnih procesa i upravljanju rizicima.

Odjel interne revizije redovno obavlja reviziju iz oblasti upravljanja rizicima u cilju procjene funkcionalnosti i efektivnosti uspostavljenog sistema. Uprava Društva je redovno informisana o najznačajnijim rizicima Društva, a najmanje dva puta godišnje.

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 objektivan 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.



3

OPERATIVNI PREGLED

Inovacije u ponudi usluga

Korisnici usluga

Ključni podaci o redovnom poslovanju

Ekonomsko-finansijsko poslovanje

Realizovana investiciona ulaganja

51

62

67

68

80

[

UKUPAN PRIHOD

555,7 miliona
KM

NETO DOBIT

65,8 miliona
KM

]

INOVACIJE U PONUDI USLUGA

BH Telecom je vodeći telekom operator u BiH, 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 2024., pored svih izazova koje je donijela globalna ekonomska kriza, nismo mijenjali kurs. Tome u prilog govori rast broja korisnika u svim segmentima.

POSTPAID

Kroz velik izbor Extra paketa iz postpaid ponude, BH Telecom svojim korisnicima nudi bogat sadržaj. Ovakva ponuda dovodi do kontinuiranog povećanja baze korisnika, kako novih, tako i onih koji dolaze sa prepaidda, ali i značajnog broja korisnika koji prelaze iz drugih mreža. Ovakva ponuda rezultira i stalnim povećanjem broja vezanih korisnika ugovornim odnosima na 12/24 mjeseci. Početkom 2023. godine redizajnirali smo Extra ponudu, pri čemu je uz neznatno povećanje cijene svih Extra paketa dodatno obogaćen sadržaj, kako bi kompenzirali potencijalno nezadovoljstvo korisnika. Tokom 2023. i 2024. 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.

Kroz promotivno-prodajne akcije korisnici su ostvarivali benefite besplatnog mobilnog saobraćaja. Kontinuirano se unaprijeđuje i proširuje ponuda Travel paketa za korisnike koji putuju izvan BiH, kako bi bez straha od velikih računa bezbrižno boravili na putu. Nastavljen je trend 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. U 2024. godini su se nastavile aktivnosti proširenja broja korisnika ove usluge u skladu sa proširenjem broja licenci. Također, omogućena je automatska VoLTE aktivacija što će doprinijeti povećanju baze VoLTE korisnika.

Obzirom na najavljene aktivnosti vezane za gašenje 3G mreže radi povećanja kapaciteta za 4G+, intenzivirane su aktivnosti na zamjeni SIM kartica za USIM, kako bi korisnici imali veće mogućnosti korištenja mobilnog interneta.



PREPAID

U 2024. godini, BH Telecom je prepaid ponudom nastojao odgovoriti na lokalne izazove konkurencije, te pratiti tržišne trendove u smislu prilagodbe ponude rastućoj inflaciji, a sve sa ciljem stabilizacije prihoda BH Telecoma i zadržavanja zadovoljstva korisnika.

U toku 2024. godine omogućeno je korištenje usluga po povoljnim uslovima, naročito u dijelu korištenja mobilnog interneta, naslanjajući se na ponudu redizajniranu u 2023. godini. S tim u vezi, provedeno je niz akcijskih ponuda koje su za cilj imale omogućiti korisnicima korištenje mobilnog interneta po povoljnim uslovima, afirmisati korištenje aplikacije Moj BH Telecom kao veoma perspektivnog kanala prodaje i podrške, ispratiti atraktivnom ponudom velike sportske događaje (Ljetne olimpijske igre u Parizu) i kulturne manifestacije (Sarajevo Film Festival). Također, redizajnirali smo ponude mjesečnih dokupa i Travel paketa, kao atraktivne i važne ponude sa aspekta percepcije naših korisnika.

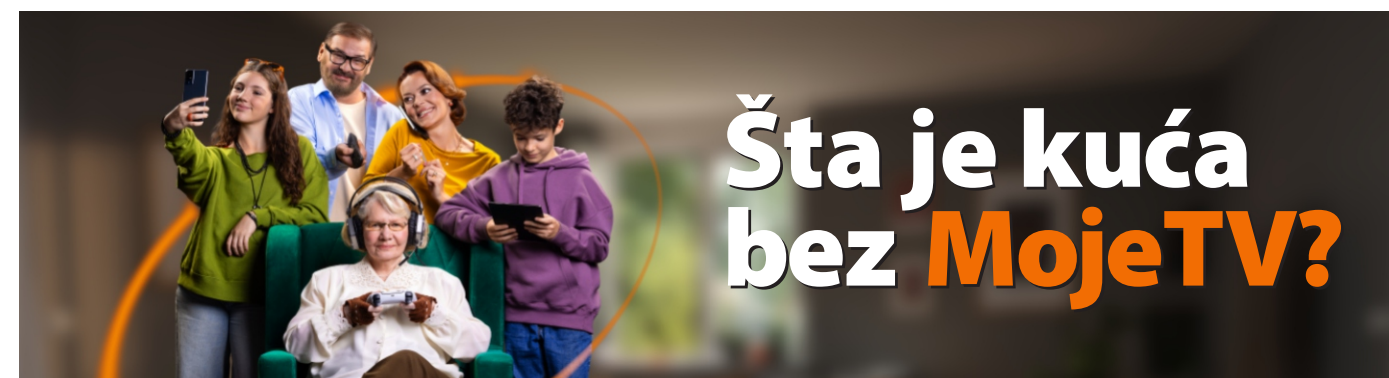
ROAMING PONUDA

U okviru roaming ponude izvršen je redizajn postojećih paketa Travel Net3 i Travel Net4 u smislu produženja roka trajanja istih, te je za poslovno korisnike u ponudu uveden novi paket "Travel Net Business". Također, uvedena je mogućnost povećanja limita potrošnje data saobraćaja u roamingu, što je doprinijelo povećanju korisničkog zadovoljstva. Pred kraj godine u ponudu su uvedena dva vrlo atraktivna paketa za evropske zemlje, koji su povećali konkurentnost BH Telecoma u ovom segmentu ponude. Realizovane su i promotivno-prodajne akcije koje su podrazumijevale uvođenje novog akcijskog Travel paketa za Evropu, kao i posebnog paketa namijenjenog za vrijeme Hadždža.

MOJA TV

U 2024. godini osiguran je kontinuitet u obezbjeđenju atraktivnog TV sadržaja s fokusom na najatraktivnije filmske i sportske sadržaje, a u cilju što većeg zadovoljstva korisnika. Održavanje kontinuiteta u pružanju atraktivnog sadržaja je osigurano uz obnovu saradnje sa ključnim dobavljačima TV sadržaja, što je ujedno podrazumijevalo i optimizaciju troškova. Dodatno je unaprijeđena ponuda dokumentarnog sadržaja lansiranjem ekskluzivne videoteke, kao i ponuda sportskog sadržaja s fokusom na ekskluzivna prava emitovanja utakmica nogometnog takmičenja EURO 2024 i utakmica nogometne reprezentacije BiH u okviru takmičenja UEFA Liga nacija i kvalifikacija za EURO 2024.

Portfolio usluga pratio je unaprijeđenja sadržaja kroz paketiranje dodavanjem novih kanala u Moja TV pakete kako bismo osigurali maksimalnu vrijednost za naše korisnike. Na taj način, korisnici su uživali u bogatijem i prilagođenom iskustvu gledanja. U nastojanju da korisnicima i dalje omogućimo uštede i povećamo vrijednost koju im nudi Moja TV usluga, tokom 2024. smo, kroz niz promotivno-prodajnih 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, s mogućnostima odabira benefita prema korisnikovim preferencijama.



USLUGA INTERNET PRISTUPA

Nakon što su redizajnom ponude internet paketa u oktobru 2023. godine stvoreni preduslovi za unaprijeđenje konkurentnosti i postizanje boljih poslovnih rezultata, tokom 2024. godine fokus je bio na:

- Pozicioniranju kompanije kao "prvog i pravog" izbora za korisnike kada je riječ o standalone usluzi internet pristupa,
- Povećanju baze korisnika, prije svega, kroz realizaciju promotivno-prodajnih akcija i općenito veću promociju prednosti redizajnirane ponude,
- Migracijama korisnika sa manjih na veće pakete (sa paketa iz tzv. istekle na redovnu ponudu) - kontinuiranim direktnim marketinškim kampanjama (e-mail, SMS, telefonsko pozivanje, letci uz mjesečne račune) korisnike se nastojalo upoznati sa prednostima redovne i akcijskih ponuda i stimulisati na odabir paketa većih pristupnih brzina.

Unaprijeđenjem ponude internet paketa osigurali smo:

- Tržišni rast - uloženi napor svih nadležnih dijelova BH Telecoma doprinijeli su značajnom povećanju broja korisnika i prihoda od Internet usluge,
- Lojalnost - individualni i poslovni korisnici su prepoznali netFlat pakete za pristup Internetu BH Telecoma kao najbolji izbor na tržištu, što pored rasta korisničke baze potvrđuje i povećanje broja korisnika koji zaključuju ugovore na 24 mjeseca,
- Unaprijeđenje korisničkog iskustva i održivost specifične ponude - model stalne ponude "Ugovor na 24 mjeseca + e-račun = popust na cijenu naknade" je jedino implementiran na netFlat uslugu internet pristupa, zahvaljujući čemu je tokom 2024. godine došlo do povećanja netFlat korisnika e-računa za cca 100%. Iako su netFlat paketi za video nadzor kreirani za specifičnu namjenu i koristi ih mali broj poslovnih korisnika, nakon unaprijeđenja ponude paketa u martu 2024. godine zabilježeno je povećanje broja korisnika ovih paketa.

POSLOVNI KORISNICI

Suočeni sa brojnim izazovima, koji se na prvom mjestu ogledaju u inflaciji i povećanim troškovima, u 2024. godini je izvršena komercijalizacija unaprijeđenja postojećih i uvođenja novih usluga namijenjenih poslovnim segmentu, koja su doprinijela kontinuitetu i ostvarenju dobrih poslovnih rezultata. U toku 2024. godine komercijalizovana su brojna unaprijeđenja ponude, od kojih posebno izdvajamo unaprijeđenja iz domena Cloud usluga:

- Unaprijeđenje uslova korištenja, prvenstveno u dijelu kolokacije i mrežnog pristupa (Private connect), rola na VDC portalu,
- DRaaS (Disaster Recovery as a Service) za veći broj osnovnih usluga, kreirane pretpostavke za usluge CDP (Continuous Data Protection) i Geo-redundancy,
- Izmjene ponude na hosting paketima.

Provedena je i promotivno-prodajna akcija za Toptim korisnike, u cilju kreiranja što povoljnijih uslova za produženje ugovora, uz vezivanje korisnika i nastavak korištenja usluge. Zadržan je 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. Također, uvedena je mogućnost realizacije IP Centrex i Business Trunking usluge putem mobilne 4G mreže, na lokacijama na kojima ne postoji fiksna infrastruktura BH Telecoma.

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. Plasman terminalne opreme u okviru asemblirane ponude kontinuirano bilježi rast i širenje portfolija iz asortimana komisione robe i uređaja za dalju prodaju. Sektor telekomunikacija i industrija se suočavaju sa brzim razvojem novih tehnologija i usluga. U tom kontekstu, nastojali smo da naša ponuda uređaja i usluga bude fleksibilna i usklađena s potrebama tržišta, jer konkurencija i potrošačke preferencije stalno rastu. Korisnici žele uređaje koji će im omogućiti veću brzinu interneta i bolju povezanost, pametne uređaje u svom domu, nosive uređaje, senzore i druge koji mogu komunicirati preko mobilnih mreža, što je ključno za daljnje širenje tržišta.

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, prateći globalne trendove potražnje i ponude sa ciljem diverzifikacije ponude. Putem Partnerskog programa ostvarena je saradnja sa 21 partnerom, 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, saradnje sa obrazovnim institucijama i javnim sektorom, te ostale usluge koje doprinose unaprijeđenju imidža BH Telecoma kao kompanije koja prati tehnološke trendove, kao i ispunjeni uslovi 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 2024. godini izvršeno je unaprijeđenje usluga, kao i prodajnih procesa i aktivnosti na uslugama Pantheon Cloud, MojPotpis i MojArhiv, proširena ponuda Elektronske uplatnice u saradnji sa Addiko bankom i UniCredit bankom, omogućena realizacija prodaje putem web shopa za usluge Partnerskog programa. Kontinuirano se vrši unaprijeđenje postojećih i proširenje portfolija novim uslugama. Započete su aktivnosti na uvođenju nove usluge - Gaming voucher, te na unaprijeđenju postojećih usluga, poput: Cloud Call centra, Cloud Faxe, te uspostavljanju saradnje sa još 4 banke za proširenje ponude elektronske uplatnice. Naš cilj je omogućiti korisnicima praktičnije i efikasnije pristupanje i upravljanje uslugama i računima BH Telecoma, obezbjediti nove izvore prihoda, kao i optimizaciju procesa i bolju efikasnost putem digitalnih kanala.





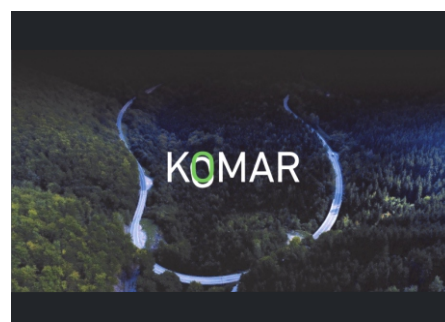
BH CONTENT LAB PLATFORMA

Tokom 2024. godine, putem BH Content Lab platforme završeno je snimanje serija: "Kotlina S2", "Komar", "Na rubu pameti S2", i "Tender S3 i S4". U toku 2024. godine emitovane su nove sezone serija "Tender S3 i S4" i "Na rubu pameti S2", dok se emitovanje serija "Kotlina S2", i "Komar" očekuje u 2025. godini. Tokom 2024. godine izvršene su i pripremne aktivnosti za učešće u koprodukciji projekta igrane serije "Kad sam bio Hodža", čija produkcija se očekuje da započne u 2025. godini.

Za sve producirane serije ustupljena su prava na emitovanje za teritorij BiH, Slovenije, Hrvatske, Crne Gore i Makedonije, dok su za serije "Znam kako dišeš" rediteljice Jasmile Žbanić i "Kotlina" reditelja Danisa Tanovića ustupljena prava na globalnu distribuciju Beta Film GmbH, jednom od najvećih globalnih distributera, preko kojeg su prava na emitovanje serije "Znam kako dišeš" ustupljena HBO platformi, te platformi SBS Australia.

Na Sarajevo Film Festivalu 2024. godine, premijerno su prikazane po dvije epizode serije "Kotlina S2" i serije "Komar". Za nagradu Srce Sarajeva za 2024. godinu, serije iz produkcije BH Content Lab platforme bile su nominovane u obje kategorije: za dramske serije i komedije. BH Telecom je osvojio 10 nagrada Srce Sarajeva za dvije serije "Znam kako dišeš" i "Princ iz ELEJA".

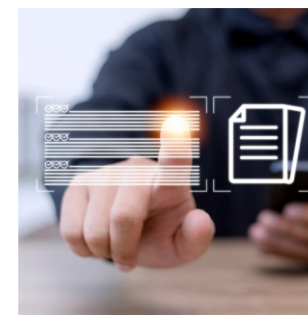
Također, tokom 2024. godine ugovorena je nabavka usluga koprodukcije filmova: "Paviljon", "Bosanski Vitez" i "Testament", čija se realizacija očekuje u 2025. godini.



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 2024. godini implementiran je jedan komercijalni projekt Pametnog parkinga u Visokom, dok je u Kladnju obnovljen jednogodišnji ugovor za Pametni parking.

U skladu sa strateškim opredjeljenjem BH Telecoma definisano je djelovanje BH Telecomove platforme namijenjene ICT startup-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 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, a 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 startup biznisa.



NOVE USLUGE U 2024. GODINI

DIGITALNI GAMING VAUČERI - su kodovi digitalnih igara koji služe kao vitalni alati u modernoj industriji igara, pružajući igračima besprijekoran način pristupa svojim omiljenim video igrama bez potrebe za fizičkim medijima. Digitalni vaučeri mogu odobriti pristup sadržaju u igrici, proširenjima, sezonskim propusnicama ili čak virtualnim valutama koje se koriste u igrama, te pružaju igračima široku lepezu opcija za poboljšanje njihovog iskustva igranja. U toku je implementacija ove usluge.

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 2024. godini je proširena saradnja sa dvije banke: Addiko bank i UniCredit bank. Do sada je sklopljena saradnja sa osam banaka, s tim da je uspostavljena saradnja sa još četiri banke sa kojima je započeta implementacija.

OGLAŠAVANJE - BH Telecom je u 2024. unaprijedio usluge oglašavanja, proširujući 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:

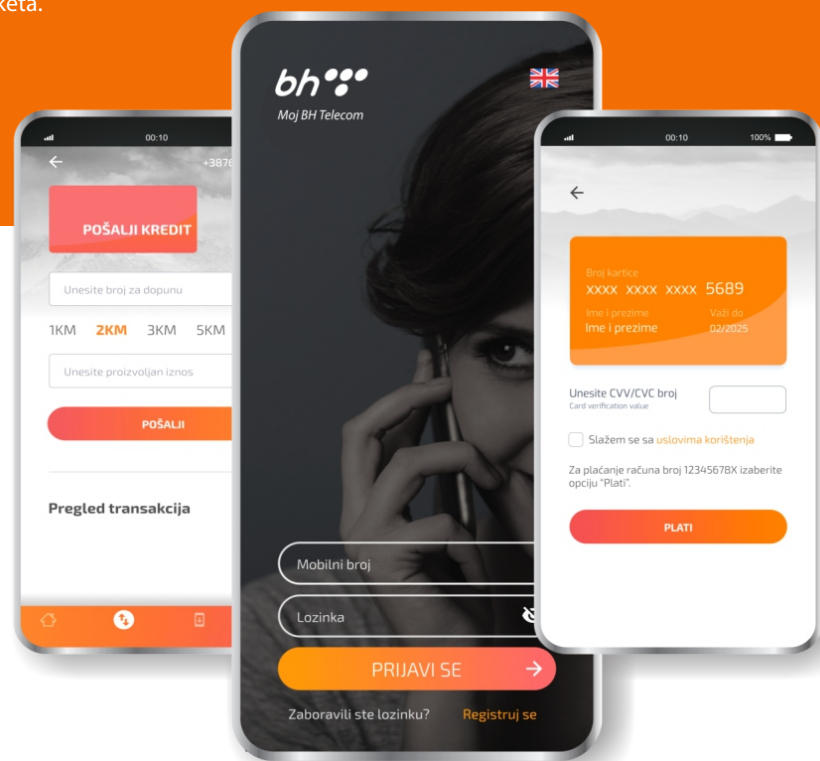
ZA POSTPAID KORISNIKE:

- 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.

(500K⁺)
KORISNIKA



MOJ BH TELECOM APLIKACIJA JE DOSTUPNA NA:



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. Krajem 2024. kreiran je kanal za potrebe promocije usluga i proizvoda BH Telecoma, koji tek u 2025. godini treba da pokaže svoj puni promotivno-prodajni potencijal.

Do kraja 2024. godine, broj korisnika aplikacije prešao je 530 hiljada, uz ostvarenih 54 miliona KM prometa, od čega 33 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 2025. godini će se i dalje nastaviti razvoj novih funkcija podrške korisnicima, i to kroz razvoj višjejezičnog interfejsa i implementacijom prodaje digitalnih proizvoda - eSIM i partnerski eVoucher, te mogućnošću prijave smetnje / reklamacije putem mobilne aplikacije.

BH TELECOM - PRODAJNI KANALI

BH Telecom ima razvijene sljedeće kanale prodaje za rezidencijalne korisnike:

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

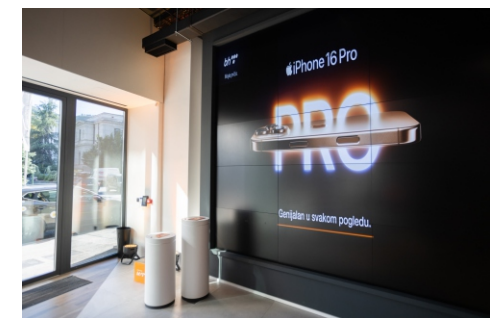
Iako se u narednim godinama očekuje da će online kanal prodaje preuzeti primat, još uvijek se najveći dio prodaje realizuje na fizičkim prodajnim mjestima koja su više tradicionalnog nego modernog futurističkog karaktera.

Trenutno BH Telecom ima otvorenih 76 prodajnih mjesta i to:

69	5	2
u Federaciji Bosne i Hercegovine	u Republici Srpskoj	u Brčko distriktu

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, što sve ima značajan utjecaj 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, krenuo je sa procesom transformacije fizičkih kanala distribucije/prodajnih mjesta. Novi reprezentativni prodajno-izložbeni prostor / showroom BH Telecoma u Sarajevu otvoren je u 2024. godini, čime je završena i druga faza i kompletni sadržaj koji pored prodajnog dijela obuhvata i multimedijalnu salu, kino salu i salu za sastanke.



PRODAJNI KANALI - WEBSHOP

BH Telecom je početkom 2021. godine otvorio novi digitalni prodajni kanal Webshop, koji predstavlja dodatak fizičkoj trgovini, ali ujedno je i najprofitabilniji prodajni kanal. Webshop je vrlo brzo, prije očekivanog, prepoznat od strane korisnika kao pouzdan, jednostavan i efikasan način kupovine usluga, što pokazuje veliki broj registovanih korisnika koji su u 2024. godini ostvarili milionske korisničke interakcije.

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).

Fizička lica u okviru Webshopa mogu:

- Kupiti uređaje i ostalu opremu (jednokratno, uz ugovor na 12 ili 24 mjeseca) 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 / eSIM +Ugovor),
- Ugovoriti novi obavezni period 12/24 mjeseca,
- Podnijeti zahtjev za prelaz sa druge mreže,
- Platiti račun BH Telecoma za sve usluge,
- Automatski uključiti privremeno isključene korisnike mobilne mreže nakon što se izvrši plaćanje duga putem Webshopa,
- Aktivirati online servise (različite vrste dokupa: Instant internet, Buy&Surf, Turist, Travel dokupi, MojaTV 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 Webshopu,
- Fizička prodajna mjesta su povezana na Webshop, te radnici prodaje mogu, ukoliko nemaju na svom prodajnom mjestu uređaj, isti prodati putem Webshopa.

U prvom kvartalu 2025. godine, BH Telecom će omogućiti korisnicima korištenje digitalnog potpisa za potpisivanje prodajne dokumenacije (ugovora, zahtjeva i dr.), čime se olakšava korisnicima potpisivanje ugovora na daljinu, smanjuje trošak dostave i printanja dokumentacije. Digitalni potpis ne samo da povećava efikasnost i sigurnost poslovanja, već i olakšava rad u digitalnom okruženju.

Korisniku je omogućeno da u procesu pripreme kupovine ostvari pogodnosti po osnovu realizacije prikupljenih bodova u okviru Bonus plus programa. Tokom 2024. godine organizirane su promotivne akcije kojima su korisnici Webshopa 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. Posredovanje u prodaji usluga za rezidencijalne korisnike se primjenjuje uz ugovorni odnos sa nekoliko posrednika koji u toku svakog obračunskog perioda dostavljaju zahtjeve za zasnivanje pretplatničkog odnosa na način koji je unaprijed definisan i sastavni dio ugovora o posredovanju. Krajem 2024. godine uveden je model posredničke prodaje mobilne usluge za pravna lica sa unaprijeđenim konceptom gdje je predviđeno da se komunikacija između posrednika i BH Telecoma u smislu dostavljanja informacija o pravnim licima i njihovim potrebama za mobilnom uslugom realizuje putem web forme za Lead, čime se unaprijedio dosadašnji tradicionalni način komuniciranja sa posrednicima.

USLUGA OSIGURANJE PROŠIRENOG POKRIĆA

U trećem kvartalu 2021. 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 vrijednosti do 2.500,00 KM (mobilni telefoni, tablet, laptop, fiksni telefon, IP telefon, mobilni Wlan router). Krajem 2023. godine, Ugovor je aneksiran čime je omogućeno osiguranje uređaja vrijednosti do 5.000,00 KM uz proširen asortiman uređaja koji su predmet osiguranja (pametni satovi), a sve sa ciljem podizanja kvaliteta asemblirane usluge i zadovoljstva naših korisnika.

ASA Central osiguranje pokriva štete na uređaju koje nisu obuhvaćene garancijom proizvođača. 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 četiri 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 2024. godine 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 dosegemo 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

U skladu s dinamičnim promjenama na tržištu telekomunikacija, BH Telecom je transformisao svoj prodajni kanal za poslovne korisnike kako bi efikasno odgovorio na sve zahtjeve savremenog poslovanja. Fokus je na kreiranju fleksibilnih i inovativnih komunikacijskih i IKT rješenja, prilagođenih specifičnim potrebama korisnika, što je postalo ključno za održavanje konkurentске prednosti i građenje dugoročnih poslovnih odnosa.

Savremeni poslovni modeli zahtijevaju ponude koje nastaju u toku aktivnih pregovora s postojećim i potencijalnim korisnicima, uključujući i korisnike koji vrše nabavke putem ZJN BiH. Pandemija COVID-19 dodatno je ubrzala digitalizaciju prodajnih aktivnosti, te je BH Telecom uspješno prilagodio svoje procese novim tržišnim uslovima.

Komunikacija s poslovnim korisnicima sada se odvija putem naprednih kolaboracijskih alata, poput online sastanaka i chat komunikacije, dok je podnošenje zahtjeva pojednostavljeno kroz online forme na web portalu, omogućavajući brz i transparentan pristup informacijama i uslugama. BH Telecom ostaje posvećen pružanju sveobuhvatnih rješenja koja ne samo da zadovoljavaju trenutne komunikacijske potrebe poslovnih korisnika, već i predviđaju buduće izazove, kroz proaktivno prilagođavanje i kontinuirano unaprijeđenje kvaliteta usluga i partnerskog odnosa. Cilj je osigurati vrhunsko korisničko iskustvo, brz odziv na zahtjeve i dugoročno zadovoljstvo svih poslovnih korisnika BH Telecoma.

PROGRAMI LOJALNOSTI

U toku 2024. 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 2024. godini na bazi dodjele novčanih vaučera, a prema definisanim kriterijima za kupovinu asamblirane 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 asamblirane 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 asambliranu uslugu, popust na mjesečnu naknadu za postpaid korisnike, aktivacija dokupa mobilnih usluga u iznosu cijene dokupa.

U toku 2024. godine objavljen je Request for information za Loyalty Management u svrhu prikupljanja informacija u vezi sa loyalty rješenjima koja su prisutna na tržištu kako bi se postojeći Program lojalnosti unaprijedio te kako bi se korisnicima omogućilo bolje iskustvo, veća ponuda benefita i jednostavnije korištenje Programa.



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 unaprijeđujemo 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.

KORISNICI (u 000)	Decembar 2023.	Decembar 2024.	%YOY
FIZIČKA LICA	1.811	1.802	-0,5%
Moja TV	224	223	-0,4%
Mobilna telefonija (prepaid + postpaid)	1.481	1.477	-0,3%
Pristup internetu	55	58	4,6%
Fiksna telefonija	50	44	-12,3%
POSLOVNI KORISNICI	273	306	11,8%
TopTim/IP Centrex	98	103	5,1%
DATA VPN/M2M/xDSL	108	128	18,7%
Postpaid telefonija	40	43	7,4%
Fiksna telefonija	23	27	13,4%
Ostali poslovni korisnici	3	4	25,6%
UKUPNO	2.084	2.107	1,1%



Korisnička baza BH Telecoma broji 2,1 milion korisnika, što predstavlja povećanje od 1% u odnosu na prošlu godinu. Najznačajniji rast zabilježen je u postpaid segmentu mobilne telefonije, gdje je broj fizičkih lica porastao za 10,3%, dok je baza poslovnih korisnika uvećana za 11,8% u odnosu na prošlu godinu.

Fizička lica

Baza korisnika fizičkih lica zabilježila je blagi pad od 0,5% u odnosu na prošlu godinu, prvenstveno uslijed izraženih negativnih trendova na servisu fiksne telefonije. Očekuje se da ova usluga lagano iščezava i ustupa primat naprednijim tehnologijama komunikacije. Problemi u realizaciji nabavke opreme (Android STB) više od pola godine i nerealizacija stvorenih prodajnih prilika zaustavili su pozitivni zamah na servisu Moja TV. Pad na mobilnoj telefoniji prevashodno je rezultat pada na prepaid segmentu mobilne telefonije. Roaming ponude iz domaćih mreža, roaming aplikacije i promjene u navikama korisnika, koji sve više preferiraju fleksibilnost i dodatne pogodnosti koje dolaze sa postpaid paketima, imale su značajan utjecaj na pad potražnje za prepaid uslugama.

Izdvajamo neke od provedenih aktivnosti na prepaid servisu:

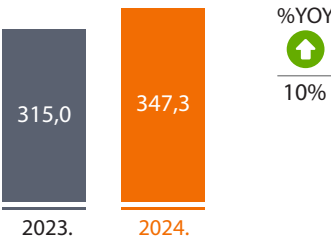
- Redizajn prepaid dokupa - Buy&Surf,
- Akcijska ponuda dokupa za posebne sportske događaje (Olimpijada/Paraolimpijada Pariz, Euro 2024)
- Akcija za SFF
- Redizajn Travel paketa
- Akcija Travel paketa "Putuj i uživaj" - ponuda za evropske zemlje
- Akcija Travel paketa za Hadždž

Značajan rast zabilježen je u okviru postpaid korisničke baze, pri čemu je baza korisnika fizičkih lica uvećana za 10,3%, odnosno za preko 32 hiljade korisnika. Ovaj rast je postignut daljim razvojem Extra paketa, redizajniranjem ponude, kao i konverzijom korisnika iz prepaidda u postpaid.

Uvođenjem 4G+ mreže i paletom ponude Extra paketa, u kome-rcijalnu ponudu su pušteni novi postpaid i kombinovani paketi na komponentnoj osnovi, sa nizom opcija na svim paketima. Tako su korisnicima u stalnoj ponudi dostupne razne mogućnosti korištenja određenih benefita koji odgovaraju njihovim potrebama.

Korisnici mogu birati 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 komisio-noj ponudi.

POSTPAID MOBILNA TELEFONIJA
FL (u hilj.)



Na tržištu internet usluga, unatoč oštroj konkurenciji, BH Telecom je napravio značajan iskorak u segmentu brzog interneta. Nastavili smo poboljšanja širenjem optičke infrastrukture i ponudom atraktivnih akcijskih paketa koje je tržište jako dobro prihvatilo. Broj korisnika povećan je za 5% u odnosu na prošlu godinu

INTERNET FL (u hilj.)



Na kraju 2024. godine, korisnička baza Moja TV usluge broji preko 223 hiljade zadovoljnih korisnika. Kada je u pitanju TV sadržaj, naš brand Moja TV nudi daleko najkompletniju ponudu, uključujući premium sportske, filmske i sadržaje drugih žanrova. Zamjenom IPTV platforme omogućeno je bolje korisničko iskustvo i prelazak na android aplikativna rješenja. Dodatno, IPTV platforma, pored iskustva gledanja TV sadržaja, nudi i brojne funkcionalnosti aktivacije dodatnih usluga, kao i korištenje streaming aplikacija putem android boxa, što obični TV aparat pretvara u pametni uređaj.

U narednom periodu planirane su intenzivne aktivnosti na zamjeni korisničke opreme, kako bi što veći broj korisnika u skorije vrijeme osjetio unaprijeđenje kvaliteta i mogućnosti novih aplikativnih rješenja. U domenu poboljšanja iskustva prilikom pristupa internetu, već smo uradili dodatna testiranja na svim optičkim pristupnim mrežama i uskoro očekujemo i dodatno povećanje pristupnih internet brzina uključenih u postojeću Moja TV ponudu.

U toku 2024. godine provodili smo kontinuirane promotivno prodajne akcije u cilju zadržavanja i/ili akvizicije novih korisnika, te promocije atraktivnog sadržaja i tehničkih mogućnosti: Uvijek dobra Moja TV, U pola cijene a najbolja, Moja TV, Moja TV - super popusti za sve, Osjeti giga razliku, Moja TV u pola cijene, Osjeti moć brzine.

Moja TV u okviru TV kanala Arena Sport i MY TV nudi najatraktivnije sportske sadržaje, uključujući:

- UEFA reprezentativna nogometna takmičenja
- UEFA klupska nogometna takmičenja
- Premijer liga BiH u nogometu
- Najatraktivnije evropske nogometne lige
- Prva liga Federacije BiH u nogometu
- Košarkaško prvenstvo BiH
- Popularni američki sportovi
- ABA Liga u košarci

Osim sporta, Moja TV nudi i atraktivne filmske, serijske, dokumentarne i dječije TV sadržaje:

- CineStar Premiere
- Cinemax TV
- HBO
- National Geographic videoteka
- MyBabyTV videoteka
- Moja TV Flix
- MY TV na kojem se emituju popularne domaće serije: "Znam kako dišeš", "Tender", "Na rubu pameti", "Kotlina", "Princ iz Eleja"...
- Videoteka sa preko 10.000 naslova dostupnih 24 sata

Svi Moja TV Net i Moja TV Full paketi imaju Moja webTV aplikaciju koja omogućava da TV sadržaje pratite gdje god da se nalazite, i to na dva dodatna uređaja po vašem izboru.

Posebno nas raduje činjenica da se nogometna reprezentacija BiH vratila na program BHRT-a i na platforme BH Telecoma. BH Telecom i BHRT su još jednim značajnim projektom nastavili višegodišnju uspješnu saradnju. Nakon zadnjeg Svjetskog prvenstva u nogometu u Kataru i praćenja reprezentacije Bosne i Hercegovine u Ligi nacija i kvalifikacijama, realizovan je najiščekivaniji sportski događaj prošle godine - Evropsko prvenstvo u nogometu UEFA EURO 2024 od 14. juna do 14. jula u Njemačkoj, u programima na kanalima MY TV na platformi Moja TV i BHT1. Sve utakmice ljubitelji nogometa mogli su pratiti i putem Moja webTV aplikacije.

Zahvaljujući saradnji koja je prije dvije godine uspostavljena između BH Telecoma i BHRT-a, kojom su ugovorena / kupljena UEFA medijska prava za utakmice nogometne reprezentacije BiH na period 2022.-2028. godine, kao i sve utakmice EURO 2024 i EURO 2028, stanovnicima BiH omogućili smo praćenje najznačajnijih međunarodnih nogometnih takmičenja u navedenom periodu.

Memorandum o međusobnoj saradnji na obezbjeđivanju medijskih prava najvažnijih međunarodnih sportskih takmičenja i dostupnosti istih svim građanima Bosne i Hercegovine, 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 istovremeno je 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.

BH Telecom konstantno radi na razvoju usluga i kontinuirano unaprijeđujemo ponudu u skladu sa zahtjevima i potrebama rezidencijalnih korisnika, a sve sa ciljem postizanja njihovog zadovoljstva i pružanja boljeg korisničkog iskustva. U 2024. godini kontinuirano su se provodile akcijske ponude uz dodjelu različitih benefita (popust na mjesečnu pretplatu i dodjela dodatnog saobraćaja). U sklopu roaming ponude izvršen je redizajn postojećih paketa Travel Net3 i Travel Net4 u smislu produženja roka trajanja istih.

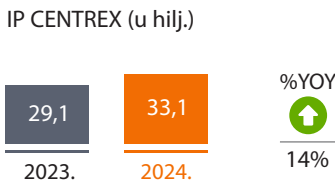
Također, uvedena je mogućnost povećanja limita potrošnje data saobraćaja u roamingu, što je doprinijelo povećanju korisničkog zadovoljstva. Pred kraj godine u ponudu su uvedena dva vrlo atraktivna paketa za evropske zemlje koja su povećala konkurentnost BH Telecoma u ovom segmentu ponude. Realizovane su i promotivno-prodajne akcije koje su podrazumijevale uvođenje novog akcijskog Travel paketa za Evropu, kao i posebnog paketa namijenjenog za vrijeme Hadždža.

Poslovni korisnici

U BH Telecom portfoliju usluga za poslovne korisnike, posebno i pažljivo su 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 31.12.2024. godine prisutan je trend rasta broja korisnika za 11,8% u odnosu na isti period prethodne godine.

Većina servisa korisničke baze poslovnog segmenta na kraju 2024. godine bilježi povećanje broja korisnika u odnosu na prošlu godinu.

Godišnji rast korisnika na servisu IP Centrex iznosi 14%. Tokom 2024. godine nastavljene su aktivnosti migracije sa tradicionalnih ISDN baziranih usluga na IP bazirana rješenja. Korisnicima koji ne posjeduju fiksnu infrastrukturu pružena je mogućnost realizacije IP Centrex usluge putem 4G mreže, što potvrđuje i rast prihoda na ovom servisu.

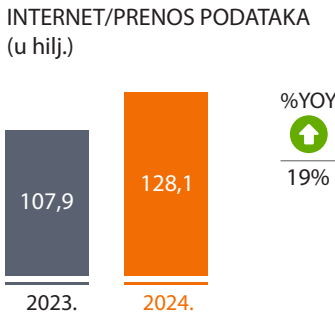


Kompanija BH Telecom je od 25. novembra 2022. godine prvi verifikirani cloud service provider u Bosni i Hercegovini sa statusom "VMware Cloud Verified". Ovo sjajno postignuće ostvareno je kroz projekat "Infrastruktura za cloud servise (vSAN)" u saradnji sa kompanijom Verso d.d. Sarajevo. Ulaskom u najveći 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 regionu, 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 su našim korisnicima na raspolaganju na fleksibilan način po principu "Pay As You Grow" što u slobodnom prevodu znači "plati samo ono što koristiš". Ponudu Cloud servisa podržava 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. Godišnji rast korisnika cloud servisa iznosi 31%, što potvrđuje činjenicu da je ovo servis čije vrijeme tek dolazi. Predviđanja mnogih vrhunskih stručnjaka tehnologije kažu da će cloud computing nadmašiti desktop računare. Cloud virtuelni servisi su atraktivni iz mnogo razloga: lakoća korištenja, trenutani pristup, lične informacije od bilo kog umreženog uređaja i još mnogo toga.

Potražnja za internet i servisima prenosa podataka od strane poslovnih korisnika značajno je porasla, te je na ovom segmentu zabilježen godišnji rast od 19%.

Izvršena su unaprijeđenja postojećih usluga iz Partnerskog programa, te proširenja portfolija usluga, sve sa ciljem postizanja zadovoljstva postojećih korisnika, kao i privlačenja novih. Broj licenci / korisnika Partnerskog programa na dan 31.12.2024. godine iznosi 1.002. U odnosu na isti period prethodne godine, broj licenci veći je za 22%.



Poduzete aktivnosti u poslovnom segmentu:

- Unaprijeđenje ponude netFlat paketa i značajno povećanje brzina interneta
- Unaprijeđenje Biz izbor ponude proširenjem portfolia usluga koje se mogu uključiti
- Komercijalizacija nove Cloud ponude
- Unaprijeđenje Toptim i IP Centrex ponude
- Proširenje portfolija i unaprijeđenje usluga oglašavanja

Prednosti BH Telecom ponude za poslovne korisnike, bilo da je riječ o manjim obrtima ili kompanijama 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

BH Telecom donosi novu dimenziju poslovanja sa Biz izbor uslugom, savršenom kombinacijom brzine, pouzdanosti i prilagodljivosti. Nudimo prilagođena rješenja za sve vrste biznisa. Uz našu uslugu Biz izbor nudimo:

- Jedan račun za sve usluge
- Jedinstven kontakt za sve vaše potrebe
- Besplatnu govornu komunikaciju
- Velike bonuse u vidu popusta
- Pogodnosti pri kupovini uređaja

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)	2023.	2024.	Indeks
Poslovni prihodi	524.011	548.287	105
Finansijski prihodi	5.192	7.456	144
UKUPNO PRIHODI	529.203	555.743	105
Poslovni rashodi	372.610	376.137	101
Amortizacija	100.786	104.868	104
Finansijski rashodi	3.077	2.528	101
UKUPNO RASHODI	476.473	483.533	101
DOBIT IZ REDOVNOG POSLOVANJA PRIJE OPOREZIVANJA	52.730	72.210	137
Porez na dobit	4.726	6.368	135
NETO DOBIT	48.004	65.842	137
BILANS STANJA (u hiljadama KM)	31.12.2023.	31.12.2024.	Indeks
Ukupna dugotrajna imovina	793.913	829.408	105
Ukupna kratkotrajna imovina	473.005	444.210	94
Odgođena porezna imovina	7.062	8.392	119
UKUPNO IMOVINA	1.273.980	1.282.010	101
Ukupni kapital	1.055.782	1.035.569	98
Ukupne dugoročne obaveze	83.422	85.832	103
Odgođene porezne obaveze	2.073	2.326	112
Ukupne kratkoročne obaveze	132.703	158.284	119
UKUPNI KAPITAL I OBAVEZE	1.273.980	1.282.010	101
NOVČANI TOK (u hiljadama KM)	2023.	2024.	Indeks
Neto novčani tok od poslovnih aktivnosti	136.646	169.593	124
Neto novčani tok od investicijskih aktivnosti	-53.038	-152.715	288
Neto novčani tok od finansijskih aktivnosti	-12.789	-83.046	649
NETO PRILIVI/ODLIVI GOTOVINE	70.819	-66.168	-93
Gotovina na početku izvještajnog razdoblja	232.359	303.119	130
Efekti promjena deviznih kurseva	-59	42	-71
NOVAC I NOVČANI EKIVALENTI NA KRAJU RAZDOBLJA	303.119	236.993	78
INVESTICIJE	2023.	2024.	Indeks
Ulaganja u dugotrajnu imovinu	68.474	78.536	115
Procenat ulaganja u dugotrajnu imovinu/prihod	13	14	1 p.p

*Prethodno prikazani iznosi preuzeti su iz revidovanih finansijskih izvještaja za 2024. godinu.

EKONOMSKO FINANSIJSKO POSLOVANJE

IZVJEŠTAJ O OSTVARENOM REZULTATU

BILANS USPJEHA (u 000 KM)	FY 2024	△YOY	%YOY
POSLOVNI PRIHODI	548.287	24.276	4,6%
Operativni prihodi	531.500	23.050	4,5%
Maloprodaja	496.627	25.171	5,3%
Veleprodaja	34.873	-2.121	-5,7%
Ostali poslovni prihodi	16.786	1.226	7,9%
POSLOVNI RASHODI	(382.754)	4.988	1,0%
Nabavna vrijednost prodate robe	(62.232)	-626	-1,0%
Materijalni troškovi	(14.677)	-47	-0,3%
Troškovi plaća i ostalih ličnih primanja	(147.928)	5.217	3,7%
Troškovi primljenih usluga	(43.211)	930	2,2%
Ostali poslovni rashodi	(114.706)	-486	-0,4%
EBITDA	165.533	19.288	13,2%
EBITDA al	153.127	18.941	14,1%
Troškovi amortizacije	(98.251)	2.621	2,7%
EBIT	67.281	16.667	32,9%
Finansijski prihodi	7.456	2.264	43,6%
Finansijski rashodi	(2.528)	-549	-17,8%
BRUTO DOBIT	72.210	19.480	36,9%

Napomena: Troškovi amortizacije po osnovu sadržaja za Moja TV uslugu prikazani su u okviru poslovnih rashoda.



- BH Telecom je poslovnu 2024. godinu završio sa ostvarenom bruto dobiti u iznosu od 72,2 miliona KM, čime je zabilježen rast od 19,5 miliona KM ili 37% u odnosu na proteklu godinu.
- U jako nestabilnim makroekonomskim uslovima, uslovima intenzivne konkurencije i rastućeg regulatornog pritiska, ostvarili smo značajan rast ukupnog prihoda od 26,5 miliona KM ili 5%.
- Ostvarena EBITDA u 2024. godini iznosi 165,5 miliona KM, što predstavlja rast od 13% u odnosu na prošlu godinu. Rast je podržan pozitivnim komercijalnim zamahom i rastom prihoda na segmentima rezidencijalnih (fizička lica) i poslovnih korisnika, ali i rastom prihoda od prodate robe. Optimizacijom troškova gotovo smo neutralizirali inflacijski pritisak na operativne troškove.
- Ostvarena profitna marža (bruto dobit/prihod*100) iznosi 13,0%, što znači da je Društvo na svakih 100 KM ukupnog prihoda ostvarilo 13,0 KM bruto dobiti. U istom periodu prethodne godine ovaj pokazatelj je iznosio 9,9%.

PRIHODI PO POSLOVNIM SEGMENTIMA

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

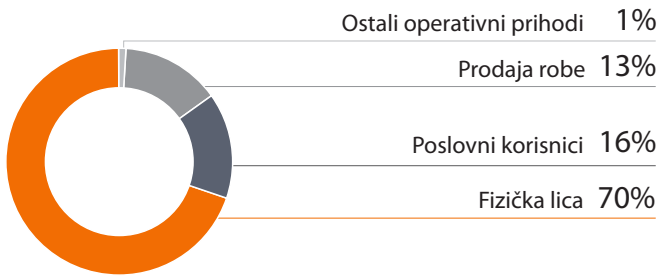
PRIHODI PO POSLOVNIM SEGMENTIMA (u 000 KM)	FY 24	ΔYOY	%YOY
Prihodi maloprodaje	496.627	25.171	5,3%
Prihodi veleprodaje	34.873	-2.121	-5,7%
Ostali poslovni prihodi	16.786	1.226	7,9%
Finansijski prihodi	7.456	2.264	43,6%
UKUPNI PRIHODI	555.743	26.540	5,0%

PRIHODI OD MALOPRODAJE

Segment maloprodaje čini najveći dio ukupno ostvarenog prihoda BH Telecoma. Prihod maloprodaje uključuje prihode od rezidencijalnih i poslovnih korisnika, prihod od prodaje robe i ostale operativne prihode. Prihod od maloprodaje realizovan je u iznosu od 496,6 miliona KM, što čini procentualno najznačajnije učešće u ukupnim prihodima od 89,4%, zbog čega kretanje i ostvarenje ovih prihoda značajno utječe na ostvarenje ukupnih prihoda. Maloprodaja je zabilježila rast od 25,2 miliona KM ili 5% u odnosu na prošlu godinu.

Na ostvarenje plana prihoda od maloprodaje u 2024. godini značajno su utjecali 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 koje uključuju niže cijene i veći obim uključenog saobraćaja.

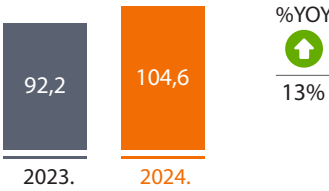
STRUKTURA MALOPRODAJNIH PRIHODA:



Fizička lica

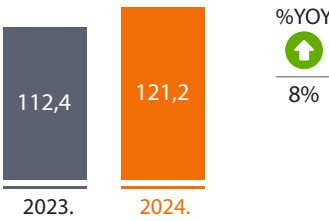
U 2024. godini ostvareni prihod od segmenta fizička lica iznosi **349,3 miliona KM**, što je za 18,0 miliona KM ili 5% više u odnosu na prošlu godinu. Zadržali smo vodeću poziciju na tržištu mobilne telefonije, a naši postpaid paketi su daleko najkvalitetnija ponuda na tržištu, što potvrđuje i stalni rast ovog segmenta.

POSTPAID MOBILNA TELEFONIJA FL (mil. KM)



Postpaid segment mobilne telefonije zabilježio je rast prihoda od preko 12 miliona KM ili 13% u odnosu na 2023. god. Unatoč sniženju cijena roaming usluga u maloprodaji i WB6 regulaciji koju prati kontinuirana dodjela većih količina mobilnog interneta u WB6 što se odrazilo na visinu ostvarenog ARPU (prosječni prihod po korisniku) prirast korisnika osigurao je nastavak rasta profitabilnosti na ovom segmentu.

MOJA TV (mil. KM)



Moja TV usluga, kao jedna od najznačajnijih komponenata segmenta rezidencijalnih korisnika i jedna od strateških usluga našeg portfolija, također je zabilježila rast. Ostvareni prihodi od Moja TV usluge u 2024. godini veći su za 8,8 miliona KM ili 8% u odnosu na prethodnu godinu.

INTERNET FL (mil. KM)



U okviru segmenta rezidencijalnih korisnika, prihod od samostalne usluge interneta zabilježio je godišnji rast od 9%, kao rezultat izvršenog redizajna ove usluge, čime je povećan broj korisnika. Akcijskom ponudom omogućili smo korisnicima izbor netFlat paketa solo interneta po svojoj mjeri uz mjesečnu naknadu od 1 KM za prvih šest mjeseci ugovornog odnosa.

Novi korisnici dodatno štede jer plaćaju cijenu pristupa usluzi samo 1 KM jednokratno. Benefitima akcije obuhvaćeni su postojeći i novi korisnici, koji su u periodu trajanja akcije podnijeli zahtjev za korištenje nekog od netFlat paketa obuhvaćenih akcijom uz zaključenje ugovora na neodređeno vrijeme sa obaveznim trajanjem ugovornog odnosa od 24 mjeseca. Kao dodatnu pogodnost, omogućili smo da korisnik ima pravo da u bilo kojem trenutku netFlat paket za koji je ugovoreno korištenje akcijske ponude uključi u Moj izbor grupu. U slučaju da korisnik istovremeno ostvaruje pravo na popust u okviru Moj izbor ponude i akcijski popust na cijenu mjesečne naknade netFlat paketa, oba popusta se obračunavaju na osnovnu cijenu mjesečne naknade iz Cjenovnika.

Poslovni korisnici

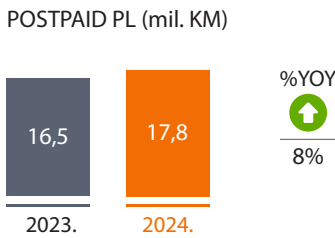
Poslovni segment u 2024. godini, u odnosu na 2023. godinu, bilježi povećanje ostvarenih prihoda za 1,9 miliona KM ili 2%. Baza poslovnih korisnika na kraju 2024. godine ukupno je veća za 32 hiljade korisnika ili 12%.

U skladu sa općeprisutnim trendovima na telekomunikacijskom tržištu, pravna lica sve više zamjenjuju uslugu fiksne telefonije savremenim komunikacijskim rješenjima, uslijed čega i prihod od ovog servisa ima tendenciju pada. Također, u okviru ovog segmenta maloprodaje dolazi do migracije TopTim mobilnih priključaka na Extra pakete i Biz Izbor kao najkompletniju ponudu na tržištu, te migracije ISDN priključaka na IP Centrex.

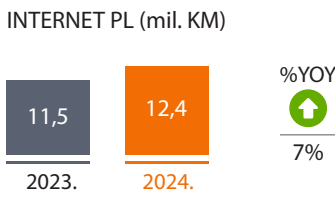
Rast prihoda poslovnih korisnika na godišnjoj razini podržan je rastom na podsegmentu IP Centrex, rastom prihoda od postpaid mobilne telefonije kao i rastom prihoda na podsegmentima Internet/prenos podataka i ostalim prihodima od poslovnih korisnika.

Servis IP Centrex zabilježio je godišnji rast prihoda od 5%, dok je na podsegmentu postpaid mobilne telefonije zabilježen godišnji rast od 8%.

Posljednje sniženje cijena roaminga u EU koje je u primjeni od 05. 09.2023. godine i WB6 regulacija koju prati kontinuirana dodjela većih količina mobilnog interneta u WB6 ograničili su rast prihoda na pospaid segmentu mobilne telefonije za poslovne korisnike koji bi bio još značajniji.



Na podsegmentu Internet/prenos podataka zabilježen je godišnji rast prihoda od 4%, pri čemu je servis solo interneta za poslovne korisnike zabilježio rast od 7%.



U okviru poslovnog segmenta, najznačajniji rast je zabilježen na podsegmentu ostalih poslovnih prihoda, sa godišnjim povećanjem od 1,4 miliona KM ili 60%. Naša ponuda cloud servisa postaje sve više prepoznatljiva na tržištu, što potvrđuje godišnji rast ovih prihoda od 111%. Ovaj rast je podržan i prihodima od sistemskih rješenja, koji su zabilježili rast od 73%, kao i prihodima od usluga oglašavanja, sa godišnjim rastom od 184%.

Prihod od prodate robe-asemblirana usluga

Prodaja robe, odnosno pametnih uređaja je značajan generator 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 u 2024. godini ostvaren je u iznosu od 62,7 miliona KM i zabilježio je godišnji rast od 6,0 miliona KM ili 11%. Ukupno je prodano 108.389 uređaja. U našoj ponudi imamo preko 300 uređaja i servisa uz posebne akcijske cijene i besplatnu dostavu na kućnu adresu, bilo gdje u BiH. Najveća potražnja u 2024. godini bila je za Samsung i Apple uređajima, sa učešćem od 35%, odnosno 29% u ukupnom prihodu.

Ostali operativni prihodi i korekcije, primjena standarda MSFI 15 - ugovori sa kupcima

Ostali prihodi i korekcije obuhvataju pozicije umanjenja prihoda po osnovu programa lojalnosti, obračunate efekte MSFI 15 - Ugovori s kupcima, te ostale prihode. Ostali prihodi i korekcije u okviru maloprodaje najvećim dijelom se odnose na zakup vodova u maloprodaji, prihod po osnovu NTS-a, prihod od ostalih TK usluga, prihode po osnovu provizije za prodaju komisione robe, prihode po osnovu usluga posebne namjene i slično. U 2024. godini ostali prihodi ostvareni su u iznosu manjem za 17% u odnosu na ostvarenje iz 2023. godine, što je najvećim dijelom rezultat negativnog efekta obračunatog standarda MSFI 15 - Ugovori s kupcima, koji je umanjio prihode za cca 943 hiljade KM.

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 2024. godini ostvareni su u iznosu manjem za 6% u odnosu na ostvarene veleprodajne prihode iz 2024. godine.

Globalni trendovi u kretanju međunarodnog govornog saobraćaja u 2024. godini pokazuju nastavak pada saobraćaja u fiksnim mrežama, koji je primjetan i u fiksnoj mreži BH Telecoma. Količina saobraćaja koja terminira u mobilnu mrežu BH Telecoma je približno ista u odnosu na 2023. godinu. Primjena RLAH principa ("roam like at home") u regionu Zapadnog Balkana je dovela do značajnog povećanja korištenja roaming usluge, što za rezultat ima i veću količinu pripadajućeg dolaznog međunarodnog saobraćaja u BHT mobilnu mrežu po značajno nižoj regulisanoj cijeni terminacije. Ukupni prihod ostvaren od međunarodne govorne usluge u 2024. godini manji je za 8% u poređenju sa 2023. godinom.

Prihodi od nacionalne govorne usluge, ostvareni u 2024. godini veći su za 2% od onih iz 2023. godine. Rast je podržan povećanjem dolaznog nacionalnog saobraćaja u mobilnu mrežu BH Telecoma, dok je dolazni saobraćaj u fiknu mrežu u kontinuiranom padu u skladu sa globalnim trendovima smanjenja korisnika usluge fiksne telefonije.

Ukupan prihod ostvaren po osnovu usluge terminacije SMS saobraćaja u BHT mrežu u 2024. godini je za 16% manji u odnosu na 2023. godinu. Ključni razlozi pada prihoda su globalni trendovi smanjenja P2P komunikacija putem tradicionalnog SMS-a zbog supstitucije usluge OTT porukama, kao i smanjenje A2P saobraćaja usljed primjene alternativnih metoda autentifikacije korisnika (WhatsApp, Viber i Flash pozivi) uzrokovane nerealnim cijenama A2P terminacije vodećih operatora u regiji.

Međunarodni roaming u 2024. godini pokazuje nastavak trenda povećanja korištenja govornih i data usluga, dok SMS usluga bilježi pad. Značajnu ulogu u ukupnom rastu ostvarenih količina saobraćaja ima primjena RLAH principa u regionu Zapadnog Balkana.

U 2024. godini prihodi od saradnje sa ISP-ovima bilježe porast od 5% u odnosu na 2023. godinu, unatoč izuzetno konkurentnom tržištu, sa često neopravdano niskim cijenama konkurencije, kao i smanjenju tržišnog potencijala usljed velikog broja akviziranih ISP-ova od strane većih operatora. Primjena regulisanih cijena roaming saobraćaja, unatoč porastu govornog i data saobraćaja, rezultirala je padom prihoda za 6%.

Ukupni prihod od usluga najma kapaciteta i infrastrukture, te ostalih veleprodajnih usluga u 2024. godini bilježe pad od 12% u odnosu na prihod iz 2023. godine. Tokom 2024. godine primjetan je trend rasta zahtjeva za data i kapacitivnim uslugama globalnih operatora za poslovne korisnike na području BiH.

OSTALI POSLOVNI I FINANSIJSKI PRIHODI

- Ostali poslovni prihodi u 2024. godini veći su za 8% u odnosu na ostvarenje u prošloj godini. Rast ovih prihoda najvećim dijelom je rezultat iskazanih dobitaka od dugoročne nefinansijske imovine, koji su nastali uslijed korekcije obračuna efekata standarda MSFI 16 - Najmovi. Pored toga, došlo je do značajnog povećanja prihoda od zakupa za 42% i prihoda od penala za 59%.
- Finansijski prihodi zabilježili su godišnji rast od 44% koji je najvećim dijelom podržan rastom prihoda od kamata na oročena sredstva za 77%.

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 2024. godini iznosila je 11,7 miliona KM, što je za 2% više u odnosu na 2023. godinu.

OSTVARENI RASHODI

Ukupni rashodi ostvareni u 2024. godini iznose 483,5 miliona KM, što je za 7,0 miliona KM ili 1,5% više u odnosu na ostvarenje rashoda u 2023. godini, kada su iznosili 476,5 miliona KM.

RASHODI PO VRSTI (u 000 KM)	FY 24	△ YOY	%YOY
Poslovni rashodi	382.754	4.988	1,3%
Troškovi amortizacije	98.251	2.621	2,7%
Finansijski rashodi	2.528	-549	-17,8%
UKUPNI RASHODI	483.533	7.060	1,5%

Napomena: Troškovi amortizacije ne uključuju rashode po osnovu amortizacije iz ranijih godina i amortizaciju emitovanog sadržaja za Moja TV.

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 2024. godinu manji su za 0,3% u odnosu na ostvarene materijalne troškove u 2023. godini.

Primjenom Paperless office inicijative troškovi kancelarijskog materijala i sitnog inventara smanjeni su za 21% što je značajno utjecalo na pad ukupnih materijalnih troškova. U okviru materijalnih troškova značajne uštede postignute su i na troškovima grijanja, kao i utrošcima goriva za transportna sredstva i rezervnih dijelova. S druge strane, rast troškova električne energije gotovo je anulirao ostvarene uštede na drugim materijalnim troškovima.

Troškovi električne energije imaju najznačajnije učešće u ovoj grupi troškova, u iznosu 9,1 milion KM ili 75%. Ovi troškovi bilježe povećanje od 706 hiljada KM ili 8% u odnosu na prethodnu godinu. Električna energija koristi se za poslovne objekte BH Telecoma, te za distribuiranu telekomunikacijsku opremu (bazne stanice, aktivna oprema fiksne i prenosne mreže itd.). Elektroprivrede periodično najavljuju i uvode poskupljenja. Za šest objekata u kojima Društvo ima vlastitu trafo stanicu i za koje su potpisani godišnji ugovori o snabdijevanju električnom energijom, a koji u ukupnoj potrošnji BH Telecoma učestvuju sa 25%, došlo je do povećanja cijene za cca 13,6%.

Također, na teritoriji Republike Srpske Društvo je bilo primorano da sva vlastita mjerna mjesta prebaci sa javnog na tržišno snabdijevanje, što je uzrokovalo povećanje svakog računa za cca 25%. Ukupno ovih mjernih mjesta u BH Telecomu ima 289. Pored toga, treba uzeti 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.

Troškovi plaća i ostalih primanja radnika i drugih fizičkih lica u 2024. godini ostvareni su u iznosu od 147,9 miliona KM, što predstavlja povećanje od 5,2 miliona KM ili 4% u odnosu na ostvarenje ovih troškova iz 2023. godine. U okviru ove pozicije, troškovi ostalih primanja, naknada i materijalnih prava radnika zabilježili su rast od 4,8 miliona KM ili 21%, što je u najvećoj mjeri opredjelilo godišnji trend ove grupe troškova. Troškovi ostalih primanja, naknada i materijalnih prava radnika uključuju troškove ostalih naknada radnicima poput naknade za topli obrok, naknade za prijevoz, troškova regresa, troškova otpremnina u penziju, naknade za rođenje djeteta itd.

Značajan porast ovih troškova rezultat je isplate jednokratne pomoći radnicima Društva uslijed inflatornog rasta cijena, u skladu sa Uredbom Vlade FBiH kojom se uređuje pravo na isplatu pomoći od strane poslodavca, dinamika isplate i način realizacije i Odlukom o isplati jednokratne pomoći od strane poslodavca br. 00.1-14-85713/24 od 04.09.2024. godine. Ukupan trošak po navedenom osnovu iznosi 4,3 miliona KM. Također, povećanjem prosječne neto plate u FBiH došlo je do porasta ostalih stavki troškova plaća koje se isplaćuju kao procentualni dio iste (naknada za ishranu, regres i slično). Troškovi toplog obroka povećani su za 544 hiljade KM ili 5%, troškovi regresa su porasli za 130 hiljada KM ili 7%. Shodno navedenome, porastao je i iznos poreza i doprinosa na isplaćene naknade za topli obrok za 93 hiljade KM ili 5%.

U 2024. godini povećanje u odnosu na 2023. godinu u okviru ostalih primanja radnika bilježe i troškovi naknada za tešku bolest u iznosu 134 hiljade KM ili 8%. U skladu sa odredbama Pravilnika o radu Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo propisano je da se u slučaju teške bolesti radnika ili člana njegove uže porodice radniku isplaćuje jednokratna novčana pomoć. Pravilnikom o radu utvrđene su teške bolesti za koje se radniku može isplatiti jednokratna novčana pomoć. U skladu sa navedenim, uz podnošenje zahtjeva, radnik prilaže i adekvatnu medicinsku dokumentaciju kojom dokazuje ispunjenje uslova iz Pravilnika o radu. Imajući u vidu da je proces prihvatanja/odbijanja zahtjeva u potpunosti van Društva, povećanje troškova po osnovu pomenutih zahtjeva posljedica je vanjskih faktora.

Troškovi naknada članovima odbora i komisijama ostvareni su u iznosu od 306 hiljada KM, što je za 101 hiljadu KM ili za 49% više u odnosu na ostvarenje iz 2023. 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 2024. godinu te plaćenih poreza i doprinosa po osnovu istih:

OPIS	Članovi NO	Članovi OR	Direktor Odjela za IR	Predstavnik Vlade na Skupštini Društva
Naknada	171.096	41.061	32.250	3.600
Dažbine državi	40.871	9.733	7.805	853
UKUPNO (u KM)	211.967	50.794	40.055	4.453

U skladu sa Kodeksom korporativnog upravljanja, Društvo je obavezno objaviti naknade članova Uprave koje su, za 2024. godinu, prikazane u tabeli:

NAKNADE UPRAVE DRUŠTVA (Ukupan trošak za Društvo, uključene neto naknade i sva davanja državi)		2024.
Plate		1.212.822
Topli obrok		37.060
Teška bolest		10.000
Regres		6.146
Korist - bruto stvari i usluge		8.284
Nagrada povodom obilježavanja dana Društva		2.162
Naknada za prevoz		636
Novčana nagrada i stimulacija		161
UKUPNO		1.277.271

Troškovi primljenih usluga

Troškovi primljenih usluga obuhvataju proizvodne troškove poput: usluga održavanja opreme, HW i SW, troškove usluga održavanja zgrada i pristupnih mreža, troškove tehničke zaštite objekata i zakonitog presretanja, troškove zakupa poslovnih prostora i TK opreme, kao i troškove reklame i koprodukcije, sajmov a i istraživanja tržišta. Pored toga, u ovu kategoriju troškova svrstani su i određeni nematerijalni troškovi poput: troškova posredovanja u prodaji vrijednosnica, komunalnih usluga i usluga čišćenja, zdravstvenih usluga, advokatskih, usluga revizije i konsultantskih usluga.

Troškovi na ovoj poziciji ostvareni su u iznosu od 43,2 miliona KM, što je za 930 hiljada KM ili 2% više u odnosu na ostvarenje iz 2023. godine.

Troškovi održavanja opreme, hardvera i softvera zabilježili su rast od 1,6 miliona KM ili 9%, što je i opredjelilo godišnji trend ove grupe troškova. Rast ovih troškova, najvećim dijelom, je rezultat većeg iznosa ostvarenih troškova održavanja LTE mreže jer je u prošloj godini izvršen upgrade na zadnju verziju SW.

Troškovi usluga revizije i konsultantskih usluga porasli su za 617 hiljada KM, što je najvećim dijelom rezultat pruženih konsultantskih usluga od strane Detecon Consulting vezano za proces reorganizacije i analizu poslovnih procesa u Društvu, te konsultantskih usluga sa Deloitte doo. U okviru ovih troškova evidentirani su i troškovi eksternog revizora Ernst & Young d.o.o. Sarajevo u iznosu 104.857 KM bez PDV-a, po osnovu usluga revizije finansijskih izvještaja za 2023. godinu.

Troškovi zaštitarskih usluga bilježe povećanje za 441 hiljadu KM ili 39%, te troškovi usluga čišćenja povećanje od 239 hiljada KM ili 33%. Porast troškova zaštitarskih usluga najvećim dijelom je rezultat povećanja cijene sati rada usluge fizičke zaštite u prosjeku za 30%, te povećanja cijene usluge intervencija u prosjeku za 42% u 2024. godini u odnosu na 2023. godinu.

Veći iznos troškova čišćenja u promatranom periodu u odnosu na isti period 2023. godine rezultat je povećanja cijena usluga čišćenja - u 2023. godini cijena ovih usluga kretala se od 7,00 do 9,00 KM po satu u zavisnosti od područja čišćenja, dok je za 2024. godinu cijena usluga od 10,00 do 14,50 KM po satu u zavisnosti od područja.

S druge strane, u okviru ove grupe troškova izvršena je značajna optimizacija troškova reklame koji su smanjeni za više od 2,0 miliona KM ili 24%, troškovima održavanja zgrada za 403 hiljade KM ili 41%, troškovima posredovanja u prodaji za 286 hiljada KM ili 4%.

Nabavna vrijednost prodate robe

Odnosi se na troškove nabavke terminalne opreme i telefonskih aparata za pružanje asemblirane usluge fiksne i mobilne mreže. Nabavna vrijednost prodate robe za 2024. godinu iznosi 62,2 miliona KM i manja je za 626 hiljada KM ili za 1% u odnosu na 2023. godinu.

Ostali poslovni rashodi

U 2024. godini na poziciji ostalih poslovnih rashoda ostvarene su uštede od 486 hiljada KM ili 0,4% u odnosu prošlu godinu. U okviru ove pozicije optimizacijom troškova reprezentacije, troškova dostave i printanja TK računa, troškova osiguranja imovine i vozila, administrativnih taksi, kao i padom troškova veleprodaje i iskazanih gubitaka od dugoročne nefinansijske imovine i rezervisanja ostvarene su ukupne uštede od preko 5,0 miliona KM. Međutim, sa druge strane rast troškova na pozicijama na koje nismo mogli uticati ili je pak postojao ograničen uticaj umanjio je efekat ostvarenih ušteda.

Troškovi nabavke sadržaja i prava za Moja TV uslugu porasli su za 1,5 miliona KM ili 4% više u odnosu na ostvarenje iz istog perioda 2023. godine. Troškovi nabavke sadržaja za Moja TV uslugu direktno su vezani za broj korisnika navedene usluge i rastu s porastom broja korisnika usluge.

U okviru pozicije ostalih poslovnih rashoda zabilježena su povećana izdvajanja na ime zakupa cestovnog zemljišta i komunalnih naknada, koje su zabilježile godišnji rast od 39%. U okviru ove grupe troškova iskazani su troškovi komunalnih naknada i taksi koje Društvo plaća za korištenje javnih površina za polaganje podzemnih i nadzemnih kablova, te za pružanje usluga mobilne telefonije i internet usluga, odnosno za bazne stanice, mikrobazne stanice, predajnike, antene i stubove, a po osnovu rješenja koje donose opštine/gradovi i nadležne direkcije za puteve. Riječ je o parafiskalnim nametima na koje Društvo ne može utjecati.

Troškovi naknada Regulatornoj agenciji za komunikacije iznose 11,8 miliona KM, što je rast od 620 hiljada KM ili 6% više u odnosu na ostvarenje iz 2023. godine. Najvećim dijelom, do rasta troškova na ovoj poziciji došlo je uslijed povećanja godišnje naknade za dozvole za obavljanje djelatnosti u telekomunikacijama, koja je za 2024. godinu iznosila 3,4 miliona KM i veća je za cca 800 hiljada KM u odnosu na prošlu godinu.

Odlukom Vijeća Agencije utvrđena je visina stope za 2024. godinu od 0,75% od ukupnog prihoda korisnika dozvole u fiskalnoj 2023. godini ostvarenog po osnovu obavljanja djelatnosti telekomunikacija - mobilne telekomunikacione mreže, javne fiksne telekomunikacione mreže, pristup internetu, distribucija audio-vizuelnih medijskih usluga i medij-skih usluga radija i usluga upravljanja multipleksom. Porastom prihoda u toku 2023. godine, ali i stope koja je godinu ranije iznosila 0,65%, došlo je do značajnog rasta troškova Društva po osnovu naknade za dozvolu za obavljanje djelatnosti u telekomunikacijama.

TROŠKOVI AMORTIZACIJE

Troškovi amortizacije materijalne i nematerijalne imovine ostvareni su u iznosu od 85,5 miliona KM, što predstavlja povećanje za 3% u odnosu na ostvarenje iz 2023. godine.

Veći iznos troškova amortizacije rezultat je povećanja vrijednosti materijalne i nematerijalne imovine krajem 2023. godine. U skladu sa Zaključkom Uprave Društva broj XV/14-23 od 27.12.2023. godine, u januaru 2024. godine pokrenute su aktivnosti na ubrzanj kolaudaciji 28 FTTH/PM objekta koji su stavljeni u upotrebu ili su 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.

Dodatno, u februaru 2024. godine pokrenuta je koluadacija i dostavljeni su 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 (proknjiženi kroz Glavnu knjigu) u 2023. godini. Navedene aktivnosti su rezultirale manjim iznosom sredstava u pripremi, ali i većim iznosom troškova amortizacije.

Troškovi amortizacije po osnovu primjene međunarodnog računovodstvenog standarda MSFI 16 za 2024. godinu evidentirani su u iznosu od 12,7 miliona KM, što je za 3% više u odnosu na ostvarenje iz 2023. godine. Ukupni troškovi amortizacije, zajedno sa amortizacijom po osnovu MSFI 16 (imovina sa pravom korištenja) iznose 98,2 miliona KM i zabilježili su rast od 2,6 miliona KM ili 3% u odnosu na prošlu godinu.

Prema knjigovodstvenoj evidenciji, dio troškova nabavke sadržaja za Moja TV uslugu sa pozicije Moja TV - nabavka prava i distribucije TV kanala i sadržaja knjižen je na poziciji stalnih sredstava - nematerijalna imovina Društva u iznosu od 6,6 miliona KM, a po osnovu zaključenih ugovora o nabavci sadržaja i u skladu sa MSFI 38 - Nematerijalna imovina. U skladu sa navedenim, na ovu imovinu je obračunat i evidentiran trošak amortizacije za čitavu 2024. godinu u ukupnom iznosu 6,6 miliona KM.

Za potrebe sačinjavanja ovog izvještaja o poslovanju, navedeni iznos troškova amortizacije je iskazan u okviru troškova nabavke sadržaja (Moja TV - nabavka prava i distribucije TV kanala i sadržaja) obzirom da su troškovi amortizovani i plaćeni u istoj godini.

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 2024. godinu ostvareni su u iznosu od 2,5 miliona KM i zabilježili su pad od 18% u odnosu na ostvarenje u prošloj godini. Iznos kamata po osnovu efekta MSFI 16 smanjen je za 19%, kao i negativnih kursnih razlika za 100%.

IZVJEŠTAJ O FINANSIJSKOM POLOŽAJU

BILANS STANJA (u 000 KM)	31.12.2024.	△YOY	%YOY
UKUPNA AKTIVA	1.282.010	8.030	0,6%
Dugoročna imovina	829.408	35.495	4,5%
Odgođena porezna imovina	8.392	1.330	18,8%
Kratkoročna imovina	444.210	-28.795	-6,1%
UKUPNA PASIVA	1.282.010	8.030	0,6%
Kapital	1.035.569	-20.213	-1,9%
Dugoročne obaveze	85.832	2.410	2,9%
Odložene poreske obaveze	2.326	253	12,2%
Kratkoročne obaveze	158.284	25.581	19,3%

Vrijednost ukupne imovine na dan 31.12.2024. godine iznosi 1,282 milijardi KM, što je povećanje od 8,0 miliona KM ili 1% u odnosu na stanje na dan 31.12.2023. godine. Dugotrajna imovina iznosila je 829,4 miliona KM i povećana je za 4,5% ili 35,5 miliona KM u odnosu na kraj 2023. godine.

Udio dugotrajne imovine u ukupnoj imovini povećan je na 65% (2023.:62%). Najznačajniji rast zabilježen je na poziciji dugoročne finansijske imovine u iznosu od 39,2 miliona KM ili 79% uslijed povećanja vrijednosti dugoročnih depozita, kao i ulaganja u obveznice.

Kratkoročna imovina bilježi pad od 6% u odnosu na stanje na 31.12.2023. godine, gdje je došlo do značajnog pada na poziciji novac i novčani ekvivalenti za 66,0 miliona KM ili 22%. Sa druge strane vrijednost potraživanja od kupaca je porasla za 6,0 miliona KM ili 6%.

Vrijednost kapitala je smanjena na 1.035,6 miliona KM, što je pad za 2% ili 20,2 miliona KM u odnosu na kraj protekle godine i čini 81% ukupne imovine Društva. Pad vrijednosti kapitala rezultat je isplata dividendi iz sredstava neraspoređene dobiti, kao i porasta vrijednosti revalorizacionih rezervi koje se prikazuju kao odbitna stavka kapitala. U strukturi finansiranja, udio dugoročnih obaveza je povećan na 6,7% sa 6,5% koliko je iznosio na kraju protekle godine, dok je vrijednost kratkoročnih obaveza porasla za 19% i na 31.12.2024. godine iznosi 158,3 miliona KM.

U sljedećoj tabeli dat je pregled ostvarenih ključnih pokazatelja finansijskog položaja:	POKAZATELJI FINANSIJSKOG POLOŽAJA		2024.	% YoY
	Pokazatelji likvidnosti			
	% tekuće likvidnosti		281	-76 p.p.
	% trenutne likvidnosti		150	-79 p.p.
	% finansijske stabilnosti		74	4 p.p.
	Pokazatelji zaduženosti			
	% zaduženosti		19	2 p.p.
	% vlastitog finansiranja		81	-2 p.p.
	% učešća duga u kapitalu		24	3 p.p.

Izračunati pokazatelji ukazuju na visok stepen likvidnosti Društva, unatoč padu nekih pokazatelja koji se desio u izvještajnom razdoblju u odnosu na proteklu godinu. Na dan 31.12.2024. godine, Društvo je na svakih 1 KM kratkoročnih obaveza imalo skoro tri puta više tekućih sredstava, odnosno 1,5 puta više gotovine. Pod utjecajem smanjenja stanja pozicije Novac i novčani ekvivalenti, vrijednosti ovih pokazatelja su smanjene za 76 procentnih poena, odnosno 79 procentnih poena u odnosu na proteklu godinu.

Također, pokazatelji zaduženosti ukazuju na jako nizak stepen zaduženosti Društva i unatoč blagom padu stope vlastitog finansiranja, ona je i dalje na jako visokom nivou. BH Telecom posjeduje visok finansijski i investicioni potencijal, kao i vrlo visok stepen sigurnosti poslovanja proizašle iz finansijske stabilnosti.

IZVJEŠTAJ O NOVČANIM TOKOVIMA

IZVJEŠTAJ O TOKOVIMA GOTOVINE (u 000 KM)	FY 2024	ΔYOY	%YOY
GOTOVINA I GOTOVINSKI EKVIVALENTI NA KRAJU GODINE	236.993	-66.126	-21,8%
Neto priliv gotovine iz poslovnih aktivnosti	169.593	32.947	24,1%
Neto odliv gotovine iz aktivnosti investiranja	(152.715)	-99.677	187,9%
Neto odliv gotovine iz aktivnosti finansiranja	(83.046)	-70.257	549,4%
Neto povećanje gotovine i gotovinskih elemenata	(66.168)	-136.987	-193,4%
Gotovina i gotovinski elementi na početku perioda	303.119	70.760	30,5%
Efekti promjene deviznih kurseva	42	101	-171,2%

U izvještajnom razdoblju došlo je do rasta neto priliva gotovine iz poslovnih aktivnosti za 24% u odnosu na godinu ranije, prvenstveno zbog rasta ostvarene dobiti. Značajno veći neto odliv po osnovu investicijskih i finansijskih aktivnosti za 188%, odnosno 549% rezultirao je negativnim neto novčanim tokom za 2024. godinu.

Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju 2024. godine iznose 237,0 miliona KM, što je u odnosu na krajnje stanje gotovine u prethodnoj godini manje za 66,0 miliona ili 22%. Smanjenje stanja novca i novčanih ekvivalenata u odnosu na proteklu godinu nastalo je uslijed isplate dividendi za proteklu godinu, s jedne strane, ali i rasta obima investicijskih aktivnosti, s druge strane.

Pored navedenog iznosa, Društvo posjeduje i dugoročne finansijske plasmane na dan 31.12.2024. godine u iznosu od 89,1 milion KM, kao i kratkoročne finansijske plasmane u iznosu od 45,5 miliona KM, što daje ukupni iznos novčanih sredstava od cca 372,0 miliona KM.

Iskazane vrijednosti finansijske imovine ukazuju na visoku finansijsku stabilnost Društva, kao i na nizak nivo zaduženosti. Shodno tome, odlivi po osnovu finansiranja evidentirani u 2024. godini odnose se na isplaćene dividende dioničarima u iznosu od 69,2 miliona KM i isplate po osnovu obaveza proisteklih iz finansijskih najmovu u skladu sa primjenom MSFI 16 u iznosu 13,9 miliona KM.

REALIZOVANA INVESTICIONA ULAGANJA

Ukupno realizovana investiciona ulaganja na nivou BH Telecoma za 2024. godinu iznose **78,5 miliona KM.**

PREGLED INVESTICIJA PO VRSTI ULAGANJA DAT JE U NASTAVKU:

INVESTICIONA ULAGANJA	2023.	2024.	% promjene
BH TELECOM (u 000 KM)			
Investicije u fiksne telefonske usluge	11.679	18.871	61,6%
Investicije u opremu za pružanje fiksnih broadband usluga	23.992	35.277	47,0%
Investicije u opremu i mrežu za pružanje mobilnih usluga	10.736	20.335	89,4%
Ostala ulaganja	22.067	4.053	-81,6%
UKUPNO	68.474	78.536	14,7%

Investiciona ulaganja u fiksnu mrežu

U toku 2024. godine promijenjen je koncept planiranja optičkih mreža u smislu regionalnog planiranja, u odnosu na raniji koncept mikrolokacijskog planiranja, te su sačinjeni i revidovani investicioni programi. S obzirom na to da je ugovoreno korištenje stubova JP EPBiH za instalaciju vazdušnih optičkih mreža, omogućeno je i projektovanje i implementacija takvih rješenja.

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. U nabavci je 10G PON FTTH oprema, kao i 48.000 VDSL i 89.000 FTTH portova. Tokom 2024. godine nastavljen je i projekat migracije sa TDM na IMS, te migracija interkonekcijskih kapaciteta na SIP/IP. IMS i IP Centrex su prošireni dovoljnim brojem licenci.

U 2024. godini broj korisnika na optičkim mrežama porastao za 17%

Prosječna LTE brzina po korisniku je 11,97 Mbps, godišnji rast za 50,8%

Postepeno gašenje 3G tehnologije

Implementirano novih 115 RAN lokacija, na kraju 2024. godine ukupno 1.623

Aktivno je više od 34.500 optičkih portova

Migrirano je 27.715 POTS korisnika, 1.208 ISDN BA korisnika i 219 korisnika kućnih centrala, te je plan završetka ove aktivnosti kraj 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. Sa ADSL2+ na VDSL2 prebačeno je 12.300 korisnika. Na optičkim portovima je aktivno 34.500 korisnika, što je za oko 5.100 portova više nego 2023. godine.

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). Godišnji rast ukupnog broja korisnika na optičkim mrežama iznosi 17%. U oktobru 2024. godine provedena je promotivno-prodajna akcija za migraciju i akviziranje korisnika na optičke mreže BH Telecoma: 500Mbps downspeed.

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.

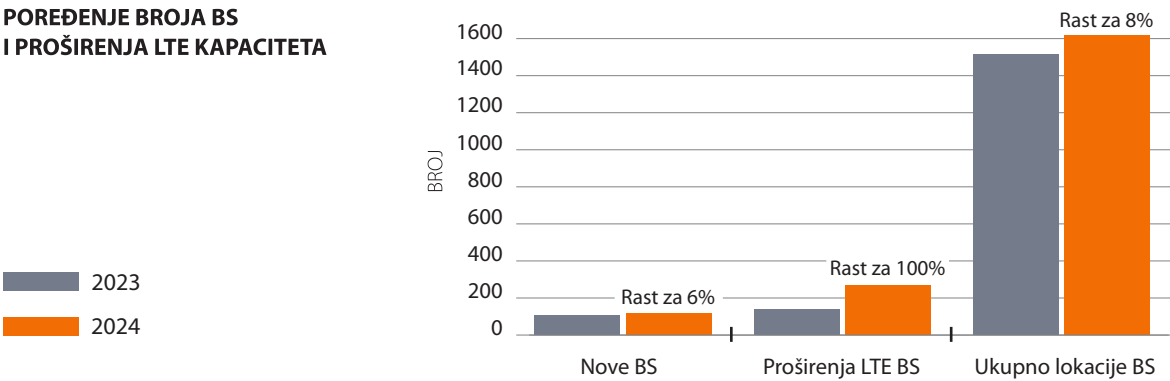
Investiciona ulaganja u mobilnu mrežu

• U toku 2024. 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 115 lokacija, a prošireno 275 RAN 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. Ukupan broj RAN lokacija na kraju 2024. godine je iznosio 1.623. Prosječna korisnička brzina na LTE mreži na kraju decembra 2024. godine iznosila je 11,97 Mbps, dok je na kraju decembra 2023. godine iznosila 7,94 Mbps, što je povećanje brzine od 50,75%.

• U toku je postepeno gašenje 3G tehnologije, odnosno oslobađanje spektra za 4G tehnologiju i omogućavanje većih pristupnih brzina. Kroz konsultacije s Regulatornom agencijom za komunikacije, definisat će se dalja dinamika gašenja 3G tehnologije.

• Proveden je novi RFI postupak za 5G tehnologiju, te se sačinjava nova tehničko-ekonomska analiza rješenja. Prema ranije dostavljenom Nacrtu strategije okvirnog širokopojasnog pristupa (Vijeće ministara BiH), planirana je dodjela licence za 5G krajem 2026. godine, odnosno implementacija 5G tokom 2027. godine. Potrebno je pravovremeno inicirati nabavku 5G funkcionalnosti u više segmenata mreže.

POREĐENJE BROJA BS I PROŠIRENJA LTE KAPACITETA



Ostala investiciona ulaganja

• U toku 2024. godine započeta je realizacija projekta zamjene i unaprijeđenja Online Charging sistema za prepaid korisnike mobilne mreže. U funkciju je stavljena nova nx100G DWDM mreža BH Telecoma izvan granica BiH, sa krajnjom tačkom u Budimpešti. Uspostavljen je optički pravac od 100G do Zagreba preko novog optičkog pravca Bosanska Gradiška - Zagreb. Instalirano je 96 novih radio-relejnih veza za BS, poslovne korisnike i pristupne FTTx mreže. Izgrađeno je 55 optičkih spojnih puteva do baznih stanica. Instaliran je i pušten u produkciju 61 novi U-PE uređaj, izvršena optimizacija na 18 MPLS linkova, povećani kapaciteti 100G veza na N-PE sloju, te urađeno proširenje linkova na BNG uređajima.

• U toku je implementacija SD WAN platforme u mreži BH Telecoma, čime se omogućava proširenje portfolija usluga zatvorenih privatnih mreža i proširenje asortimana virtuelnih usluga. Na jezgri mreže je izvršeno sljedeće: upgrade Welcome SMS rješenja u okviru projekta upgrade-a KMP platforme, upgrade-a roaming platforme. Implementirano je i testirano rješenje za masovnu aktivaciju VoLTE servisa, te je napravljeno tehničko rješenje za outbound VoLTE roaming korisnika BH Telecoma. Izvršeno je prilagođavanje iPhone SW radi podrške i ispravnog funkcionisanja svih postojećih usluga u mreži BH Telecoma. Izvršeno je proširenje licencnog kapaciteta na elementima paketskog jezgra (EPC, PCRF). Realizovana je nadogradnja eVoucher sistema.

• Na IPTV platformi omogućen je 25% veći broj kanala u HD produkciji.

• Projekti zamjene zastarjele opreme i instalacije nove u EE sistemu: zamijenjeno 3.620 blokova akumulatorskih baterija na ukupno 320 lokacija, 91 sistema napajanja i 236 vana sa ispravljačkim modulima na postojećim sistemima napajanja, instalirano je 166 klima uređaja i 78 free cooling sistema.

• Nakon finalizacije projekta prve fotonaponske elektrane BH Telecoma na krovu poslovne zgrade u Mostaru, snage 41kWp, ugovoreni 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.

• U toku 2024. godine pušteno je u rad novih 323 WLAN AP za realizaciju usluge MyWiFi za ukupno 1.415 AP-a, što je povećanje od oko 30%.

U funkciji n x 100G DWDM mreža do Budimpešte

Broj HD kanala na IPTV platformi povećan za 25%

Novih 323 WLAN AP-a, godišnji rast od 30%

Godišnji promet putem Moj BH Telecom aplikacije je veći od 51,0 milion KM

Projekti internog razvoja

Na IPTV platformi razvijen je novi API za statistički modul, te modul za slanje poruka korisnicima na TV po dijagramu toka za ranu naplatu. Izvršeno je unaprijeđenje messaging modula sa kontrolom statusa poslanih poruka. Razvijen je HBO Max portal i API modul za prijavu HBO Max korisnika, uz realizaciju bržeg načina registracije. Izvršeno je proširenje streaming kapaciteta webTV usluge za 25%. Nastavljen je kontinuirani rad i razvoj mobilnih i web aplikacija na Moj BH Telecom platformi. Na Moj BH Telecom aplikaciji omogućeno je plaćanje svih računa BH Telecoma, i kroz digitalni kanal naplate zabilježen je porast od 50% u broju plaćenih računa. Ostvaren je godišnji promet preko Moj BH Telecom aplikacije od preko 51,0 milion KM, što je za 20 miliona KM više u odnosu na 2023. godinu. Zabilježen je porast prihoda od 53% putem digitalnih kanala. Putem ovog kanala ostvareno je 10% od ukupnog prihoda BH Telecoma.

4

DRUŠTVENO ODGOVORNO I ODRŽIVO POSLOVANJE

Donacije	85
Sponzorstva	86
Odgovornost prema korisnicima	87
Zaštita životne sredine	88
Ljudski resursi i briga o zaposlenima	92
Nagrade i priznanja	95

23,0 miliona KM
DONACIJE ZAJEDNICI

3,6 hiljada
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, podržavanje sportskih, kulturnih, humanitarnih i drugih manifestacija putem sponzorskih aranžmana, kao i ulaganje 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 2024. godine donirao ukupan iznos od 23,3 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.

” Podrška koja čini razliku, 600+ inicijativa vrijednih 2,2 miliona KM

U 2024. godini izdvojili smo više od 2,0 miliona KM za donacije. Kroz našu posvećenost zajednici, podržali smo više od 630 projekata u oblasti sporta, nauke, kulture...

• Sport	• Kultura	• Nauka	• 125 organizacija	• Preko 30 događaja
Više od 230 inicijativa s podrškom od 1.000.000,00 KM	Više od 190 projekata s podrškom od 800.000,00 KM	Preko 50 projekata u vrijednosti 90.000,00 KM	podržano s ukupno 110.000,00 KM	podržano sa 175.000,00 KM

BH Telecom je partner koji pruža podršku kada je najpotrebnije. 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. Zbog katastrofalnih poplava koje su početkom oktobra zadesile nekoliko bh. gradova i njihova okolna područja, Nadzorni odbor BH Telecoma, u dogovoru i saradnji s Vladom Federacije BiH, na hitnoj sjednici donio je odluku o izdvajanju 1,5 miliona KM novčanih sredstava za unesrećena područja kojima je pomoć potrebna.

Uvijek spremni pružiti podršku u teškim vremenima, BH Telecom i Udruženje Pomozi.ba zajednički su realizirali inicijativu "Darujmo zajedno" za pomoć onima kojima je najpotrebnija. Kroz ovu saradnju BH Telecom je pružio svoju finansijsku podršku za osiguranje 120 hiljada obroka za ugrožene porodice.

Ponosni što podržavamo Udruženje srce za djecu oboljelu od raka i na naše učešće u još jednom velikom i humanom projektu Roditeljske kuće koja je otvorena u kompleksu Univerzitetsko-kliničkog centra Tuzla.

Društveno odgovorno poslovanje BH Telecom dokazuje svakodnevno. Iz godine u godinu. Mi dobre priče nastavljamo.



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, kao što su reprezentacija BiH u sjedećoj odbojci, rukometna reprezentacija BiH i brojne druge, 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.

KULTURA

30. Sarajevo film festival



S P O R T

Elvedina Muzaferija



Lana Pudar



Tomislav Cvitanušić



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/IEC 27001:2022.

Naša posvećenost visokim standardima sigurnosti informacija ogleda se i kroz implementaciju Firewall-a nove generacije (Next Generation Firewall) za zaštitu internih sistema i public cloud korisnika, osiguravajući da su podaci i mreža BH Telecoma uvijek sigurni.

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.

Kako bi našim korisnicima pružili savremeno korisničko iskustvo u proteklog godini vršena je modernizacija i rebranding prodajnih mjesta, kao i unaprijeđenje Moj BH Telecom aplikacije i Web Shopa. Za sve one koji više vole kupovati iz udobnosti svoga doma tu je centralizovani Web Shop, digitalno prodajno mjesto koje omogućava brz i jednostavan pristup svim našim uslugama i povezanost sa fizičkim prodajnim mjestima i Kontakt centrom.

Uz to, BH Telecom već šest godina zaredom gradi i usavršava program lojalnosti Bonus plus, putem kojeg bonus bodovima nagrađuje svoje vjerne korisnike za redovno plaćanje računa, pretplatnički staž i drugo. 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 utjecaja 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 energetskej efikasnosti kao dokaze o tome.

Razvoj mobilne mreže BH Telecoma regulisan je procedurom koja podrazumijeva obavezu izrade elaborata o elektromagnetnom 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.

BH Telecom je tokom 2024. godine, u smislu provođenja mjera zaštite čovjekove okoline, te u domenu izgradnje i eksploatacije telekomunikacijske opreme, provodio niz aktivnosti. Te aktivnosti uključuju pribavljanje sistematskih ispitivanja i izvještaja o utjecaju baznih stanica na životnu okolinu, zajedno s izjavama o sigurnosti. Cilj ovih aktivnosti je pribavljanje potvrde o ispunjavanju uslova o ograničavanju elektromagnetnog zračenja baznih stanica od Regulatorne agencije za komunikacije, kao i rješenja o odobrenju za upotrebu nejonizirajućih izvora zračenje od Ministarstva zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske.

Vršena je modernizacija mreža pri čemu je starija tehnologija zamijenjena sa novijom tehnologijom koja troši manje energije i ima manju disipaciju toplote i CO2. Korištene su funkcionalnosti na sistemima koje omogućavaju uštede električne energije, čime se povećava energetska efikasnost opreme. Implementirani su projekti zamjene energetske sistema s većim stepenom efikasnosti, a također je u toku zamjena klimatizacijskih sistema s rashladnim medijima koji negativno utječu na zaštitu životne sredine.

Zbog migracije s TDM na IMS tehnologiju prenosa komutacije i govornog saobraćaja, postepeno se gase TDM elementi mreže (TDM, a uskoro i MGW/Soft Switches). Nakon završetka migracije tokom 2025. godine, očekuje se dodatna ušteda od 5% energetske potrebe u odnosu na trenutne ukupne potrebe Društva.

Dodatno, vrši se izmještanje Remote Radio Units (RRU) - dijelova baznih stanica, iz kontejnera na antenske stubove, čime prestaje potreba za njihovim hlađenjem. Također se primjenjuju Single RAN rješenja koja su energetske efikasnija u odnosu na rješenja gdje različiti proizvođači na jednoj lokaciji obezbjeđuju različite tehnologije u mobilnom saobraćaju. Koristi se i namjenski softver koji kontroliše potrošnju energije baznih stanica, tako da se u periodima slabog saobraćaja adaptivno smanjuje potrošnja.

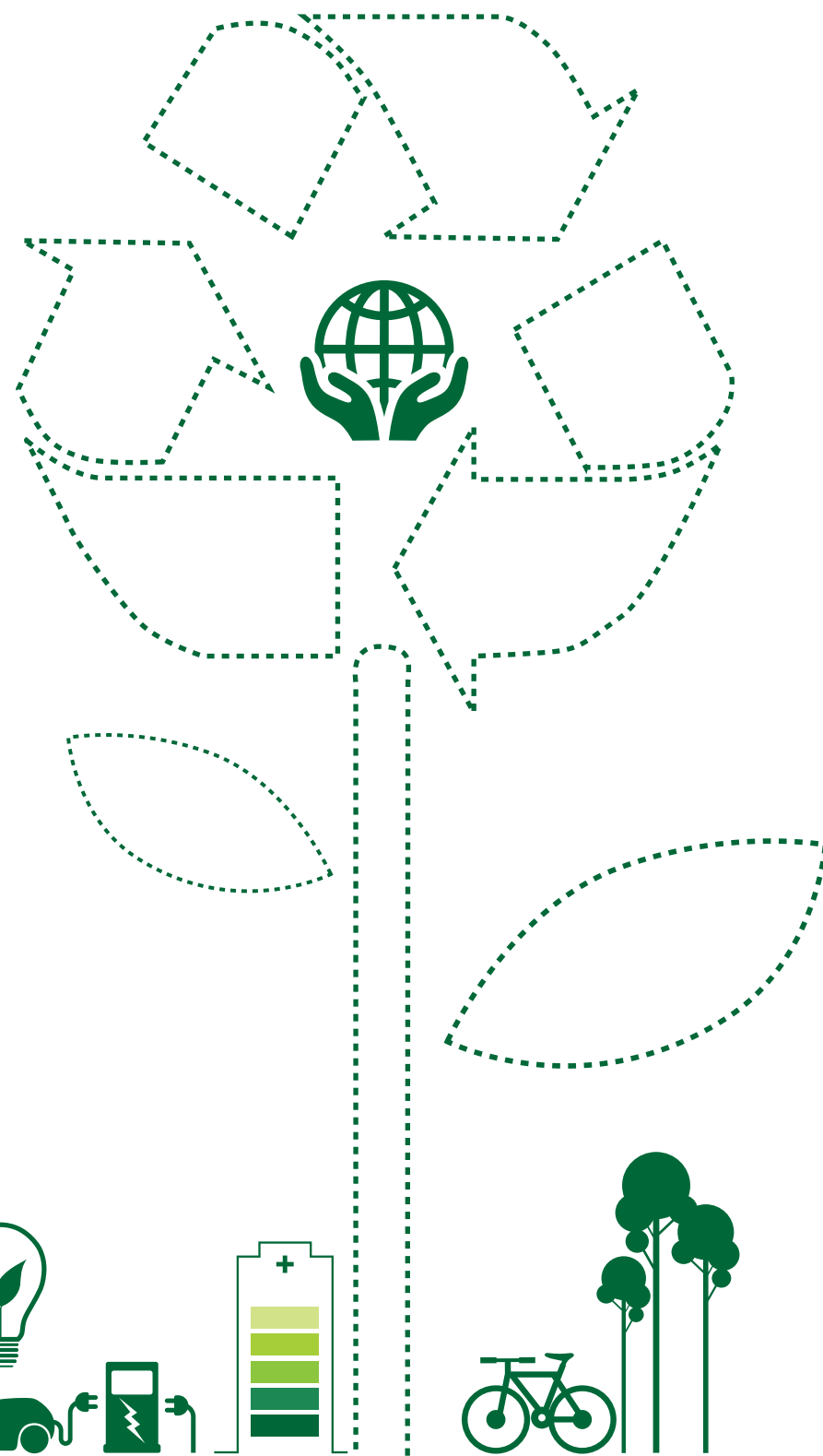
Završena je rekonstrukcija i modernizacija server sale u TKC Zenica (DR site), čime će se nastaviti konsolidacija hardverske opreme u adaptiranoj prostoriji. U toku je konsolidacija opreme server sala u Sarajevu, te virtualizacija mrežnih funkcija, što smanjuje potrebe za korištenjem više prostora, energije i klimatizacije nego što je to ranije bio slučaj.



paperless
BH TELECOM

e-račun

re use
duce
cycle



**Kontinuirana ispitivanja o utjecaju
BS na okolinu**

**Prva ESG nagradna igra - e-račun
za čistiji okoliš**

**Modernizacija opreme novom koja
garantuje energetske učinkovitost
i nema štetnih utjecaja na okolinu**

Aktivna izgradnja FN sistema

Kontinuirano se vrši zamjena i unaprijeđenje opreme za napajanje (ispravljači, baterije), kao i klimatizacijskih uređaja, te je počela implementacija nadzornog sistema za energetske objekte i elemente. Sve navedene aktivnosti utječu na povećanje energetske efikasnosti. Prema izvještajima o potrošnji električne energije, sve aktivnosti koje su do sada provedene pokazuju smanjenje ukupne potrošnje električne energije u periodu 2019.-2024. godina za oko 20%, iako je u međuvremenu povećan broj lokacija baznih stanica i Remote Radio Units, te broj lokacija elemenata fiksne pristupne mreže za cca 20% ili više.

Nakon što je puštena u rad prva fotonaponska (FN) elektrana BH Telecoma na krovu poslovne zgrade u Mostaru u januaru 2024. godine, nazivne snage 41 kWp s prosječnim godišnjim učešćem od 20% u odnosu na ukupne potrebe, 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 električne energije i smanjiti karbonski otisak.

U toku je implementacija FN sistema na krovu poslovne zgrade u Franca Lehara, nazivne snage 23 kWp, te je u toku realizacija ugovora za FN sisteme na krovovima objekata u Bihaću i Sarajevu: Dolac Malta, Ilidža i Azići. U pripremi je nabavka FN sistema za krovove na objektima u Slimenima i Šićkom Brodu. Planirana nazivna snaga FN sistema nakon što se implementira na svim krovnim površinama objekata BH Telecoma je oko 450 kWp. Na 15 baznih stanica od ukupno ugovorenih 30 lokacija, implementirani su FN sistemi od oko 2-3,2 kWp po lokaciji s projiciranim uštedama po lokaciji od oko 20% prosječno godišnje. U toku je nabavka FN sistema za novih 46 lokacija baznih stanica.

Već ranije su implementirane električne punionice u cilju stvaranja preduslova za veće korištenje električnih automobila u društvu. Ove punionice su instalirale na parking prostorima velikih objekata Društva po regionalnim direkcijama (jedna punionica za svako sjedište Direkcije BH Telecoma.)

Naša kompanija, kao dugogodišnji glavni sponzor Sarajevo Film Festivala, u proteklom periodu je zajedno sa svojim partnerima podržala festival u nastojanju smanjenja emisije CO2 i očuvanja okoliša te učestvovala u svim dosadašnjim događajima koji su organizovani u svrhu promovisanja ovih vrijednosti. Prethodnih godina omogućili smo našim korisnicima različite promo aktivnosti za vrijeme održavanja SFF-a, kao što je zamjena SIM kartica u eSIM, kreirali dedirane promotivne artikle od recikliranih materijala, a sve u svrhu promocije dugoročne održivosti i pozitivnog utjecaja na društvo i okoliš. U saradnji sa našim partnerima također smo omogućili našim korisnicima povoljniju kupovinu električnih romobila, kao i električnih bicikala.

BH Telecom je u 2024. godini organizovao prvu veliku ESG - okolišno, društveno i korporativnu nagradnu igru u BiH "e-račun aktiviraj, električni auto parkiraj". Pravo na sudjelovanje u takmičenju imali su svi novi i postojeći korisnici koji su za vrijeme trajanja nagradne igre aktivirali "e-račun", bilo kao postpaid korisnici nekog od Extra paketa, korisnici kombinovanih paketa, korisnici usluge Moja TV, internet paketa netFlat i netFlat GO, te fiksne telefonije. Također, uspješno smo implementirali program BH Telecom Paperless, čime doprinosimo očuvanju resursa kompanije i zaštiti okoline.



LJUDSKI RESURSI I ZAŠTITA PRAVA RADNIKA

BH Telecom svakodnevno, uz pomoć svog najvrednijeg resursa-zaposlenika, uspješno priča velike i male poslovne priče. 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 31.12.2024. godine iznosi 2.953 i manji je za 106 radnika (3%) u odnosu na plan za 2024. godinu, odnosno manji je za 40 radnika (1%) u odnosu na stanje na dan 31.12.2023. godine.
- Od ukupno 2.953 zaposlenih, na dan 31.12.2024. godine, ukupno je bilo 2.921 radnika u radnom odnosu na neodređeno vrijeme i 32 radnika u radnom odnosu na određeno vrijeme.
- Od ukupnog broja zaposlenih na dan 31.12.2024. godine, žena je bilo 1.066 (36%), a muškaraca 1.887 (64%).
- Prosječna starost zaposlenih u Dioničkom društvu na dan 31.12.2024. godine bila je 47 godina.

OPIS	2022.	2023.	2024.	Indeksi	
1	2	3	4	5 (4/2)	6 (4/3)
Broj zaposlenih na dan 31.12.2024.	3.073	2.993	2.953	96	99

BH Telecom je u 2024. 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 3. mjesto u izboru najpoželjnijeg poslodavca u čitavoj BiH za 2024. godinu.

Neki od ključnih projekata koji su provedeni u BH Telecomu u 2024. godini su:

- Kontinuiran razvoj interne akademije - Moja akademija
- Izrada HR strategije
- Program podsticajnih mjera za raniji odlazak u starosnu penziju
- Kuća kulture
- Karijerni planovi, planovi nasljeđivanja, bonus programi, leadership programi i dr.

U 2024. godini su se kontuirano provodile aktivnosti usmjerene na unaprijeđenje 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),
- Unaprijeđenje prava radnika i uslova rada (kroz izmjene Pravilnika o radu),
- Unaprijeđenje prava radnika i uslova rada (kroz izmjene Pravilnika o radu, prevashodno u dijelu propisivanja fleksibilnijih uslova za prijem u radni odnos, radnog iskustva, a sve radi konkurentnijeg položaja na tržištu rada i otvorenijeg nastupa prema eksternim kandidatima, te izmjene Pravilnika koje su bile usmjerene na propisivanje fleksibilnijih mehanizama za nagrađivanje najboljih radnika u skladu sa njihovim rezultatima i performansama (čime se udaljavamo od tradicionalnog sistema nagrađivanja, u kojem su bila postavljena vremenska ograničenja i maksimalni iznosi za nagrađivanje),
- Inoviranje postupka prijema u radni odnos kroz propisivanje jasnije uloge HR-a u ovom postupku, inoviranje selekcijskog postupka i ostalih obaveza komisije, a sve sa ciljem osiguranja što veće transparentnosti i nepristrasnosti prilikom izbora,
- 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), potpisivanje Memoranduma o saradnji sa Asocijacijom za napredak nauke i tehnologije s ciljem uspostavljanja međusobne saradnje u područjima tehnologije, inovacija, istraživanja i obrazovanja, poticanja inovacija i istraživačkog duha, razvoja mladih stručnjaka, kao i društvenog utjecaja na zadržavanje visokvalifikovanih ljudskih potencijala unutar države, čime se BH Telecomu otvara mogućnost da kroz partnerski odnos učestvuje na inostranim projektima,
- Pokretanje aktivnosti na učešću BH Telecoma u EEML (Eastern European Machine Learning Summer School), prestižnoj inicijativi u organizaciji Google DeepMinda,
- Efikasnije i brže ostvarivanje prava iz radnog odnosa radnika (kroz dodatno unaprijeđenje automatizovanih procesa koji se odnose na ostvarivanje prava iz radnog odnosa radnika),
- Razvoj funkcije strateškog planiranja i upravljanja ljudskim resursima,
- Kreiranje preduslova za uspostavljanje sistemskog i struktuiranog razvoja karijere radnika, talent programa, planova nasljeđivanja,
- Razvoj bonus programa za nagrađivanje i motivisanje radnika,
- Poboljšanje starosne, kvalifikacione i zdravstvene strukture zaposlenih (kroz provođenje Programa podsticajnih mjera za raniji odlazak u starosnu penziju radnika),
- Izrada HR strategije koja je usklađena sa novom Strategijom kompanije.

Dodatno, provedene su aktivnosti na razvoju organizacije i korporativne kulture. Prvu razinu organizacijske kulture sačinjava percepcija javnosti o kulturi naše kompanije. U prethodnoj godini smo na ovoj razini prvenstveno provodili istraživanje s ciljem utvrđivanja što tačnije percepcije okruženja o BH Telecomu kao poslodavcu. U skladu s navedenim istraživanjem nastavili smo provoditi aktivnosti na privlačenju talenata koje podrazumijevaju kontinuiranu komunikaciju sa visokoobrazovnim ustanovama.

Druga razina organizacijske kulture je srce kulture i nju čine eksplicitne ili implicitne vrijednosti koje oblikuju 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, izlazne intervju kao i fokus grupe sa zaposlenima). Na bazi rezultata ankete zadovoljstva provedene za 2023. godinu, kreiran je projekat "Kuća kulture", u okviru kojeg je organizovano niz radionica.

U cilju što efikasnije prezentacije rezultata ankete zadovoljstva radnika, održane su radionice sa rukovodiocima sektora iz izvršnih direkcija. Radionice su obuhvatile i interaktivni dio, koji je predstavio i prvi korak uspostave/održavanja timskog koučinga u Društvu. Rukovodioci su direktno učestvovali u kreiranju prijedloga na osnovu kojih bi se u narednom periodu doprinijelo većem zadovoljstvu radnika. Ovakve inicijative su važne jer omogućavaju otvorenu komunikaciju i saradnju između svih razina upravljanja, što vodi ka boljem iskustvu zaposlenih.



Dodatno, PeopleLab intranet platforma predstavlja ključni alat za povezivanje radnika BH Telecoma, omogućujući dijeljenje relevantnih informacija, resursa i slavlja timskih uspjeha. Ova platforma imala je rekordan broj posjeta u 2024. godini. Njen sadržaj je inoviran uspostavljanjem People Lab Bloga, dijela platforme posvećenog etici, kulturi, liderstvu, pojedincima i timovima, ključnim temama koje oblikuju temelj poslovanja u BH Telecomu.

Posljednja razina, najdublja i nevidljiva razina, konceptirana je od temeljnih vrijednosti organizacije. Njih je nemoguće spoznati bez dubokog istraživanja jer predstavljaju sve ono što organizacija zapravo jest. Daje realnu, stvarnu sliku o organizacijskoj kulturi i potpuno je implicitna. Sastavni dio temeljnih pretpostavki su percepcija ljudi o organizaciji i njenom djelovanju, radnom i socijalnom djelovanju te ponašanju. Na ovom dijelu radili smo prvenstveno kroz analize prijedloga novih vrijednosti koje su kandidovali radnici kroz anketu zadovoljstva, te na bazi istih kreirali framework za definisanje temelja organizacijske kulture kroz nove vrijednosti na čijem će se predstavljanju raditi u toku 2025. godine.

U cilju unaprijeđenja korporativne kulture, jačanja motivacije zaposlenih te prepoznavanja i vrednovanja izuzetnih pojedinaca i timova, BH Telecom je u 2024. godini donio novi Pravilnik o nagrađivanju, koji ima za cilj uspostavu sistema priznanja za zaposlenike koji su svojim radom, zalaganjem i profesionalnim pristupom značajno doprinijeli poslovnom uspjehu i pozitivnoj radnoj atmosferi u kompaniji, sa ciljem postizanja transparentnosti, objektivnosti i angažiranosti svih radnika kroz odabir najboljih.

Interna akademija Moja Akademija (u daljem tekstu Akademija) je tokom 2024. godine nastavila svoj razvoj koji ima za cilj da zauzme ključnu ulogu u razvoju kompetencija zaposlenih i jačanju organizacione kulture zasnovane na vrijednostima Društva. Zahvaljujući posvećenosti i entuzijazmu internih trenera i konsultanata, Akademija je ne samo pružila kvalitetne edukacije, već je i dodatno osnažila internu ekspertizu i kulturu dijeljenja znanja. Kroz različite inicijative i komunikacijske aktivnosti, dodatni napor su uloženi i u promociju Akademije među zaposlenima, kako bi se osiguralo njihovo bolje razumijevanje njene uloge i vrijednosti koje donosi. Time je dodatno ojačana povezanost s poslovnim ciljevima Društva, a zaposlenima su pruženi alati i znanja potrebna za uspješnije suočavanje s izazovima poslovnog okruženja.

Akademija je u toku 2024. godine u cilju realizacije definisanog cilja Akademije - uspostava sistema sticanja i razmjene znanja u procesima prodaje, podrške i upravljanje timovima provela 81 aktivnost u vidu obuka, radionica ili internih događaja. U navedenim aktivnostima je učestvovalo 1.868 učesnika, što je povećanje za 41% u odnosu na prethodnu godinu. Na eksterne oblike educiranja upućeno je 533 zaposlenika, čime je omogućeno sticanje novih znanja izvan organizacije i primjena eksternih ekspertiza u poslovnim procesima. Online edukacije, iako u manjem obimu (214 učesnika), predstavljaju važan segment fleksibilnog učenja i dostupnosti sadržaja.

Ukupno je u različitim oblicima edukacije učestvovalo 2.615 zaposlenika, što potvrđuje kontinuiranu posvećenost BH Telecoma razvoju kompetencija zaposlenih. Evidentno je da interno educiranje postaje centralni stub organizacionog učenja u BH Telecomu, dok eksterni i online programi nadopunjuju ovaj model pružanjem dodatnih perspektiva i specijalizovanih znanja. Fokus je na osnaživanju internog obučavanja i strateškom ulaganju u dugoročni edukacijski potencijal, čime gradimo održiv model razvoja.

U narednom periodu očekuju se značajne izmjene u procesu educiranja i obučavanja, s ciljem uspostavljanja efikasnijeg i agilnijeg pristupa detekciji potreba organizacionih jedinica. Ove promjene će omogućiti preciznije usklađivanje edukacija sa strateškim i operativnim prioritetima organizacije, kao i ubrzanje prijenosa znanja unutar Društva. Kroz jačanje interne akademije i razvoj sistemskog pristupa multipliciranju postojećeg znanja, osigurat će se dugoročna održivost i kontinuitet u razvoju kompetencija zaposlenih.

Za postizanje ovih ciljeva, ključni fokus bit će na unaprijeđenju metodologije identifikacije potreba za obukom, daljoj digitalizaciji edukacijskih procesa i jačanju kulture dijeljenja znanja unutar organizacije. Sinergija ovih pristupa omogućit će organizaciji da ostane konkurentna, inovativna i spremna za izazove budućnosti.

nagrade – priznanja

BH Telecom 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 trećem mjestu u ukupnom poretku top 10 poslodavaca u 2024. godini. Ova prestižna priznanja predstavljaju potvrdu neprekidnog angažmana u ulaganju u najvrijedniji resurs - zaposlenike.

BH Telecom dobitnik pet nagrada na NO LIMIT Advertising Festivalu 2024

BH Telecom je još jednom potvrdio svoju leadersku poziciju u inovacijama i kreativnosti, osvojivši pet prestižnih nagrada na ovogodišnjem Festivalu održanom 21. novembra 2024. godine u Evropskoj kući kulture i nacionalnih manjina. Među više od 120 prijava, koje su se takmičile u 15 kategorija, kampanja "Ultra je beton za tvoj telefon", prva u BiH kreirana pomoću AI alata, istakla se kao primjer inovativnog pristupa i kreativnog razmišljanja

BH Telecom prvoplasirani u djelatnosti

Na konferenciji "100 najvećih u BiH i regionu - ESG Impuls 2024" BH Telecom je osvojio prestižnu nagradu kao prvoplasirani u djelatnosti po ostvarenom prihodu u 2023. godini u kategoriji "100 najvećih - Velike kompanije po dobiti i prihodu". Osim toga, BH Telecom je zauzeo peto mjesto po broju zaposlenih, te ovim priznanjima potvrdio svoju vodeću poziciju među najuspješnijima u regiji.

BH Telecom dobitnik nagrade u kategoriji "Društvena odgovornost"

Na prvoj manifestaciji "Ekonomski uspjeh godine", koja je organizirana povodom 25. godišnjice Privredne komore FBiH, BH Telecom je osvojio prestižno priznanje u kategoriji Društvena odgovornost. Kompanija je prepoznata za kontinuirani rad na različitim društvenim inicijativama, uključujući podršku obrazovanju, sportu, kulturi i pomoć zajednici.

10 nagrada "Srce Sarajeva" za serije "Znam kako dišeš" i "Princ iz Eleja"

Na 30. Sarajevo Film Festivalu strukovni žiri sastavljen od više od 500 filmskih profesionalaca iz regije proglasio je najbolje u 14 kategorija. Serije iz produkcije BH ContentLab platforme BH Telecoma su osvojile deset nagrada. Apsolutni pobjednik u čak sedam kategorija, od nominovanih osam za dramske serije, je serija "Znam kako dišeš". Tri nagrade "Srce Sarajeva" pripale su seriji "Princ iz Eleja".

BH Telecom dobitnik nagrade za razvijanje tehnološkog sektora

Na devetom Sarajevo Unlimited 2024., jednom od najznačajnijih regionalnih događaja posvećenih tehnologiji i poduzetništvu BH Telecom prepoznat kao kompanija koja pruža podršku start-up sceni u BiH kroz BH TechLab platformu i dobitnik nagrade za razvijanje tehnološkog sektora.

5

BH TELECOM D.D. SARAJEVO

FINANSIJSKI IZVJEŠTAJ
ZA GODINU KOJA JE
ZAVRŠILA 31.12.2024.
I IZVJEŠTAJ NEZAVISNOG
REVIZORA



SADRŽAJ

Odgovornost uprave za odvojene finansijske izvještaje	2
Izvještaj nezavisnog revizora	3 - 7
Odvojeni izvještaj o ukupnom rezultatu za period	8
Odvojeni izvještaj o finansijskom položaju	9
Odvojeni izvještaj o tokovima gotovine	10
Odvojeni izvještaj o promjenama na kapitalu	11
Napomene uz odvojene finansijske izvještaje	12 - 62

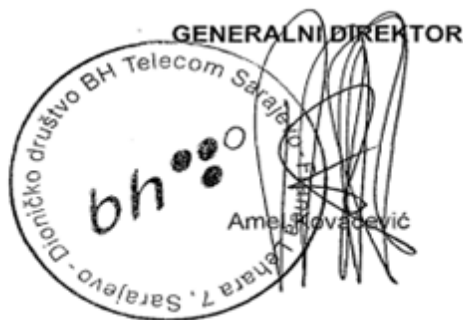
Uprava je odgovorna za pripremu odvojenih finansijskih izvještaja za svaku finansijsku godinu, koji daju istinit i fer prikaz nekonsolidovane finansijske pozicije Društva, nekonsolidovanih rezultata poslovanja i nekonsolidovanih gotovinskih tokova, u skladu sa važećim računovodstvenim standardima, kao i za vođenje prikladnih računovodstvenih evidencija da bi se omogućila priprema tih odvojenih finansijskih izvještaja u bilo koje vrijeme. Uprava Društva ima opću odgovornost za poduzimanje svih raspoloživih mjera za očuvanje imovine Društva kao i sprečavanje i otkrivanje prevara ili drugih nepravilnosti.

Uprava je odgovorna za izbor odgovarajućih računovodstvenih politika koje se podudaraju sa važećim računovodstvenim standardima i koje će se poslije primjenjivati dosljedno; donošenje prosudbe i procjena koje su prihvatljive i razumne; i pripremanje odvojenih finansijskih izvještaja na principu neograničenosti vremena poslovanja, osim ako je pretpostavka da će Društvo nastaviti s poslovanjem neprikladna.

Uprava Društva je odgovorna za podnošenje odvojenog godišnjeg izvještaja, koji uključuje i odvojene finansijske izvještaje Društva, na odobrenje Nadzornom odboru i vlasnicima.

Odvojeni finansijski izvještaji na stranicama od 17 do 83 su odobreni i potpisani od strane Uprave na dan 30.05.2025. godine.

Za i u ime Uprave



**RUKOVODILAC SEKTORA ZA
RAČUNOVODSTVO**

Ismet Ramović

**V.D. IZVRŠNI DIREKTOR
ZA EKONOMSKO FINANSIJSKE POSLOVE**

Anisa Lojo - Bajrić



Izveštaj nezavisnog revizora

Dioničarima BH Telecom d.d. Sarajevo

Mišljenje

Obavili smo reviziju odvojenih finansijskih izvještaja društva BH Telecom d.d. Sarajevo („Društvo“) koji obuhvataju odvojeni izvještaj o finansijskom položaju na dan 31. decembra 2024. godine te odvojene izvještaje o ukupnom rezultatu, promjenama na kapitalu i tokovima gotovine za tada završenu godinu, te napomene uz finansijske izvještaje, uključujući i sažetak značajnih računovodstvenih politika (u nastavku „finansijski izvještaji“).

Prema našem mišljenju, priloženi odvojeni finansijski izvještaji istinito i fer prikazuju nekonsolidovani finansijski položaj Društva na dan 31. decembra 2024. godine i njegovu nekonsolidovanu finansijsku uspješnost i nekonsolidovane tokove gotovine za tada završenu godinu u skladu sa zakonskim okvirom finansijskog izvještavanja u Federaciji Bosne i Hercegovine.

Osnova za mišljenje

Obavili smo našu reviziju u skladu s Međunarodnim revizijskim standardima („MRevS-ima“). Naše odgovornosti prema tim standardima su detaljnije opisane u našem izvještaju u odjeljku *Revizorove odgovornosti za reviziju finansijskih izvještaja*. Nezavisni smo od Društva 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. Uvjereni smo da su nam pribavljeni revizijski dokazi dostatni i primjereni te da čine odgovarajuću osnovu za potrebe izražavanja našeg mišljenja.

Ključna revizijska pitanja

Ključna revizijska pitanja su ona pitanja koja su, po našoj profesionalnoj prosudbi, od najveće važnosti za našu reviziju finansijskih izvještaja tekućeg razdoblja. 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.

Priznavanje prihoda

Prihodi za godinu koja je završila 31. decembra 2024. godine: 528.325 hiljada KM (za godinu koja je završila 31. decembra 2023. godine 505.223 hiljada KM), ugovorna imovina na dan 31. decembra 2024. godine u iznosu od 7.263 hiljada KM (31. decembra 2023. godine: 9.787 hiljada KM) i ugovorne obaveze na dan 31. decembra 2024. godine u iznosu 8.715 hiljada KM (31. decembra 2023. godine: 9.437 hiljada KM).

Vidjeti Značajne računovodstvene politike, Napomenu 3 *Značajne informacije o računovodstvenim politikama*; Napomenu 4 *Upotreba prosudbi i procjena*; Napomenu 6 *Prihodi iz ugovora s kupcima*, Napomenu 32 *Ugovorna imovina* i Napomenu 42 *Ugovorne obaveze*.



Izveštaj nezavisnog revizora

Dioničarima BH Telecom d.d. Sarajevo (nastavak)

Ključna revizijska pitanja (nastavak)

Ključno revizijsko pitanje	Kako je naša revizija adresirala pitanje
Osnovni tokovi tj. izvori prihoda Društva uključuju prihode od telekomunikacijskih usluga i to u maloprodaji (prepaid i postpaid usluge, fiksna telefonija, fiksne širokopojasne usluge, mreže, internet, usluge programskog sadržaja i paketi usluga), u veleprodaji (interkonekcijske usluge, usluge između operatera, mrežne usluge) i kod prodaje proizvoda (mobilni aparati, laptop i drugi uređaji). Priznavanje prihoda smo smatrali ključnim revizijskim pitanjem zbog: - Oslanjanja na više složenih informatičkih (IT) sistema i alata koji se koriste za iniciranje, autorizaciju, obradu i evidentiranje transakcija prihoda; - Raznovrsnosti ponuda kupcima s različitim cjenovnim i tarifnim strukturama, koje se mogu često mijenjati tijekom godine; - Prosudbi i procjena uključenih u priznavanje prihoda za ugovore s više elemenata; - Velikog obima transakcija; - Sistema nagrađivanja zaposlenika na bazi ostvarenih prodajnih rezultata. Priznavanje prihoda uključuje korištenje prosudbi i procjena u vezi s identificiranjem obaveza izvršenja koje Društvo ima u svojim ugovorima s kupcima, određivanjem samostalnih prodajnih cijena, alokacijom cijena transakcija na obaveze izvršenja te određivanjem vremena ispunjenja tih obaveza. Uzimajući u obzir sve gore navedeno, smatrali smo da je priznavanje prihoda povezano sa značajnim rizikom značajnog pogrešnog prikazivanja u finansijskim izvještajima, te je zahtijevalo našu povećanu pažnju tokom revizije. U skladu s tim, smatrali smo da je ovo područje ključno revizijsko pitanje.	Naše revizorske procedure vezane za ovo područje, obavljene, gdje je to bilo primjenjivo, uz pomoć naših stručnjaka za informacione tehnologije (IT), između ostalog, uključivale su: • Upućivanje relevantnih upita zaposlenicima Društva, kako bi smo razumjeli proces prodaje, korištene IT aplikacije i ključne izvore za podatke; • Testiranje dizajna, implementacije i operativne učinkovitosti odabranih kontrola vezanih uz inicijaciju, odobravanje, obradu i evidentiranje transakcija prihoda; • Za IT sisteme koji su bitni za provođenje kontrola povezanih s procesom priznavanja prihoda smo testirali opće IT kontrole – posebno one koje se odnose na osiguravanje autoriziranog pristupa, operacija sistema i promjena u vezi s tim sistemima; • Testiranje usklade između glavne knjige i IT sistema za sve ključne tokove prihoda; • Razvijanje nezavisnog očekivanja vrijednosti za značajne tokove prihoda, na bazi stvarnih primitaka novca i usporedbe iznosa prihoda priznatog od strane Društva; • Na uzorku: ○ Testiranje da li su iznosi prihoda priznatih tokom godine usklađeni sa ugovornim uvjetima i naplaćenim iznosima (gdje je dostupno); ○ Testiranje da li su priznati prihod koji se odnose na ugovore s kupcima s više elemenata u skladu sa relevantnim standardima finansijskog izvještavanja; ○ Pribavljanje konfirmacija za potraživanja od veleprodajnih kupaca sa stanjem na kraju godine; ○ Pribavljanje dokaza o naknadnim uplatama kupaca sa stanjem na kraju godine; • Ocjena tačnosti i kompletnosti objava i napomena koje se odnose na prihode i da li su u skladu sa zahtjevima relevantnih standarda finansijskog izvještavanja.



Izveštaj nezavisnog revizora Dioničarima BH Telecom d.d. Sarajevo (*nastavak*)

Ostala pitanja

Finansijske izvještaje Društva za godinu završenu 31. decembra 2023. revidirao je drugi revizor koji je izrazio nemodificirano mišljenje o tim finansijskim izvještajima 23. aprila 2024. godine.

Ostale informacije

Uprava je odgovorna za ostale informacije. Ostale informacije sadrže Godišnji izvještaj o poslovanju koji je sastavni dio Godišnjeg izvještaja Društva, ali ne uključuju finansijske izvještaje i naš revizorski izvještaj o njima.

Naše mišljenje o finansijskim izvještajima ne obuhvata ostale informacije i mi ne izražavamo bilo koji oblik zaključka s izražavanjem uvjerenja o njima, osim ako to nije izričito navedeno u našem izvještaju.

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.

Vezano za Godišnji izvještaj o poslovanju proveli smo procedure koje su zahtijevane Zakonom o računovodstvu i reviziji Federacije Bosne i Hercegovine („Zakon o računovodstvu i reviziji“). Ove procedure uključuju razmatranje je li Godišnji izvještaj o poslovanju usklađen sa finansijskim izvještajima za istu poslovnu godinu.

Na osnovu procedura čije je provođenje zahtijevano kao dio naše revizije finansijskih izvještaja te gore navedenih procedura, prema našem mišljenju informacije sadržane u Godišnjem izvještaju o poslovanju za finansijsku godinu za koji su pripremljeni finansijski izvještaji, usklađene su, u svim značajnim odrednicama, s finansijskim izvještajima.

Nadalje, uzevši u obzir poznavanje i razumijevanje Društva te okruženja u kojem ono posluje, a koje smo stekli tokom naše revizije, dužnost nam je izvijestiti jesmo li identificirali značajno pogrešne iskaze u ostalim informacijama. U tom smislu mi nemamo nešto za izvijestiti.

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

Uprava je odgovorna za sastavljanje finansijskih izvještaja koji istinito i fer prikazuju u skladu sa zakonskim okvirom finansijskog izvještavanja u Federaciji Bosne i Hercegovine i za one interne kontrole za koje Uprava odredi da su potrebne za omogućavanje sastavljanja finansijskih izvještaja koji su bez značajnog pogrešnog prikaza uslijed prevare ili pogreške.

U sastavljanju finansijskih izvještaja, Uprava je odgovorna za procjenjivanje sposobnosti Društva da nastavi s poslovanjem po vremenski neograničenom poslovanju, objavljivanje, ako je primjenjivo, pitanja povezanih s vremenski neograničenim poslovanjem i korištenjem računovodstvene osnove utemeljene na vremenskoj neograničenosti poslovanja, osim ako Uprava 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.



Izvještaj nezavisnog revizora

Dioničarima BH Telecom d.d. Sarajevo (*nastavak*)

Revizorove odgovornosti 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 izvještaj revizora 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 greške i smatraju se značajni, ako se razumno može očekivati da, pojedinačno ili u zbiru, utiču na ekonomske odluke korisnika donijete na osnovi 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 značajno 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 značajno pogrešnog prikaza nastalog uslijed prevare je veći od rizika nastalog uslijed pogreške, jer prevara može uključiti tajne sporazume, krivotvorenje, namjerno ispuštanje, pogrešno prikazivanje ili zaoblazanje internih kontrola.
- stječemo razumijevanje internih kontrola relevantnih za reviziju kako bismo oblikovali revizijske postupke koji su primjereni u datim 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 stvorila Uprava.
- zaključujemo o primjerenosti Upravinog 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 poslovanjem po vremenski neograničenom poslovanju. Ako zaključimo da postoji značajna neizvjesnost, od nas se zahtijeva da skrenemo pažnju u našem izvještaju revizora na povezane objave u finansijskim izvještajima ili, ako takve objave nisu odgovarajuće, da modificiramo naše mišljenje. Naši zaključci temelje se na revizijskim dokazima pribavljenim sve do datuma našeg revizorskog izvještaja. Međutim, budući događaji ili uvjeti mogu uzrokovati da Društvo prekine s nastavljanjem poslovanja po vremenski neograničenom poslovanju.
- 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.



Izveštaj nezavisnog revizora

Dioničarima BH Telecom d.d. Sarajevo (nastavak)

Revizorove odgovornosti za reviziju finansijskih izvještaja (nastavak)

Mi komuniciramo s onima koji su zaduženi za upravljanje u vezi s, između ostalih pitanja, planiranom djelokrugom i vremenskom rasporedu revizije i važnim revizijskim nalazima, uključujući i u vezi sa značajnim nedostacima u internim kontrolama koji su otkriveni tokom naše revizije.

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

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

Angažirani partner u reviziji, koja ima za posljedicu ovaj izvještaj nezavisnog revizora je Vedran Vukotić.

KPMG B-H d.o.o. za reviziju

Registrovani revizori
Zmaja od Bosne 7-7a
71000 Sarajevo
Bosna i Hercegovina

30. maj 2025. godine

U ime KPMG B-H d.o.o. za reviziju:

Manal Bećirbegović
Izvršni direktor

Vedran Vukotić

FBiH ovlaštteni revizor
Broj licence: 3091134217



OPIS	NAPOMENA	2024.	2023.*
BILANS USPJEHA			
Prihodi iz ugovora s kupcima	6	528.325	505.223
Prihodi iz ugovora sa povezanim stranama (zavisno društvo)		142	123
Prihodi iz ugovora sa nepovezanim stranama na domaćem tržištu		508.327	484.294
Prihodi iz ugovora sa nepovezanim stranama na inostranom tržištu		19.856	20.806
Ostali prihodi i dobici		27.418	23.980
Dobici od dugoročne nefinansijske imovine	7	1.162	-
Viškovi i ostala pozitivna usklađenja zaliha	7	-	1
Finansijski prihodi	7	7.456	5.192
Ostali prihodi i dobici	7	18.800	18.787
Ukupno prihodi		555.743	529.203
Poslovni rashodi		457.501	445.547
Nabavna vrijednost prodate robe	8	62.232	62.858
Promjene u zalihama gotovih proizvoda, poluproizvoda i proizvodnje u toku, neto (+) / (-)		156	(64)
Troškovi sirovina i materijala	9	3.153	3.593
Troškovi energije i goriva	10	11.524	11.131
Troškovi plaća i ostalih ličnih primanja	11	147.928	142.711
Amortizacija	12	104.867	100.786
Troškovi primljenih usluga	13	43.211	42.281
Ostali poslovni rashodi i troškovi	14	84.430	82.251
Ostali rashodi i gubici		26.032	30.926
Gubici od dugoročne nefinansijske imovine	15	1.806	2.608
Gubici od finansijske imovine	16	5.118	4.867
Troškovi rezervisanja, neto	17	11.937	15.188
Manjkovi i ostala negativna usklađenja zaliha	18	579	550
Udio u gubitku pridruženog društva i zajedničkog poduhvata primjenom metode udjela	19	-	44
Finansijski rashodi	20	2.528	3.077
Ostali rashodi i gubici	21	4.064	4.592
Ukupno rashodi		483.533	476.473
Dobit iz redovnog poslovanja prije oporezivanja		72.210	52.730
Porez na dobit	22	6.368	4.726
Tekući porez na dobit		7.445	5.326
Odgođeni porez na dobit		(1.077)	(600)
Dobit		65.842	48.004
Ostali ukupni rezultat		(3.052)	(1.452)
Stavke koje mogu biti reklasifikovane u bilans uspjeha		(2.229)	(3.207)
Stavke koje neće biti reklasifikovane u bilans uspjeha		(823)	1.755
UKUPNI REZULTAT		62.790	46.552
Zarada po dionici (u KM)	23	1,038	0,756

* Uključuje reklasifikacije usporednih podataka - pogledati Napomenu 2.

Napomene u nastavku čine sastavni dio finansijskih izvještaja.

OPIS	NAPOMENA	31. decembar 2024.	31. decembar 2023.*
BILANS STANJA			
IMOVINA			
Dugoročna imovina		829.408	793.913
Nekretnine, postrojenja i oprema	24	579.809	583.249
Imovina s pravom korištenja	25	60.249	58.560
Nematerijalna imovina	26	70.506	71.955
Ulaganja u zavisne subjekte	27	9.794	9.794
Finansijska imovina po fer vrijednosti kroz ostali ukupni rezultat	29	2.478	4.707
Finansijska imovina po amortizovanom trošku		86.574	45.191
Depoziti kod banaka	30.A)	66.838	44.684
Dati krediti	28	64	207
Obveznice	30.B)	19.372	-
Ostala finansijska imovina po amortizovanom trošku	34	300	300
Ostala imovina i potraživanja		19.998	20.457
Ugovorna imovina	32	5.130	6.615
Potraživanja od kupaca	33	14.746	13.538
Ostala imovina i potraživanja	37	122	304
Odgođena porezna imovina	22	8.392	7.062
Kratkoročna imovina		444.210	473.005
Zalihe	31	14.262	12.011
Ugovorna imovina	32	2.133	3.172
Potraživanja od kupaca	33	114.476	108.441
Ostala finansijska imovina po amortizovanom trošku	34	45.515	21.110
Depoziti kod banaka	30.A)	45.372	20.956
Dati krediti	28	143	154
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	35	236.993	303.119
Akontacije poreza na dobit	36	-	68
Ostala imovina i potraživanja, uključujući i razgraničenja	37	30.831	25.084
UKUPNO IMOVINA		1.282.010	1.273.980
KAPITAL I OBAVEZE			
Kapital		1.035.569	1.055.782
Vlasnički kapital	38	634.574	634.574
Rezerve	38	306.645	306.645
Revalorizacijske rezerve	38	(21.098)	(18.046)
Akumulirana neraspoređena dobit	38	115.448	132.609
Obaveze		246.441	218.198
Dugoročne obaveze		85.831	83.422
Finansijske obaveze po amortizovanom trošku		49.391	51.319
Obaveze po osnovu najmov	39A)	48.364	49.988
Ostale finansijske obaveze po amortizovanom trošku	39B)	1.027	1.331
Odgođeni prihod	43	208	284
Rezervisanja	40	36.230	31.817
Ostale obaveze, uključujući i razgraničenja	44	2	2
Odgođene porezne obaveze	22	2.326	2.073
Kratkoročne obaveze		158.284	132.703
Finansijske obaveze po amortizovanom trošku		80.139	72.878
Obaveze prema dobavljačima	41	54.639	47.212
Ugovorne obaveze	42	8.715	9.437
Obaveze po osnovu najmov	39A)	14.296	10.613
Ostale finansijske obaveze po amortizovanom trošku	39B)	2.489	5.616
Odgođeni prihod	43	501	511
Obaveze za porez na dobit	36	2.412	-
Ostale obaveze, uključujući i razgraničenja	44	75.232	59.314
UKUPNO KAPITAL I OBAVEZE		1.282.010	1.273.980

* Uključuje reklasifikacije usporednih podataka - pogledati Napomenu 2.

Napomene u nastavku čine sastavni dio finansijskih izvještaja.

GOTOVINSKI TOKOVI IZ POSLOVNIH AKTIVNOSTI

Dobit prije oporezivanja

Usklađenja:

Amortizacija

(Dobit)/gubitak od otuđenja nekretnina, postrojenja i opreme, neto

(Dobit)/gubitak od otuđenja nematerijalne imovine, neto

Umanjenje vrijednosti nekretnina, postrojenja i opreme

Umanjenje vrijednosti nematerijalne imovine

(Otpuštanje)/Ispravka vrijednosti za gubitke od instrumenata po fer vrijednosti kroz ostali ukupni rezultat, neto

(Otpuštanje)/Ispravka vrijednosti za gubitke od potraživanja od kupaca, neto

(Otpuštanje)/Ispravka vrijednosti za gubitke od ugovorne imovine, neto

(Otpuštanje)/Ispravka vrijednosti za gubitke od ostale finansijske imovine

po amortizovanom trošku, neto

Viškovi, manjkovi, otpisi i prilagođavanje vrijednosti zaliha, neto

Otpisane obaveze

(Otpuštanje)/dodatno priznata rezervisanja, neto

Udio u rezultatu pridruženog društva i zajedničkog poduhvata

Prihodi od kamata i finansijskog najma priznati u bilansu uspjeha

Finansijski rashodi priznati u bilansu uspjeha

Promjene u obrtnom kapitalu:

Smanjenje/(povećanje) zaliha

Smanjenje/(povećanje) potraživanja od kupaca

Smanjenje/(povećanje) ostale imovine i potraživanja

Smanjenje/(povećanje) ugovorne imovine

Povećanje/(smanjenje) obaveza prema dobavljačima

Povećanje/(smanjenje) ostalih obaveza

Povećanje/(smanjenje) ugovornih obaveza

Plaćeni porez na dobit (uključuje porez po odbitku)

Neto gotovinski tok koji je generisan (korišten) u poslovnim aktivnostima

GOTOVINSKI TOKOVI IZ ULAGAČKIH AKTIVNOSTI

Odlivi po osnovu kupovine nekretnina, postrojenja i opreme

Odlivi po osnovu kupovine nematerijalne imovine

Ulaganja u ostalu finansijsku imovinu po amortizovanom trošku

Prilivi od ostale finansijske imovine po amortizovanom trošku

Primljena kamata i prihod od finansijskog najma

Ostali prilivi/(odlivi) iz ulagačkih aktivnosti

Neto gotovinski tok koji je generisan (korišten) u ulagačkim aktivnostima

GOTOVINSKI TOKOVI IZ FINANSIJSKIH AKTIVNOSTI

Isplaćene dividende

Prilivi od uzetih kredita

Otplata glavnice uzetih kredita

Otplata glavnice po najmovima

Otplata kamate po najmovima

Ostali prilivi iz finansijskih aktivnosti

Ostali odlivi iz finansijskih aktivnosti

Neto gotovinski tok koji je generisan (korišten) u finansijskim aktivnostima

Neto povećanje/(smanjenje) gotovine i gotovinskih ekvivalenata

Gotovina i gotovinski ekvivalenti na početku perioda

Efekti promjene deviznih kurseva gotovine i gotovinskih ekvivalenata

Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju perioda

2024.

72.210

104.978

1.476

38

293

-

2.229

(1.681)

70

43

647

(185)

4.337

-

(6.858)

2.528

(2.897)

(3.962)

(5.794)

2.474

8.009

86

(722)

(7.726)

169.593

(78.194)

(15.904)

(217.074)

149.893

5.683

2.881

(152.715)

(69.185)

-

-

(12.160)

(1.700)

-

-

(83.046)

(66.168)

303.119

42

236.993

2023.*

52.730

102.383

1.271

1

257

1.079

3.207

(2.738)

-

171

1.124

(202)

7.263

44

(4.526)

3.310

1.187

(7.640)

(11.030)

(498)

11.066

(16.086)

(81)

(5.646)

136.646

(72.358)

(16.775)

(225.401)

256.188

5.308

-

(53.038)

(432)

8

(18)

(12.026)

(2.162)

3.828

(1.986)

(12.789)

70.819

232.359

(59)

303.119

* Ukjučuje reklasifikacije usporednih podataka - pogledati Napomenu 2.

OPIS	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 dan 31.12.2022.	634.574	306.645	(10.620)	(5.974)	84.605	1.009.230
Dobit za period	-	-	-	-	48.004	48.004
Ostali ukupni rezultat za period	-	-	(3.207)	1.755	-	(1.452)
Ukupni rezultat			(3.207)	1.755	48.004	46.552
Stanje na dan 31.12.2023.	634.574	306.645	(13.827)	(4.219)	132.609	1.055.782
Dobit za period	-	-	-	-	65.842	65.842
Ostali ukupni rezultat za period	-	-	(2.229)	(823)	-	(3.052)
Ukupni rezultat	-	-	(2.229)	(823)	65.842	62.790
Objavljene dividende (Napomena 38)	-	-	-	-	(81.003)	(81.003)
Drugi oblici rasporeda dobiti i pokriće gubitka	-	-	-	-	(2.000)	(2.000)
Stanje na dan 31.12.2024.	634.574	306.645	(16.056)	(5.042)	115.448	1.035.569

1. OPĆE INFORMACIJE O DRUŠTVU

Dioničko društvo BH TELECOM Sarajevo (u daljem tekstu: "BH Telecom" ili "Društvo") je privredno društvo koje samostalno obavlja djelatnost telekomunikacija u unutrašnjem i vanjskotrgovinskom prometu.

Naziv Društva: Dioničko društvo "BH Telecom" Sarajevo.

Skraćeni naziv Društva: "BH Telecom" d.d. Sarajevo.

Sjedište Društva: ul. Franca Lehara broj 7, Sarajevo, BiH.

Misija Društva: Povezujemo i razvijamo BiH kroz inovativna digitalna rješenja.

Vizija Društva: Vodeći digitalni integrator BH društva.

Strateški ciljevi:

1. Očuvanje finansijske uspješnosti,
2. Liderstvo u osnovnim tržišnim segmentima,
3. Izvrsnost u upravljanju korisničkim iskustvom,
4. Tržišno širenje i diverzifikacija,
5. Modernizacija i digitalna transformacija, te uspostava efikasnih procesa,
6. Uspostava modernog sistema upravljanja ljudskim resursima.

Sistem vrijednosti:

1. Posvećenost korisniku,
2. Radna etika,
3. Kvalitet,
4. Saradnja,
5. Društvena odgovornost.

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 2024. godine Društvo je imalo 2.953 zaposlenih (31. decembar 2023.: 2.993 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.

1. OPĆE INFORMACIJE O DRUŠTVU (nastavak)

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

Nadzorni odbor čini predsjednik i šest članova.

U periodu od 1. januara 2024. do datuma ovog izvještaja, Nadzorni odbor Društva činili su:

Do 11.02.2024. godine

Sedad Avdić	v.d. predsjednik
Faruk Hadžić	v.d. zamjenik predsjednika
Samir Čorbo	v.d. član
Affan Čehajić	v.d. član
Alma Zildžić	v.d. član
Zoran Marijanović	v.d. član

Od 04.03. - 03.06.2024. godine

Sedad Avdić	v.d. predsjednik
Faruk Hadžić	v.d. zamjenik predsjednika
Samir Čorbo	v.d. član
Ela Halilhodžić	v.d. član
Alma Zildžić	v.d. član
Zoran Marijanović	v.d. član
Hasan Hasić	v.d. član

Četverogodišnji mandat od 04.06.2024. godine

Sedad Avdić	predsjednik
Faruk Hadžić	zamjenik predsjednika
Samir Čorbo	član (podnio ostavku 29.11.2024. godine)
Ela Halilhodžić	član
Alma Ustavdić	član
Zoran Marijanović	član
Hasan Hasić	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 2024. do datuma ovog izvještaja, Upravu Društva činili su:

1. Amel Kovačević, generalni direktor (v.d. generalni direktor do 26.09.2024. godine. Imenovan za generalnog direktora na period od 4 godine, počev od 27.09.2024.),
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. Dika Hodžić, predsjednica,
2. Esad Osmanbegović, član,
3. Dina Džano-Sokolović, član, imenovana dana 12.02.2024. godine na period tekućeg mandata do 02.02.2025. godine.

2. OSNOVA PRIPREME

Izjava o usklađenosti

Odvojeni finansijski izvještaji (u daljem tekstu "finansijski izvještaji") pripremljeni su u skladu sa zakonskim okvirom finansijskog izvještavanja u Federaciji Bosne i Hercegovine ("Okvir").

Zakonski okvir finansijskog izvještavanja uključuje Zakon o računovodstvu i reviziji FBiH (Službene novine FBiH, 15/21) (u daljem tekstu "Zakon"), računovodstvene propise i standarde u skladu sa članovima 2, 4, i 25 Zakona koji zahtijevaju da se priznavanje, mjerenje, prezentacija i objelodanjivanje pozicija u finansijskim izvještajima treba uraditi u skladu sa zahtjevima i principima Međunarodnih računovodstvenih standarda i Međunarodnih standarda finansijskog izvještavanja koji su do datuma ovog izvještaja prevedeni, objavljeni i usvojeni od strane Upravnog odbora Saveza računovođa, revizora i finansijskih radnika u FBiH kao ovlaštenog profesionalnog tijela u skladu sa članom 136 stav (1) i članom 125 stav (5) tačka f) Zakona, te su dostupni javnosti na zvaničnoj Internet stranici Saveza na osnovu člana 125 stav (6) Zakona. Prijevod i objavljivanje je na osnovu Odluke o ovlaštenjima za prijevod i objavljivanje, broj 2-11/06 od 10.03.2006. godine (Službeni glasnik BiH, 81/06) koju je donijela Komisija za računovodstvo i reviziju BiH. Okvir uključuje i druge odgovarajuće propise u skladu sa članom 2 stav 1) tačka c) ovog Zakona.

Nadalje, u skladu sa članom 137 Zakona Okvir uključuje slijedeća pod zakonska akta: Pravilnik o kontnom okviru i sadržaju konta za privredna društva Federalnog ministarstva finansija a na osnovu člana 17. stav (8) ovog Zakona) (Službene novine FBiH, 81/21)) i Pravilnik o sadržaju i formi finansijskih izvještaja za privredna društva Federalnog ministarstva finansija na osnovu člana 39. stav (3) Zakona), (Službene novine FBiH, 81/21).

Iako su važeći računovodstveni propisi zasnovani na zahtjevima Međunarodnih standarda finansijskog izvještavanja ("MSFI"), postoje razlike u prezentaciji pojedinih stavki, objavama kao i u novousvojenim standardima (npr. MSFI 17 je u primjeni od 1. januara 2026. godine) te stoga ovi finansijski izvještaji ne mogu se smatrati da su u skladu sa MSFI.

2. OSNOVA PRIPREME (nastavak)

Osnova za mjerenje

Ovi finansijski izvještaji pripremljeni su po načelu historijskog troška, osim za sljedeće stavke koje se mjere na alternativne načine na svaki datum izvještavanja:

Stavka	Osnova za mjerenje
Finansijska imovina po fer vrijednosti kroz ostali ukupni rezultat	Fer vrijednost
Rezervisanja - otpremnine	Fer vrijednost obaveze, prema zahtjevima MRS 19

Funkcionalna valuta i valuta prezentiranja

Iznosi prezentirani u finansijskim izvještajima su izraženi u konvertibilnim markama (KM) koja predstavlja funkcionalnu i zakonsku valutu u Bosni i Hercegovini. Svi iznosi su izraženi u hiljadama KM, zaokruženo na najbližu hiljadu, ako nije drugačije naznačeno.

Usvajanje novih i revidiranih standarda

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 2024. godine:

Datum stupanja na snagu	Novi standardi i izmjene i dopune postojećih standarda
1. januar 2024. godine	<i>Obaveze po osnovu zakupa kod prodaje i povratnog najma - Izmjene MSFI 16</i> <i>Izmjene i dopune MRS-a 7 i MSFI-ja 7- Aranžmani za finansiranje dobavljača</i> <i>Dugotrajne obaveze s ugovornim uvjetima - Izmjene MRS 1 i</i> <i>Klasifikacija obaveza na tekuće i dugotrajne sa ugovornim uvjetima - Izmjene MRS 1</i>

Primjena novih i revidiranih standarda nema značajne efekte na finansijske izvještaje Društva.

Novi standardi koji još nisu na snazi

Sljedeći novi standardi, tumačenja i dopune postojećih standarda koje je izdao IASB još nisu na snazi i Društvo ih nije ranije usvojilo:

Datum primjene	Novi standardi i izmjene i dopune postojećih standarda
1. januar 2025. godine	<i>Izmjene i dopune MRS 21 - Nemogućnosti razmjene (kolovoz/august 2023)</i>
1. januar 2027. godine	<i>MSFI 18 Prezentacija i objavljivanje u finansijskim izvješćima</i> <i>MSFI 19 Zavisna društva bez javne odgovornosti: Objavljivanje</i>
Dostupno za opcionu primjenu/ datum stupanja na snagu odložen na neodređeno vrijeme	<i>Prodaja ili doprinos imovine između investitora i njegovog suradnika ili zajedničkog ulaganja (Izmjene MSFI 10 i MRS 28)</i>

Novi MSFI 17 Ugovori o osiguranju će zamijeniti MSFI 4. On se primjenjuje na godišnje izvještajne periode koji počinju na dan ili nakon 1. januara 2023. Dozvoljena je ranija primjena. Primjena ovog standarda u Federaciji Bosna i Hercegovine je odgođena do 2026. godine. Ne očekuje se da će ovaj novi standard kao i njegove izmjene dovesti do bilo kakvih značajnijih promjena u Društvu.

Društvo ne očekuje da će primjena ovih standarda imati značajne efekte na finansijske izvještaje Društva.

2. OSNOVA PRIPREME (nastavak)

Promjene u prezentaciji finansijskih izvještaja

U svrhu boljeg prikaza usklađenosti s važećim računovodstvenim standardima, Društvo je u 2024. godini u odnosu na objavljene odvojene izvještaje za 2023. godinu izvršilo određene reklasifikacije pozicija, koje nemaju značajnog utjecaja na ukupni rezultat, ukupnu imovinu i kapital Društva.

Odvojeni izvještaj o finansijskom položaju - Bilans stanja

U 2024. godini Društvo je pregledalo Bilans stanja, što je dovelo do promjena u usporednom Bilansu stanja te su reklasificirane sljedeće pozicije: materijal i dijelovi koji će biti instalirani na mrežu te zamjenski uređaji ranije prikazani u okviru stavke Zalihe u iznosu od 9.443 hiljada KM su reklasificirani u Nekretnine, postrojenja i opremu kako bi se jasnije reflektovali ekonomski benefiti od upotrebe ove imovine; Potraživanja od kupaca za obročna plaćanja ranije prikazana u okviru stavke Dati krediti kupcima u iznosu od 58.346 hiljada KM (dugoročni dio 13.538 hiljada KM, kratkoročni dio 44.654 hiljada KM) su reklasificirana u Potraživanja od kupaca (respektivno na dugoročni i kratkoročni dio); Ugovorna imovina je razgraničena na kratkoročni i dugoročni dio pa je ranije prikazani dio u okviru kratkoročne imovine od 6.615 hiljada KM prikazan u okviru dugoročne imovine. Ugovorne obaveze za unaprijed naplaćeni prihod od saobraćaja (prepaid usluge) i unaprijed naplaćene mjesečne mrežarine od 5.405 hiljada KM su reklasificirani iz Odgođenih prihoda u Ugovorne obaveze; Ugovorne obaveze po osnovu materijalnih prava datih kupcima i drugih efekata alokacije od 2.912 hiljada KM cijene unutar kombiniranih usluga su reklasificirane iz Ostalih obaveza u Ugovorne obaveze; Obaveze po osnovu troškova demontaže opreme u iznosu 6.383 hiljada KM su reklasificirane iz Ostalih dugoročnih finansijskih obaveza po amortizovanom trošku na Rezervisanja.

Odvojeni izvještaj o ukupnom rezultatu

U 2024. godini Društvo je pregledalo Odvojeni izvještaj o ukupnom rezultatu, što je dovelo do promjena u usporednom Odvojenom izvještaju ukupnom rezultatu te su reklasificirane sljedeće pozicije: Bruto iskazani efekti primljenih rabata od dobavljača za zalihe (roba koja se dalje preprodaje) u okviru Finansijskih prihoda i Manjkovi i ostala negativna usklađenja zaliha u iznosu od 1.301 hiljada KM su iskazani neto.

Odvojeni izvještaj o tokovima gotovine

U 2024. godini Društvo je pregledalo Odvojeni izvještaj o tokovima gotovine. Rezultat pregleda doveo je do promjena u usporednom Izvještaju o tokovima gotovine te su sljedeće pozicije reklasificirane: ulaganja u ostalu finansijsku imovinu po amortizovanom trošku u iznosu 6.521 hiljada KM reklasificirana su iz ulagačkih aktivnosti u poslovne aktivnosti. Ostale promjene nisu imale značajne efekte na iznose gotovinskog toka koji je generisan / (korišten) u poslovnim aktivnostima, ulagačkim aktivnostima i finansijskim aktivnostima.

3. ZNAČAJNE INFORMACIJE O RAČUNOVODSTVENIM POLITIKAMA

Priznavanje prihoda

Prihodi Društva kombinuju sljedeće linije proizvoda:

Mobilne usluge - Prihodi od mobilne usluge se uglavnom odnose na prihode po osnovu pre-paid i post-paid usluga: pozive, tekstualne i multimedijalne poruke, mjesečnu preplatu, prijenos podataka, kao i prodaju mobilnih uređaja i druge usluge. Prihodi od pre-paid usluga se priznaju po upotrebi minuta/podataka ili pravolinijski tokom trajanja ugovora za kapacitet. Pre-paid iznosi se priznaju kao ugovorna obaveza do trenutka korištenja ili isteka roka važenja usluga.

Fiksne usluge - Prihodi od usluga u pogledu masovnog tržišta i korporativnog tržišta, prihod od naknada za dolazne i odlazne telefonske pozive, prihodi od međunarodnog roaminga ili prihodi od razmjene podataka priznaju se tokom vremena kada se usluga isporučuje, a fakturira na mjesečnoj osnovi. Unaprijed naplaćena naknada od kupaca se priznaje kao ugovorna obaveza do trenutka korištenja usluga.

Prodaja opreme - Gdje je odvojivo, prihodi od prodaje opreme priznaju se kada se značajni rizici i koristi od vlasništva prenesu na kupca. Kada je oprema prodana na rate, prihod se priznaje u iznosu budućih plaćanja diskontiranih pripadajućom kamatnom stopom. Kada Društvo djeluje kao agent, a ne kao nalogodavac, prihod se priznaje po neto principu, odnosno priznaje se komisiona naknada.

Prihodi od prodaje ili isporuke sadržaja - Prihodi od prodaje ili isporuke sadržaja (audio, video, igre i slično kroz Moja TV servis) su priznati kada je sadržaj isporučen korisniku. Prihodi se priznaju tokom vremena tokom trajanja ugovora s korisnikom.

MSFI 15 standard posebno ima utjecaj na sljedeće poslovne događaje:

Ugovori s više povezanih elemenata - u slučaju ugovora s više povezanih elemenata (npr. ugovor za mobilnu uslugu + mobilni uređaj, pri čemu se uređaj na koji je obračunat popust isporučuje unaprijed), transakcijska cijena se raspoređuje na obaveze izvršenja iz ugovora prema njihovim relativnim samostalnim prodajnim cijenama. Samostalne prodajne cijene uređaja određuju se prema cijenama iz cjeovnika. Prema tome, veći dio ukupne naknade pripisuje se komponenti koja se isporučuje unaprijed (uređaju), što zahtijeva ranije priznavanje prihoda i rezultira većim prihodom od prodaje robe, a manjim kasnijim prihodom od pružanja usluge. To dovodi do priznavanja bilansne pozicije ugovorna imovina, koja se amortizuje tokom preostalog razdoblja ugovora.

Materijalna prava - Materijalna prava koja se odobravaju kupcima na početku ugovora s mogućnošću da se iskoriste naknadno uglavnom se odnose na odobrene budžete za uređaje - ukupna transakcijska cijena kombiniranog ugovora dodjeljuje se zasebnim obavezama izvršenja na osnovi njihovih relativnih samostalnih prodajnih cijena. Veći dio ukupne naknade pripisuje se materijalnom pravu (npr. pravo na buduću popust kod kupovine mobilnog uređaja). Ova obaveza prema kupcu za buduće popuste se priznaje kao ugovorna obaveza dok ne dođe do realizacije ili isteka iste.

Popusti ili neujednačene transakcijske cijene - Kada se mjesečne naknade za usluge obračunavaju neravnomjerno kroz period ugovora, a usluga pružena kupcu pri tome je na mjesečnoj osnovi jednaka, prihod od usluge priznati će se ravnomjerno kroz ugovoreni period pružanja usluge.

Jednokratna plaćanja kupca - Jednokratna plaćanja kupca izvršena unaprijed koja ne ispunjavaju definiciju zasebne obaveze izvršavanja, nego predstavljaju plaćanje unaprijed za buduće usluge, odgađaju se i priznaju u prihode tijekom (preostalog) perioda ugovora i prikazuju u okviru ugovorne obaveze.

Program lojalnosti - Za pretplatnike koji se učlane u program lojalnosti, Društvo alocira dio primljene naknade na bodove lojalnosti. Ova alokacija je bazirana na relativnim pojedinačnim prodajnim cijenama. Iznos koji je alociran na program lojalnosti se odgađa i priznaje se kao prihod kada se bodovi iskoriste, vjerovatnoća iskorištenja postane neznčajna ili isteknu. Odgođeni prihod se priznaje kao ugovorna obaveza.

Troškovi ugovora (trošak stjecanja ugovora i trošak ispunjenja ugovora) - Standard daje mogućnost kapitalizacije i raspodjele troškova prodajnih provizija (troškova stjecanja kupca) kroz predviđeni korisni vijek trajanja ugovora sa kupcem. Društvo priznaje ove troškove u okviru ostale imovine.

3. ZNAČAJNE INFORMACIJE O RAČUNOVODSTVENIM POLITIKAMA (nastavak)

Priznavanje prihoda (nastavak)

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 obaveze isporuke u ugovoru,
3. korak: utvrditi cijenu transakcije,
4. korak: dodijeliti cijenu transakcije obavezama isporuke u ugovoru,
5. korak: priznati prihode kada (ili kako) subjekt ispuni obavezu 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.

U slučajevima kada Društvo ima posredničku poziciju između drugog dobavljača i kupca, Društvo razmatra djeluje li Društvo kao nalogodavac (principal) ili posrednik (agent) za dobavljača. Ključni faktor jeste prenos kontrole nad robom i uslugama prije nego dođe do prenosa iste na krajnjeg kupca. Odnosno, razmatra se da li Društvo priznaje prihode na bruto osnovi (kao nalogodavac) ili neto naknadu (kao agent) tj. komisionu naknadu. Ovo pitanje se javlja kod prodaje uređaja koje Društvo prodaje u okviru redovne djelatnosti te se razmatra na razini pojedinačnog ugovora sa dobavljačima.

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.

Prihodi se priznaju kada su obaveze isporuke zadovoljene prijenosom kontrole obećane robe ili usluge na kupca.

Kontrola nad robom (npr. prodaja opreme) prenosi se kada se roba isporuči kupcu, kupac u potpunosti raspolaže robom i ne postoji nepodmirena obaveza koja bi mogla utjecati na kupčevo prihvaćanje robe. Isporuka je obavljena kada je roba otpremljena na određenu lokaciju, a rizici zastarijevanja i gubitka preneseni su na kupca. Kontrola nad robom obično se prenosi u određenom trenutku.

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 2024. godine je 8.715 hiljada KM (Napomena 42.), od čega se očekuje da će se cjelokupan 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).

3. ZNAČAJNE INFORMACIJE O RAČUNOVODSTVENIM POLITIKAMA (nastavak)

Priznavanje prihoda (nastavak)

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.

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 portfelj 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.

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, gotovinski 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 procjenjuje da li ugovor predstavlja najam ili sadrži najam, na početku ugovora. Ugovor je ugovor o najmu, odnosno sadrži elemente najma ukoliko se njime ustupa pravo kontrole nad korištenjem određene imovine tokom datog perioda u zamjenu za naknadu.

Društvo kao najmoprimac

Društvo priznaje imovinu s pravom korištenja i obaveze po najmu na dan početka ugovora o najmu. 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. Društvo određuje inkrementalnu stopu pribavljajući kamatne stope iz različitih eksternih izvora te sprovodi eventualne prilagodbe kako bi se iste prilagodile za trajanje najma i tip imovine koja je predmet najma.

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;
- Plaćanje penala za raskid najma, ako trajanje najma odražava korištenje mogućnosti za raskid najma.

Obaveza po najmu prikazana je kao dio finansijskih obaveza po amortizovanom trošku, u okviru napomene 39.A) Obaveze po osnovu najмова.

Obaveza po najmu naknadno se mjere po amortiziranom trošku koristeći metodu efektivne kamatne stope, povećanjem knjigovodstvene vrijednosti koja odražava kamate na obaveze po najmu i smanjenjem knjigovodstvene vrijednosti koja odražava izvršena plaćanja najma.

3. ZNAČAJNE INFORMACIJE O RAČUNOVODSTVENIM POLITIKAMA (nastavak)

Najmovi (nastavak)

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 evidiranih plaćanja najma, korištenjem revidirane diskontne stope na snazi na datum izmjene.

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.

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.

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 alokira 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 najмова.

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

3. ZNAČAJNE INFORMACIJE O RAČUNOVODSTVENIM POLITIKAMA (nastavak)

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 12.000 KM po zaposleniku. Društvo nema drugih planova u vezi isplate svojim djelatnicima ili Upravi poslije datuma pensionisanja 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 minolog rada.

Finansijski prihodi i rashodi

Finansijske prihode čine prihodi od kamata na uložena sredstva (uključujući i finansijska sredstva namijenjena prodaji), zatezna kamata obračunata na potraživanja od kupaca, 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 ukupnom rezultatu koristeći metodu efektivne kamatne stope.

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 neto 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

Porez na dobit sadrži tekući porez i odgođeni porez.

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.

3. ZNAČAJNE INFORMACIJE O RAČUNOVODSTVENIM POLITIKAMA (nastavak)

Oporezivanje (nastavak)

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 vjerovatno 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:

	2024.	2023.
Licence	1 do 8,3 godina	1 do 8,3 godina
Softveri	5 godina	5 godina
Ostala nematerijalna imovina	2 do 25 godina	2 do 25 godina

Troškovi sadržaja priznaju se kao nematerijalna imovinu (IPTV sadržaji, uključeno u stavku Koncesije, patenti, licence, softveri i druga prava) na početku trajanja ugovora uz ispunjenje sljedećih uvjeta koji moraju biti ispunjeni kako bi se ugovori s pružateljima sadržaja mogli priznati kao nematerijalna imovina:

- trajanje ugovora mora biti duže od jedne godine,
- trošak je određen ili odrediv,
- ugovorena prava moraju biti trajna,
- troškovi iz ugovora su neizbježni,
- otkazni uslovi nisu definisani ili ukoliko su definisani odnose se na povredu materijalnih prava, višu silu, slučaj bankrota i slične teže uslove.

Priznata imovina po tim ugovorima amortizira se tokom trajanja ugovora. Ugovori sadržaja koji ne zadovoljavaju kriterije za kapitalizaciju priznaju se kao trošak i prikazani su unutar "Ostalih poslovnih rashoda i troškova" u izvještaju o ukupnom rezultatu.

Troškovi produkcija vlastitog sadržaja (audiovizuelni, filmski i multimedijalni sadržaji) ili sticanja prava na reprodukciju sadržaja tuđe produkcije se priznaju kao nematerijalna imovina (uključeno u stavku Ostala nematerijalna imovina) kada su ispunjeni sljedeći kriteriji: sredstvo je prepoznatljivo, društvo kontroliše imovinu, buduće ekonomske koristi pritiču iz sredstva. Imovina se priznaje ako: a) je vjerovatno da će očekivane buduće ekonomske koristi koje se mogu pripisati imovini priticati u Društvo, i b) je trošak imovine moguće pouzdano izmjeriti.

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:

	2024.	2023.
Zgrade	5 do 77 godina	5 do 77 godina
Mreže i razdjelnici	14,25 do 40 godina	14,25 do 40 godina
Centrale i prenosni uređaji	2 do 12,5 godina	2 do 12,5 godina
Ostala materijalna imovina	2 do 10 godina	2 do 10 godina

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

Ulaganja u zavisna društva

Zavisna društva su društva koja kontroliše Društvo. Društvo kontroliše zavisno društvo ukoliko je izloženo ili ima pravo na varijabilne povrate od upravljanja tim društvom i ima sposobnost utjecaja na te povrate kroz svoju moć upravljanja tim društvom. Ulaganja u zavisna društva su iskazana po trošku stjecanja umanjenom za odgovarajuće umanjenje vrijednosti, ukoliko je to potrebno.

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 gotovinski 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 (ili jedinicu koja generira novac).

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.

3. ZNAČAJNE INFORMACIJE O RAČUNOVODSTVENIM POLITIKAMA (nastavak)

Umanjenje vrijednosti imovine (nastavak)

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.

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 negotovinske 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 gotovinskih tokova koji se procjenjuju za podmirenje sadašnjih obaveza, njihov knjigovodstveni iznos je sadašnja vrijednost tih gotovinskih 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 ostali ukupni rezultat ili kroz izvještaj o ukupnom rezultatu),
- b) ona koja se mjeri po amortizovanom trošku.

Potraživanja od kupaca se početno priznaju u trenutku nastanka. Sva ostala finansijska imovina i finansijske obaveze se priznaju kada Društvo postane ugovorna strana u ugovoru vezanom za finansijski instrument.

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.

3. ZNAČAJNE INFORMACIJE O RAČUNOVODSTVENIM POLITIKAMA (nastavak)

Finansijski instrumenti (nastavak)

Finansijska imovina (nastavak)

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

a) Amortizovani trošak: Imovina koja se drži radi naplate ugovorenih tokova gotovine, pri čemu tokovi gotovine predstavljaju isključivo plaćanja glavnice i kamata, mjeri se po amortizovanom trošku. Društvo klasifikuje u ovu kategoriju:

- potraživanja od kupaca;
- gotovina i gotovinski ekvivalenti;
- ostala finansijska imovina za koje je "SPPI" klasifikacijski test zadovoljen i koji se drže poslovnog modela "držanje radi naplate".

b) Fer vrijednost kroz ostalu sveobuhvatnu dobit (eng. "FVOCI"): Imovina koja se drži radi naplate ugovorenih tokova gotovine i zbog prodaje finansijske imovine, pri čemu tokovi gotovine 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.

Umanjenje vrijednosti nederivatne finansijske imovine

Društvo priznaje gubitke od umanjenja vrijednosti za očekivane kreditne gubitke (eng "ECL") vezano uz:

- Finansijsku imovinu koja se mjeri po amortizovanom trošku (finansijska imovina po amortizovanom trošku - dužnički instrumenti, depoziti, dati krediti zaposlenima, potraživanja od kupaca i ostala imovina i potraživanja)
- Ugovornu imovinu.

Društvo mjeri iznos umanjenja vrijednosti koji je jednak iznosu očekivanih kreditnih gubitaka u čitavom ekonomskom vijeku imovine osim za sljedeće, koji su mjereni prema 12-mjesečnim očekivanim kreditnim gubicima:

- Dužnički instrumenti koji imaju nizak kreditni rizik na dan izvještavanja; i
- Drugi instrumenti i stanja kod banaka za koje kreditni rizik nije značajno porastao od inicijalnog priznavanja.

Umanjenje vrijednosti potraživanja od kupaca (uključujući i potraživanja po osnovu najma) i ugovorne imovine se uvijek mjeri u iznosu koji je jednak iznosu očekivanih kreditnih gubitaka u čitavom ekonomskom vijeku imovine.

Pri prosuđivanju ukoliko se kreditni rizik finansijske imovine znatno povećao od inicijalnog priznavanja i prilikom procjene očekivanih kreditnih gubitaka, Društvo razmatra razumne i potkrijepljive informacije koje su relevantne i dostupne bez dodatnih troškova ili napora. To uključuje kvantitativne i kvalitativne informacije i analize, temeljene na historijskom iskustvu Društva i informiranoj procjeni kreditne sposobnosti, uključujući informacije koje se odnose na budućnost.

Društvo smatra da je kreditni rizik finansijske imovine znatno porastao ako je proteklo više od 30 dana od dana njenog dospijea.

Društvo smatra da finansijska imovina nije nadoknativa (u statusu neispunjenja) ako nije vjerovatno da će dužnik platiti svoje obaveze prema Društvu u potpunosti bez da Društvo treba pokrenuti radnje poput iskorištenja sredstava osiguranja (ako postoje) te je finansijska imovina u kašnjenju više od 90 dana (tri mjeseca).

Društvo smatra da finansijski instrument ima niski kreditni rizik kada je njegova kreditna ocjena rizika jednaka globalno prihvaćenoj definiciji 'investment grade'.

Cjelovitolni očekivani kreditni gubici su očekivani kreditni gubici koji proizlaze iz svih mogućih događaja nesolventnosti tijekom očekivanog životnog vijeka finansijskog instrumenta.

3. ZNAČAJNE INFORMACIJE O RAČUNOVODSTVENIM POLITIKAMA (nastavak)

Finansijski instrumenti (nastavak)

Umanjenje vrijednosti nederivatne finansijske imovine (nastavak)

12-mjesečni očekivani kreditni gubici su dio očekivanih gubitaka koji proizlazi iz događaja nesolventnosti koji su mogući unutar 12 mjeseci nakon datuma izvještavanja (ili kraćeg razdoblja ako je očekivani životni vijek instrumenta manji od 12 mjeseci).

Maksimalno razdoblje koje se razmatra prilikom procjene očekivanog kreditnog gubitka je maksimalno ugovoreno razdoblje tokom kojeg je Društvo izloženo kreditnom riziku.

Mjerenje očekivanih kreditnih gubitaka

Očekivani kreditni gubici procjena su ponderisanih vjerovatnosti kreditnih gubitaka. Kreditni gubici mjere se kao sadašnja vrijednost svih gotovinskih manjkova (tj. razlika između tokova gotovine na koje ima pravo u skladu s ugovorom i tokova gotovine koje Društvo očekuje da će stvarno primiti). Očekivani kreditni gubici diskontuju po efektivnoj kamatnoj stopi predmetne finansijske imovine.

Za dužničke instrumente koji se vode po amortizovanom trošku ili po FVOCI, Društvo procjenjuje očekivane kreditne gubitke na osnovu dalekosežnih informacija, nezavisno od toga da li postoje ikakve naznake umanjenja.

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

Društvo koristi matricu ispravke vrijednosti po kojoj se gubici uslijed umanjenja 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 umanjenje 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 očekivani 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 umanjenja 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 umanjenja 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 umanjenje vrijednosti.

3. ZNAČAJNE INFORMACIJE O RAČUNOVODSTVENIM POLITIKAMA (nastavak)

Finansijski instrumenti (nastavak)

Prezentacija očekivanih kreditnih gubitaka u izvještaju o finansijskom položaju

Iznos umanjenja vrijednosti finansijske imovine koja se vodi po amortizovanom trošku je umanjen od bruto iznosa imovine.

Otpis

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.

Društvo prestaje priznavati finansijsku imovinu samo kada isteknu ugovorna prava na tokove gotovine ili kada prenosi finansijsku imovinu, sve rizike i nagrade povezane s vlasništvom nad finansijskom imovinom na drugu osobu. Ako Društvo ne prenese i ne zadržavaju suštinski sve rizike i nagrade povezane s vlasništvom te nastavlja kontrolirati prenesenu imovinu, Društvo priznaje svoj zadržani udjel u imovini i povezanu obavezu za iznose koje će možda morati platiti.

U slučaju prestanka priznavanja finansijske imovine koja se mjeri po amortiziranom trošku, razlika između knjigovodstvene vrijednosti i iznosa primljene naknade i potraživanja priznaje se u izvještaju o ukupnom rezultatu. Nadalje, pri prestanku priznavanja ulaganja u dužnički instrument mjereno po FVOCI, kumulativna dobit ili gubitak prethodno akumuliran u rezervi za revalorizaciju ulaganja reklasificira se u dobit ili gubitak. Za vlasničke instrumente za koje je odabrana FVOCI opcija dobiti ili gubici od otuđenja se ne priznaju u dobiti ili gubitku.

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.

Metoda efektivne kamate

Metoda efektivne kamate je metoda kojom se izračunava amortizirani trošak finansijske obaveze i rashodi od kamata raspoređuju tijekom relevantnog razdoblja. Efektivna kamatna stopa jest stopa kojom se procijenjeni budući gotovinski odljevi (uključujući sve plaćene ili primljene naknade koje formiraju sastavni dio efektivne kamatne stope, transakcijske troškove te ostale premije i diskonte) diskontiraju tijekom očekivanog vijeka finansijske obaveze ili kraćeg razdoblja ako je primjenjivo.

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.

3. ZNAČAJNE INFORMACIJE O RAČUNOVODSTVENIM POLITIKAMA (nastavak)

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 optičaju tokom perioda, isključujući obične dionice kupljene od Društva i klasifikovane kao trezorske dionice. Tokom 2024. i 2023. godine nije bilo efekata razrjeđivanja.

4. UPOTREBA PROSUDBI I PROCJENA

Kod primjene računovodstvenih politika, opisanih u Napomeni 3., Uprava Društva donosi prosudbe, te daje procjene i pretpostavke koje utiču na iznose imovine i obaveza, prihoda i rashoda 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.

Podaci o prosudbama donesenim u primjeni računovodstvenih politika koji imaju najznačajniji utjecaj na iznose priznate u finansijskim izvještajima nalaze se u sljedećim napomenama:

- **Napomena 3, Napomena 6: Priznavanje prihoda:** priznaje li se prihod kroz vrijeme ili u određenom trenutku;
- **Napomena 3, Napomena 6: Priznavanje prihoda:** sadrži li ugovor s kupcem jednu ili više obaveza izvršenja;
- **Napomena 3, Napomena 45: Najmovi:** Sadrži li sporazum najam;
- **Napomena 3, Napomena 45: Najmovi:** Da li je Društvo razumno uvjereno u vjerovatnoću korištenja opcije produženja trajanja ugovora o najmu;
- **Napomena 3, Napomena 26: Nematerijalna imovina:** Da li ugovor za troškove sadržaja (IPTV usluga) i troškovi vlastite produkcije ispunjavaju uvjete za priznavanje kao nematerijalna imovina.

Pretpostavke i neizvjesnosti procjene

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

- **Napomena 3: Korisni vijek trajanja imovine -** Društvo preispituje procijenjeni vijek trajanja nekretnina, postrojenja i opreme, i nematerijalne imovine na kraju svakog godišnjeg izvještajnog perioda. Ovo je važna računovodstvena procjena, budući da uključuje pretpostavke o tehnološkom razvoju u inovativnoj industriji i značajno ovisi o investicijskim planovima Društva. Nadalje, s obzirom na značajan udjel imovine Društva koja se amortizira u ukupnoj imovini, utjecaj većih promjena ovih pretpostavki mogao bi biti značajan za finansijski položaj i rezultate poslovanja Društva.
- **Napomena 3: Umanjenje vrijednosti potraživanja od kupaca i ugovorne imovine -** Umanjenje vrijednosti za potraživanja i ugovorne imovine vrši se na bazi procijenjenih kreditnih gubitaka čiji se izračun temelji na stopi neispunjenja obaveza. Stopa neispunjenja obaveza predstavlja stvarni kreditni rizik, odnosno vjerovatnost da potraživanja neće biti naplaćena. Izračun stope neispunjenja obaveza se temelji na historijskim podacima društava o naplati potraživanja od kupaca.

4. UPOTREBA PROSUDBI I PROCJENA (nastavak)

Pretpostavke i neizvjesnosti procjene (nastavak)

- Napomena 3: Umanjenje vrijednosti 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 zalihe u skladu sa računovodstvenim politikama.
- Napomena 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.
- Napomena 3: 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.

4.1 ODREĐIVANJE FER VRIJEDNOSTI

Brojne računovodstvene politike i objave Društva zahtijevaju određivanje fer vrijednosti, kako za finansijska tako i za nefinansijska sredstva i obaveze.

Društvo ima uspostavljen sistem kontrola u okviru mjerenja fer vrijednosti.

Fer vrijednosti mjere se u odnosu na informacije prikupljene od trećih strana u kojem slučaju Uprava i funkcija finansija ocjenjuju jesu li dokazi prikupljeni od trećih strana dovoljni da navedene procjene fer vrijednosti ispune zahtjeve MSFI-eva, uključujući i razinu u okviru hijerarhije fer vrijednosti u koju bi te procjene trebale biti klasificirane.

Društvo kategorizira fer vrijednosti u različite razine u hijerarhiji fer vrijednosti na temelju ulaznih varijabli koji se koriste u tehnikama procjene kao što slijedi:

- Nivo 1 - kotirane cijene (nekorrigirane) na aktivnim tržištima za identičnu imovinu ili obaveze.
- Nivo 2 - ulazne varijable koje ne predstavljaju kotirane cijene uključene u razinu 1, a radi se o ulaznim varijablama za imovinu ili obaveze koje su vidljive bilo izravno (npr. kao cijene) bilo neizravno (npr. izvedene iz cijena).
- Nivo 3 - ulazne varijable za imovinu ili obaveze koji se ne temelje na vidljivim tržišnim podacima (ulazne varijable koje nisu vidljive).

Dodatne informacije vezano za pretpostavke nastale u određivanju fer vrijednosti su uključene u sljedećim napomenama:

- **Napomena 3: Finansijski instrumenti**
- **Napomena 49: Finansijski instrumenti**

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 tokova gotovine i kapitalnih investicija.

6. PRIHODI IZ UGOVORA S KUPCIMA

	2024.	2023.
Prihodi iz ugovora sa povezanim stranama (zavisno društvo)*		
Prihodi od prodaje robe	5	3
Prihodi od pruženih usluga		
Mobilna telefonija	3	1
Usluge interneta (BiHNET)	134	119
	137	120
Ukupno prihodi iz ugovora sa povezanim stranama (zavisno društvo)*	142	123
Prihod od prodaje robe na domaćem tržištu		
Prihodi od prodaje robe	65.594	61.905
	65.594	61.905
Prihodi od pruženih usluga na domaćem tržištu		
Mobilna telefonija	249.753	238.842
Bundle (Moja TV)	57.046	54.157
Fiksna telefonija	41.192	44.566
Usluge interneta (BiHNET)	75.240	66.072
Nacionalni saobraćaj	11.090	11.915
Prenos podataka (BiHPAK)	2.516	2.508
VPN (Top tim i Moja porodica)	821	891
Lojalnost korisnika	1.408	477
Telegraf	30	34
Ostale usluge	3.637	2.925
	442.733	422.389
	508.327	484.294
Prihodi od pruženih usluga na inostranom tržištu		
MPLS Usluga VPN	11.114	11.503
Moja WEB TV ino	22	21
Roaming usluge	8.720	9.282
	19.856	20.806
Ukupno prihodi iz ugovora s nepovezanim stranama	528.183	505.100
Ukupno prihodi iz ugovora sa kupcima	528.325	505.223

* Odnosi se na zavisno društvo. Ukupan pregled transakcija sa povezanim licima te osnov povezanosti je prikazan u okviru Napomene 48.

6. PRIHODI IZ UGOVORA S KUPCIMA (nastavak)

	2024.	2023.
Disagregacija prihoda iz ugovora s kupcima		
Primarna geografska tržišta		
Bosna i Hercegovina	508.469	484.417
Inostranstvo	19.856	20.806
Ukupno prihodi iz ugovora sa kupcima	528.325	505.223
Glavni proizvodi/usluge		
Roba i proizvodi	65.599	61.908
Usluge	462.726	443.315
Ukupno prihodi iz ugovora sa kupcima	528.325	505.223
Vrijeme priznavanja prihoda		
U momentu transakcije	65.599	61.908
Tokom vremena	462.726	443.315
Ukupno prihodi iz ugovora sa kupcima	528.325	505.223
Nalogodavac / agent		
Nalogodavac	527.665	504.673
Agent	660	550
Ukupno prihodi iz ugovora sa kupcima	528.325	505.223

Stanja proizašla iz ugovora s kupcima

Sljedeća tablica prikazuje informacije o potraživanjima od kupaca, ugovornoj imovini i ugovornim obavezama koje proizlaze iz ugovora s kupcima:

	2024.	2023.
Potraživanja od kupaca (Napomena 33)	129.222	121.979
Ugovorna imovina (Napomena 32)	7.263	9.787
Obračunate nefakturisane usluge (Napomena 37)	2.326	2.079
Ugovorne obaveze (Napomena 42)	(8.715)	(9.437)
	130.096	124.408

Ugovorna imovina se uglavnom odnosi na prava Društva na naknade koji proizlaze iz ugovora sa više povezanih elemenata i popusta. Ugovorna imovina postaje potraživanje od kupaca kada prava postanu bezuvjetna. Ovo se najčešće dešava kada Društvo izda fakturu kupcu.

Ugovorne obaveze se uglavnom odnose na unaprijed naplaćene naknade od kupaca za aktivirane, a ne iskorištene prepaid GSM kartice, unaprijed naplaćenu pretplatu, program lojalnosti ili neiskorištena materijalna prava iz ugovora s kupcima. Prihodi po ovom osnovu će biti priznati kada kupci iskoriste ove usluge, a što je očekivano da će se desiti u toku naredne godine. Iznos od 7.481 hiljada KM uključen u ugovorne obaveze je priznat kao prihod u 2024. godini (2023.: 7.809 hiljada KM).

Obračunati nefakturisani prihodi se odnose na obračunate prihode po osnovu obračuna sa drugim telekomunikacijskim operaterima. Obzirom na periodična fakturisanja, što je uobičajena praksa između operatera, za potraživanja za koja nije izdana faktura su priznati obračunati nefakturisani prihodi.

7. OSTALI PRIHODI I DOBICI

	2024.	2023.
Ostali prihodi i dobici		
Prihod od najma	5.342	5.033
Naplaćena ranije ispravljena potraživanja	3.308	4.269
Otpis obaveza, ukinuta rezervisanja	3.427	2.939
Prihodi od ustupanja prava na emitovanje AV sadržaja - povezana lica	1.606	1.459
Prihodi od ustupanja prava na emitovanje AV sadržaja	264	253
Prihodi od donacija	84	164
Prihodi od poticaja za proizvodnju AV djela	-	1.551
Ostali prihodi	4.769	3.119
	18.800	18.787
Finansijski prihodi		
Prihodi od kamata		
Prihodi od kamata po imovini po amortizovanom trošku	6.251	4.029
Zatezne kamate iz ugovora s kupcima	608	497
	6.859	4.526
Neto pozitivne kursne razlike	257	-
Ostali finansijski prihodi	340	666
	7.456	5.192
Neto dobici od prestanka priznavanja imovine s pravom korištenja i obaveza po osnovu najma	1.161	-
Viškovi i ostala pozitivna usklađenja zaliha	1	1
	1.162	1
Ukupno ostali prihodi i dobici	27.418	23.980

Ostali prihodi se najvećim dijelom odnose na prihode od penala u iznosu od 1.698 hiljada KM (2023: 1.068 hiljada KM), prihode od naplate štete od osiguravajućih kuća u iznosu od 409 hiljada KM (2023: 399 hiljada KM) te ostale razne prihode. Određeni ostali prihodi su priznati prema zahtjevima MSFI 15, a prezentirani kao ostali prihodi radi usklađenosti sa Pravilnikom o sadržaju i formi finansijskih izvještaja za privredna društva Federalnog ministarstva finansija FBiH.

8. NABAVNA VRIJEDNOST PRODATE ROBE

	2024.	2023.
Nabavna vrijednost prodate robe	62.232	62.858
	62.232	62.858

9. TROŠKOVI SIROVINA I MATERIJALA

	2024.	2023.
Utrošene sirovine i materijal	2.939	3.227
Utrošeni rezervni dijelovi	50	102
Otpis sitnog inventara	244	313
Odstupanje od cijene materijala	(80)	(49)
	<u>3.153</u>	<u>3.593</u>

10. TROŠKOVI ENERGIJE I GORIVA

	2024.	2023.
Utrošena električna energija	9.146	8.439
Troškovi grijanja	1.001	1.087
Utrošeno ostalo gorivo	1.377	1.605
	<u>11.524</u>	<u>11.131</u>

11. TROŠKOVI PLAĆA I OSTALIH LIČNIH PRIMANJA

	2024.	2023.
Bruto plaće zaposlenih	114.598	114.114
Kapitalizirani interni rad	(3.992)	(3.906)
Ostale naknade zaposlenih	36.873	32.186
Troškovi ostalih angažovanih fizičkih lica, uključujući članove odbora	449	317
	<u>147.928</u>	<u>142.711</u>

Društvo je na 31. decembar 2024. godine imalo 2.953 zaposlenih, što je manje za 40 u odnosu na 31.12.2023. (2.993 zaposlenih). Troškovi zaposlenih uključuju 29.517 hiljada KM (2023.: 29.056 hiljade KM) doprinosa uplaćenih u fond za penziono osiguranje. Ostale naknade uključuju ostale naknade plaća, troškove službenih putovanja, naknadu za topli obrok i prevoz zaposlenih i ostale naknade. U 2024. godini je dodatno isplaćena jednokratna pomoć zaposlenim u iznosu 4.283 hiljada KM (uključeno u Ostale naknade zaposlenih).

12. AMORTIZACIJA

	2024.	2023.
Nekretnine, postrojenja i oprema	67.185	64.312
Nematerijalna imovina	25.263	24.387
Imovina s pravom korištenja	12.405	12.070
Ostala dugoročna imovina po osnovu ugovora	14	17
	<u>104.867</u>	<u>100.786</u>

13. TROŠKOVI PRIMLJENIH USLUGA

	2024.	2023.
Troškovi usluga održavanja	24.275	22.753
Troškovi reklame	6.362	8.468
Troškovi posredovanja kod prodaje	6.822	7.108
Troškovi usluga izrade i dorade učinaka	2.546	2.239
Troškovi istraživanja	238	212
Troškovi najma	120	67
Ostali troškovi	2.848	1.434
	<u>43.211</u>	<u>42.281</u>

Ostali troškovi se odnose na usluge čišćenja, odvoza smeća, vode, zdravstvene usluge te intelektualne usluge revizije, advokata i konsultantske usluge i ostale usluge.

14. OSTALI POSLOVNI RASHODI I TROŠKOVI

	2024.	2023.
Troškovi poštanskih i telekomunikacijskih usluga	61.106	60.940
Troškovi poreza, naknada i dadžbina	17.222	15.600
Troškovi premije osiguranja	1.755	1.763
Troškovi platnog prometa	1.126	889
Troškovi članskih doprinosa	687	784
Troškovi reprezentacije	326	418
Ostali nematerijalni troškovi	2.208	1.857
	<u>84.430</u>	<u>82.251</u>

Najznačajnije učešće u strukturi troškova poštanskih i telekomunikacijskih usluga imaju Troškovi nabavke sadržaja za Moju TV u iznosu od 31.660 hiljada KM (2023: 31.633), Pismo nosne usluge u zemlji - dostava računa za telekomunikacijske usluge u iznosu od 6.240 hiljada KM (2023: 6.589), Nacionalnu govornu uslugu u iznosu od 5.762 hiljada KM (2023: 5.459 hiljada KM), Terminiranje međunarodnog saobraćaja-ino operatori u iznosu od 4.744 hiljada KM (2023: 4.907), Troškovi produkcije vlastitog sadržaja za Moja TV u iznosu od 2.588 hiljada KM (2023: 2.194), dok se ostali troškovi odnose na dostavu redovne administrativne pošte, elektronsko pismo - hibridna pošta, tranzit međunarodnog saobraćaja i slično.

15. GUBICI OD DUGOROČNE NEFINANSIJSKE IMOVINE

	2024.	2023.
Neto gubici od otuđenja nekretnina, postrojenja i opreme	1.475	1.271
Neto gubici od umanjenja vrijednosti nematerijalne imovine	-	1.079
Neto gubici od umanjenja vrijednosti nekretnina, postrojenja i opreme	293	257
Neto gubici od otuđenja nematerijalne imovine	38	1
	<u>1.806</u>	<u>2.608</u>

Na osnovu izvršene analize komisije za umanjenje vrijednosti imovine u skladu sa MRS 36, izvršeno je umanjenje knjigovodstvene vrijednosti imovine zaliha investicionog materijala i opreme (priznato kao imovina u pripremi) u iznosu od 293 hiljada KM na dan 31.12.2024. godine.

16. GUBICI OD FINANSIJSKE IMOVINE

	2024.	2023.
Umanjenje vrijednosti potraživanja od kupaca (redovna potraživanja) - Napomena 33	4.779	4.397
Umanjenje vrijednosti potraživanja od kupaca (rate) - Napomena 33	150	78
Umanjenje vrijednosti gotovine i gotovinskih ekvivalenata, depozita i ostale finansijske imovine te ugovorne imovine	160	50
Direktan otpis potraživanja	25	32
Ostali gubici od finansijske imovine	4	310
	5.118	4.867

17. TROŠKOVI REZERVISANJA

	2024.	2023.
Troškovi rezervisanja za neiskorišteni godišnji odmor	6.945	6.847
Troškovi rezervisanja za otpremnine	1.535	1.463
Troškovi rezervisanja za sudske sporove	3.457	6.801
Troškovi ostalih rezervisanja	-	77
	11.937	15.188

18. MANJKOVI I OSTALA NEGATIVNA USKLAĐENJA ZALIHA

	2024.	2023.
Gubici od usklađivanja vrijednosti zaliha	577	549
Manjkovi	2	1
	579	550

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

	2024.	2023.
Ostali gubici	-	44
	-	44

20. FINANSIJSKI RASHODI

	2024.	2023.
Rashodi od kamata	1.799	2.084
Rashodi kamata za imovinu s pravom korištenja	259	469
Rashodi kamata za demontažu opreme	330	382
Rashodi kamate po osnovu diskonta potraživanja od kupaca	140	19
Rashodi zateznih kamata	2.528	2.954
	-	123
Negativne kursne razlike	2.528	3.077

21. OSTALI RASHODI I GUBICI

	2024.	2023.
Rashodovanje na zalihama sirovina, materijala, rezervnih dijelova i sitnog inventara	69	575
Rashodi po osnovu otpisa ostale imovine potraživanja	78	-
Ostali rashodi	3.917	4.017
	4.064	4.592

22. POREZ NA DOBIT

Ukupan porez na dobit priznat u izvještaju o ukupnom rezultatu može biti predstavljen kako slijedi:	2024.	2023.
Tekući porez na dobit		
Trenutna godina	7.445	5.326
	7.445	5.326
Odgođeni porez na dobit		
Efekat smanjenja odgođene porezne imovine	1.332	1.903
Efekat povećanja odgođene porezne imovine	(2.662)	(3.009)
Efekat povećanja odgođenih poreznih obaveza	1.607	1.911
Efekat smanjenja odgođenih poreznih obaveza	(1.354)	(1.405)
	(1.077)	(600)
Porez na dobit	6.368	4.726
Usklađivanje oporezive dobiti iskazane u poreznom bilansu sa računovodstvenom dobiti može se prikazati kako slijedi:		
Dobit prije poreza	72.210	52.730
Porezna obaveza po zakonskoj stopi od 10%	7.221	5.273
<i>Porezni efekti:</i>		
Efekti porezno nepriznatih rashoda za tekuću godinu	89	104
Porezni poticaji - rashodi na ime plaća novih zaposlenika	(991)	(760)
Porezni kredit - porez na dobit Brčko Distrikt	(130)	(101)
Porezni kredit - porez na dobit Republika Srpska	(45)	(29)
Porez na dobit Republika Srpska	49	40
Porez na dobit Brčko Distrikt	174	147
Ranije korištena porezna oslobođanja koja nisu opravdana	1	52
Porez na dobit	6.368	4.726
Efektivna stopa poreza na dobit	8,82%	8,96%

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.

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.

22. POREZ NA DOBIT (nastavak)

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

	Neto iznos na 31. decembar 2023.					Stanje na 31. decembar 2024		
	Odgođena porezna sredstva	Odgođene porezne obaveze	Priznato u izvještaju o ukupnom rezultatu	Priznato u ostaloj sveobu- hvatnoj dobiti	Priznato direktno u kapitalu	Neto	Odgođena porezna sredstva	Odgođene porezne obaveze
Nekretnine postrojenja i oprema	3.905	-	818	-	-	4.723	4.723	-
Nekretnine postrojenja i oprema	-	(2.073)	(253)	-	-	(2.326)	-	(2.326)
Zalihe	368	-	(24)	-	-	344	344	-
Depoziti i gotovinska sredstva	152	-	31	-	-	183	183	-
Rezervisanja za sudske sporove	667	-	441	-	-	1.108	1.108	-
Obaveze za primanja zaposlenih	883	-	(41)	-	-	842	842	-
Ostala rezervisanja	171	-	10	-	-	181	181	-
Potraživanja od kupaca	916	-	95	-	-	1.011	1.011	-
Neto porezna imovina / (obaveze)	7.062	(2.073)	1.077	-	-	6.066	8.392	(2.326)

23. ZARADA PO DIONICI

	2024.	2023.
Dobit (u KM)	65.842.370	48.003.561
Ponderisani prosjek običnih dionica	63.457.358	63.457.358
Osnovna i razrijeđena zarada po dionici (u KM)	1.038	0.756

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 materijalnu imovinu	Ukupno
NABAVNA VRIJEDNOST							
Na dan 1. januara 2023.	16.361	1.091.224	692.555	125	98.888	5	1.899.158
Povećanja	-	-	-	-	49.685	-	49.685
Smanjenja	-	(800)	(40.913)	-	(1.517)	-	(43.230)
Prijenosi sa/(na) nematerijalna sredstva	(12)	(128)	99	-	(5)	-	(46)
Prenos (sa) / na	76	44.008	46.680	-	(90.764)	-	-
Ostalo	(10)	-	1.721	-	(294)	-	1.417
Na dan 31. decembra 2023.	16.415	1.134.304	700.142	125	55.993	5	1.906.984
Povećanja	-	-	-	-	78.198	(4)	78.194
Smanjenja	-	(245)	(33.850)	-	(1.164)	-	(35.259)
Prijenosi sa/(na) nematerijalna sredstva	(12)	148	107	-	(7.741)	-	(7.498)
Prenos (sa)/ na	62	12.410	45.794	-	(58.266)	-	-
Ostalo	2	114	(2.843)	-	(4.667)	-	(7.394)
Na dan 31. decembra 2024.	16.467	1.146.731	709.350	125	62.353	1	1.935.027
AKUMULIRANA AMORTIZACIJA I UMANJENJE VRIJEDNOSTI							
Na dan 1. januara 2023.	1.411	745.496	555.704	-	-	-	1.302.611
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	-	-	-	1.323.735
Amortizacija za godinu	34	22.402	44.749	-	-	-	67.185
Smanjenja	-	(208)	(33.591)	-	-	-	(33.799)
Prijenosi sa/(na) nematerijalna sredstva	-	169	85	-	-	-	254
Ostalo	-	62	(2.219)	-	-	-	(2.157)
Na dan 31. decembra 2024.	1.517	789.822	563.879	-	-	-	1.355.218
NETO KNJIGOVODSTVENA VRIJEDNOST							
Na dan 1. januara 2023.	14.950	345.728	136.851	125	98.888	5	596.547
Na dan 31. decembra 2023.	14.932	366.907	145.287	125	55.993	5	583.249
Na dan 31. decembra 2024.	14.950	356.909	145.471	125	62.353	1	579.809

24. NEKRETNINE, POSTROJENJA I OPREMA (nastavak)

Sa 31. decembrom 2024. godine BH Telecom d.d. Sarajevo ima evidentirano 813 nekretnina. Od toga 769 nekretnina je upisano u zemljišne knjige. Za 44 nekretnine postupak upisa je u toku. Društvo je u 2024. godini izvršilo umanjjenje vrijednosti investicijske opreme koje nisu imale potrošnju jednu ili više godina u ukupnom iznosu od 293 hiljade KM na teret rezultata 2024. godine (31. decembra 2023. godine: 257 hiljada na teret rezultata 2023. godine).

Društvo je u toku 2024. godine promijenilo upotrebnii vijek dijela opreme (nova terminalna oprema, pristupni uređaji i xDSL oprema) što je rezultiralo produženjem upotrebnog vijeka te smanjenjem procijenjenog troška amortizacije na godišnjoj razini za 691 hiljada KM.

Imovina u pripremi se najvećim dijelom odnosi na zgradu direkcije u Bihaću koja je u izgradnji (4.454 hiljada KM), te započete projekte povezane sa izgradnjom ili proširenjem mreže.

25. IMOVINA S PRAVOM KORIŠTENJA

	Građevine	Zemljište	Oprema	Ukupno
NABAVNA VRIJEDNOST				
Na dan 1. januara 2023.	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
Povećanja	8.278	12.406	74	20.758
Smanjenja	(1.928)	(8.026)	-	(9.954)
Na dan 31. decembra 2024.	64.646	41.719	558	106.923
AKUMULIRANA AMORTIZACIJA				
Na dan 1. januara 2023.	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
Amortizacija za godinu	8.004	4.351	50	12.405
Smanjenja	(296)	(2.994)	-	(3.290)
Na dan 31. decembra 2024.	30.894	15.592	188	46.674
NETO KNJIGOVODSTVENA VRIJEDNOST				
Na dan 1. januara 2023.	45.625	29.831	260	75.716
Na dan 31. decembra 2023.	35.110	23.104	346	58.560
Na dan 31. decembra 2024.	33.752	26.127	370	60.249

Društvo unajmljuje nekoliko vrsta sredstava uključujući zemljište, građevine i opremu. Prosječni rok zakupa je 10 godina (2023: 10 godina). Manji dio zakupa zemljišta i građevina 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.

Povećanje imovine s pravom korištenja, koje obuhvata nove ugovore ili produženje postojećih, iznosi 20.758 hiljada KM, a smanjenje, koje obuhvata istekle ugovore i prestanak priznavanja cestovnog i javnog zemljišta, iznosi 6.664 hiljada KM.

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 2023.	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
Povećanja	-	-	15.941	(37)	15.904
Smanjenja	(31.482)	(4.784)	(11)	-	(36.277)
Prijenosi sa/(na) nematerijalna sredstva	-	(243)	7.741	-	7.498
Prenos (sa) / na	8.033	14.748	(22.781)	-	-
Na dan 31. decembra 2024.	124.463	129.231	7.897	57	261.648
AKUMULIRANA AMORTIZACIJA I UMANJENJE VRIJEDNOSTI					
Na dan 1. januara 2023.	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
Amortizacija za godinu	16.144	9.119	-	-	25.263
Smanjenja	(31.482)	(4.781)	-	-	(36.263)
Prijenosi sa / (na) nematerijalna sredstva	-	(254)	-	-	(254)
Ostalo	6	(178)	-	-	(172)
Na dan 31. decembra 2024.	96.528	94.614	-	-	191.142
NETO KNJIGOVODSTVENA VRIJEDNOST					
Na dan 1. januara 2023.	39.592	23.210	1.614	71	64.487
Na dan 31. decembra 2023.	36.052	28.802	7.007	94	71.955
Na dan 31. decembra 2024.	27.935	34.617	7.897	57	70.506

Od ukupne neto knjigovodstvene vrijednost licenci i drugih prava od 27.935 hiljada KM na 31. decembar 2024. godine (31. decembar 2023.: 36.052 hiljada KM) iznos od 10.123 hiljade KM se odnosi na LTE telekomunikacijske licence koja u sebi sadrži GSM i UMTS i važi do juna 2034. godine

27. ULAGANJA U ZAVISNE SUBJEKTE

	31.12.2024.	31.12.2023.
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 prema zakonskim propisima u BiH i Federaciji BiH izrađuje svoj izvještaj o finansijskom položaju i izvještaju o ukupnom rezultatu, a BH Telecom će sačinjava konsolidovane finansijske izvještaje.

28. DATI KREDITI

	31.12.2024.	31.12.2023.
Dugoročni dio		
Dati krediti zaposlenima	212	367
<i>Manje: Kratkoročni dio dugoročnih kredita</i>	(147)	(159)
<i>Manje: Umanjenje vrijednosti</i>	(1)	(1)
	64	207
Kratkoročni dio		
Kratkoročni dio dugoročnih kredita	147	159
<i>Manje: Umanjenje vrijednosti</i>	(4)	(5)
	143	154
Ukupno dati krediti	207	361

Promjene na umanjenju vrijednosti datih kredita mogu se prikazati kako slijedi:

	2024.	2023.
Početno stanje	6	8
Promjena na umanjenju vrijednosti tokom godine - <i>Napomena 16</i>	(1)	(2)
Stanje na kraju godine	5	6

29. FINANSIJSKA IMOVINA PO FER VRIJEDNOSTI KROZ OSTALU SVEOBUH VATNU DOBIT

	31.12.2024.	31.12.2023.
Eutelsat Communications, Pariz, Francuska	2.478	4.707
	2.478	4.707

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 ovog emitenta te ukupan broj dionica koje Društvo posjeduje iznosi 574.378, što čini 0,2% od ukupnih dionica. U toku 2024. i 2023. godine nije naplaćena dividenda. Dionicama se trguje na Pariškoj berzi i iste se vrednuju po fer vrijednosti po osnovu čega je priznata rezerva fer vrijednosti.

29. FINANSIJSKA IMOVINA PO FER VRIJEDNOSTI KROZ OSTALU SVEOBUH VATNU DOBIT (nastavak)

Kretanja u fer vrijednosti ovih dionica bila su kako slijedi:	2024.	2023.
Stanje na početku godine	4.707	7.914
(Smanjenje) / povećanje fer vrijednosti finansijske imovine po fer vrijednosti kroz ostalu sveobuhvatnu dobit - Eutelsat Communications, Pariz, Francuska	(2.229)	(3.207)
Stanje na kraju godine	<u>2.478</u>	<u>4.707</u>

29. A) DEPOZITI KOD BANAKA

Dugoročni depoziti kod banaka	31.12.2024.	31.12.2023.
ASA Banka d.d. Sarajevo	22.000	13.000
Raiffeisen Bank d.d. BiH	-	9.779
Ziraat Bank BH d.d. Sarajevo	3.000	8.000
Addiko Banka d.d. Sarajevo	-	6.000
Intesa San Paolo Banka d.d. BiH	3.000	4.000
ProCredit Bank d.d. Sarajevo	-	3.000
Union Banka d.d.	16.000	1.000
Bosna Bank International d.d. Sarajevo	18.000	-
Sparkasse bank d.d. BiH	2.000	-
Privredna banka d.d.	3.000	-
<i>Manje: Umanjenje vrijednosti</i>	(162)	(95)
	<u>66.838</u>	<u>44.684</u>
Kratkoročni depoziti kod banaka		
ASA Banka d.d. Sarajevo	-	6.000
Bosna Bank International d.d. Sarajevo	-	5.000
Sparkasse bank d.d. BiH	-	5.000
ProCredit Banka d.d. Sarajevo	3.000	5.000
Addiko Bank d.d.	6.000	-
Raiffeisen Bank d.d. BiH	19.558	-
Privredna banka Sarajevo d.d. Sarajevo	4.000	-
Intesa Sanpaolo bank d.d.	1.000	-
Union Banka d.d.	11.900	-
<i>Manje: Umanjenje vrijednosti</i>	(86)	(44)
	<u>45.372</u>	<u>20.956</u>
Ukupno depoziti kod banaka	<u>112.210</u>	<u>65.640</u>

Na dan 31.12.2024. godine oročeni depoziti odnose se na deponovana novčana sredstva kod komercijalnih banake uz kamatnu stopu od 1,15% do 3,03% godišnje. Depoziti dospijevaju u periodu 2025-2027. godina.

Promjene na umanjuju vrijednosti depozita mogu se prikazati kako slijedi:

	2024.	2023.
Početno stanje	139	220
Promjena na umanjuju vrijednosti tokom godine - Napomena 16	109	(81)
Stanje na kraju godine	<u>248</u>	<u>139</u>

30. B) OBVEZNICE

	31.12.2024.	31.12.2023.
Dugoročne obveznice emitenata u zemlji	19.372	-
Ukupno obveznice	<u>19.372</u>	-

Društvo je u 2024. godini izvršilo ulaganje u obveznice ASA Finance d.d. nominalne vrijednosti 4.810 hiljada KM (s dospjećem u 2029. godini) te obveznice Vlade FBiH nominalne vrijednosti 14.730 hiljada KM (s dospjećem u 2032. godini).

31. ZALIHE

	31.12.2024.	31.12.2023.
Materijal	6.294	4.827
Roba na prodajnim mjestima	4.987	3.103
Roba u skladištu	1.379	1.322
Avansi	1.070	1.091
Sitan inventar	31	1.044
Rezervni dijelovi	397	364
Proizvodnja u toku	1	137
Gotovi proizvodi	64	84
Autogume i službena odjeća i obuća	39	39
	<u>14.262</u>	<u>12.011</u>

Društvo je tokom 2024. godine izvršilo usklađivanje vrijednosti i otpis zastarjelih zaliha u ukupnom iznosu od 646 hiljada KM (2023: 1.124 hiljada KM).

32. UGOVORNA IMOVINA

	31.12.2024.	31.12.2023.
Dugoročni dio		
Ugovorna imovina	5.179	6.615
<i>Manje: Umanjenje vrijednosti</i>	(49)	-
	5.130	6.615
Kratkoročni dio		
Ugovorna imovina	2.153	3.172
<i>Manje: Umanjenje vrijednosti</i>	(20)	-
	<u>2.133</u>	<u>3.172</u>
	<u>7.263</u>	<u>9.787</u>

32. UGOVORNA IMOVINA (nastavak)

Ugovorna imovina se uglavnom odnosi na prava Društva na naknade koji proizlaze iz ugovora sa više povezanih elemenata npr. ugovor za mobilnu uslugu mobilni uređaj pri čemu se uređaj na koji je obračunat popust isporučuje unaprijed ili odobreni popusti na usluge za period kraći od trajanja minimalnog ugovornog odnosa. Ugovorna imovina postaje potraživanje od kupaca kada prava postanu bezuvjetna. Ovo se najčešće dešava kada Društvo izda fakturu kupcu.

Promjene na umanjenju vrijednosti ugovorne imovine mogu se prikazati kako slijedi:

	2024.	2023.
Početno stanje	-	-
Promjena na umanjenju vrijednosti tokom godine	69	-
Stanje na kraju godine	69	-

33. POTRAŽIVANJA OD KUPACA

	31.12.2024.	31.12.2023.
Dugoročni dio		
Potraživanja od kupaca za pružene usluge u BiH	15.660	14.362
Diskont potraživanja	(764)	(700)
<i>Manje: Umanjenje vrijednosti</i>	<i>(150)</i>	<i>(124)</i>
	14.746	13.538
Kratkoročni dio		
Potraživanja od kupaca za pružene usluge u BiH	156.184	151.938
Potraživanja od kupaca za pružene usluge u inostranstvu	5.443	5.727
Potraživanja od kupaca - zavisno društvo	13	13
	161.640	157.678
<i>Manje: Umanjenje vrijednosti</i>	<i>(47.164)</i>	<i>(49.237)</i>
	114.476	108.441
Ukupno potraživanja od kupaca	129.222	121.979

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

	2024.	2023.
Početno stanje	49.361	52.021
Umanjenje u toku godine (redovna potraživanja) - <i>Napomena 16</i>	4.779	4.397
Umanjenje u toku godine (rate) - <i>Napomena 16</i>	150	78
Smanjenje po osnovu naplate otpisanih potraživanja - <i>Napomena 7</i>	(3.308)	(4.269)
Smanjenje po osnovu trajnog otpisa	(3.668)	(2.866)
Stanje na kraju godine	47.314	49.361

33. POTRAŽIVANJA OD KUPACA (nastavak)

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 potraživanja od kupaca se može prikazati kako slijedi:

	2024.	2023.
0 - 30 dana	122.706	115.302
30 - 60 dana	5.391	5.589
60 - 90 dana	953	726
90 - 365 dana	4.043	3.816
Preko 364 dana	44.207	46.607
Ukupno potraživanja od kupaca	<u>177.300</u>	<u>172.040</u>

34. OSTALA FINANSIJSKA IMOVINA PO AMORTIZOVANOM TROŠKU

	31.12.2024.	31.12.2023.
Ostala finansijska imovina		
Oročeni namjenski depozit - ASA Banka d.d.	300	300
Ukupno ostala finansijska imovina po amortizovanom trošku	<u>300</u>	<u>300</u>

35. GOTOVINA I GOTOVINSKI EKVIVALENTI

	31.12.2024.	31.12.2023.
Oročena gotovinska sredstva do 3 mjeseca	200.775	250.454
Gotovina na bankovnim računima - KM	35.811	52.496
Gotovina na bankovnim računima - strane valute	989	797
Gotovina u blagajni	12	10
	<u>237.587</u>	<u>303.757</u>
<i>Manje: Umanjenje vrijednosti</i>	<i>(594)</i>	<i>(638)</i>
	<u>236.993</u>	<u>303.119</u>

Promjene na umanjenju gotovine i gotovinskih ekvivalenata mogu se prikazati kako slijedi:

	2024.	2023.
Početno stanje	638	536
Promjena na umanjenju vrijednosti tokom godine - <i>Napomena 16</i>	<i>(44)</i>	102
Stanje na kraju godine	<u>594</u>	<u>638</u>

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

	2024.	2023.
Akontacije poreza na dobit	-	60
Obaveze za porez na dobit	(2.410)	-
	(2.410)	60
Porez po odbitku	(2)	8
	<u>(2.412)</u>	<u>68</u>

37. OSTALA IMOVINA I POTRAŽIVANJA, UKLJUČUJUĆI I RAZGRANIČENJA

	31.12.2024.	31.12.2023.
Dugoročni dio		
Ostala imovina i potraživanja	122	304
	<u>122</u>	<u>304</u>
Kratkoročni dio		
Ostala imovina i potraživanja		
Potraživanja za PDV	1.628	2.589
Potraživanja od zaposlenih	467	505
Potraživanja od državnih organa i institucija	285	275
Potraživanja za više plaćene ostale poreze i doprinose	2.024	72
Potraživanja za neisplaćene dividende	1.220	446
Potraživanja za sredstva uplaćena za potrebe kliringa za međunarodne telekom transakcije	10.613	6.846
Potraživanja za sredstva doznačena notaru za obaveze koje su predmet sudskih sporova (AV prava)	9.170	7.761
Ostala imovina i potraživanja	2.708	4.560
	<u>28.115</u>	<u>23.054</u>
<i>Manje: Umanjenje vrijednost ostale imovine i potraživanja</i>	(2.053)	(2.026)
	<u>26.062</u>	<u>21.028</u>
Ukupno nefakturisane usluge, unaprijed plaćeni rashodi i razgraničenja		
Obračunate nefakturisane usluge u inostranstvu	2.015	1.827
Obračunate nefakturisane usluge u zemlji	311	252
Unaprijed plaćeni rashodi	2.068	1.867
Kratkoročna razgraničenja	375	110
	<u>4.769</u>	<u>4.056</u>
	<u>30.831</u>	<u>25.084</u>
Ukupno ostala imovina i potraživanja, uključujući i razgraničenja	<u>30.953</u>	<u>25.388</u>

Obračunati nefakturisani prihodi se odnose na obračunate prihode po osnovu obračuna sa domaćim i inostranim telekomunikacijskim operaterima. Obzirom na periodična fakturisanja što je uobičajena praksa između telekomunikacijskih operatera za potraživanja za koja nije izdana faktura su priznati obračunati nefakturisani prihodi.

37. OSTALA IMOVINA I POTRAŽIVANJA, UKLJUČUJUĆI I RAZGRANIČENJA (nastavak)

Promjene na umanjenju ostale imovine i potraživanja, uključujući i razgraničenja mogu se prikazati kako slijedi:

	2024.	2023.
Početno stanje	2.026	2.015
Promjena na umanjenju vrijednosti tokom godine - Napomena 16	27	11
Stanje na kraju godine	2.053	2.026

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. decembar 2024		31. decembar 2023	
	%	Vrijednost	%	Vrijednost
1 Federacija Bosne i Hercegovine	90,0043	571.144	90,0043	571.144
2 Džambić Senad	0,8724	5.536	0,8724	5.536
3 Babić Una	0,5284	3.353	0,5284	3.353
4 ASA Banka d.d. Sarajevo	0,4796	3.043	0,4794	3.042
5 ZIF Crobih Fond d.d. Mostar	0,4276	2.714	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 Šećkanović Nail	0,1438	913	0,1690	1.072
11 ZIF "BONUS" d.d. Sarajevo	0,1264	802	0,1438	913
12 OAIF "VIB FOUND"	0,0969	615	0,1264	802
13 UniCredit Bank d.d. Mostar	0,0942	598	0,0969	615
14 Čaušević Adnan	0,0731	464	0,0731	464
15 Čišija Adnan	0,0643	408	0,0601	381
Ukupno 15 najvećih dioničara	94,1046	597.164	94,1772	597.624
Ostala pravna i fizička lica	5,8954	37.410	5,8228	36.950
Krajnje stanje	100,00	634.574	100,00	634.574

Zakonske rezerve

Zakonske rezerve iskazane u iznosu od 306.645 hiljade KM (2023.: 306.645 hiljade KM) formirane su u prethodnim godinama iz rezultata poslovanja u skladu sa Zakonom o privrednim društvima Federacije Bosne i Hercegovine.

38. KAPITAL (nastavak)

Zakonske rezerve

Zakonske rezerve iskazane u iznosu od 306.645 hiljada KM (2023.: 306.645 hiljada 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 16.056 hiljada KM (2023.: 13.827 hiljada KM) odnose se na stanje nerealizovanih gubitaka nakon promjene fer vrijednost dionica Eutelsat Communications, Pariz, Francuska u 2024. godini.

Aktuarski dobici i gubici

Ostale revalorizacijske rezerve u iznosu od 5.042 hiljada KM (2023: 4.219 hiljada KM) se odnose na aktuarske gubitke po osnovu obračuna rezervisanja za primanja zaposlenih. Aktuarski gubici po ovom osnovu u tekućoj godini iznose 823 hiljada KM (2023: aktuarski dobici u iznosu 1.755 hiljada KM).

Akumulirana neraspoređena dobit

Akumulirana dobit iskazana u iznosu od 115.448 hiljada KM (2023.: 132.609 hiljada KM) formirana je iz dosadašnjih rezultata u iznosu od 49.606 hiljada KM i dobiti tekućeg perioda koja iznosi 65.842 hiljada KM. Vlasnik je u toku 2024. godine donio odluku o rasporedu dobiti ranijih perioda u iznosu od 81.003 hiljade KM na isplatu dioničarima te donacije u iznosu od 2.000 hiljade KM, od čega je dioničarima do kraja 2024. godine isplaćeno 69.185 hiljada KM, dok je izvršen otpis obaveza iz ranijih perioda u iznosu od 41 hiljada KM.

39. A) OBAVEZE PO OSNOVU NAJMOVA

	31.12.2024.	31.12.2023.
Dugoročne obaveze po osnovu najмова	62.660	60.601
Manje: kratkoročni dio dugoročnih obaveza	(14.296)	(10.613)
	48.364	49.988
Kratkoročni dio obaveze po osnovu najмова	14.296	10.613
	14.296	10.613
	62.660	60.601

Analiza obaveza po osnovu najмова po dospjeću:				
				31.12.2024.
	Zemljište	Građevine	Oprema	Ukupno
Opis				
1. godina	6.306	7.925	65	14.296
2. godina	5.365	7.593	65	13.023
3. godina	5.104	7.491	67	12.662
4. godina	4.784	7.855	75	12.714
preko 4 godine	5.479	4.315	171	9.965
UKUPNO	27.038	35.179	443	62.660

Društvo se ne suočava sa značajnim rizikom likvidnosti u pogledu svojih obaveza zakupa. Obaveze o zakupu izmiruju se u skladu sa dospeljećem istih.

39. B) OSTALE FINANSIJSKE OBAVEZE PO AMORTIZOVANOM TROŠKU

	31.12.2024.	31.12.2023.
Obaveze po osnovu nabavke sadržaja Moja TV	3.516	6.947
Manje: Kratkročni dio obaveze	(2.489)	(5.616)
	1.027	1.331
Kratkoročni dio obaveze po osnovu nabavke sadržaja Moja TV	2.489	5.616
	2.489	5.616
	3.516	6.947

Ostale finansijske obaveze u iznosu od 3.516 hiljada KM se odnose obavezu po osnovu kapitaliziranih prava na emitovanje programa i sadržaja na Moja TV po osnovu ugovora o nabavci prava.

40. REZERVISANJA

	31.12.2024.	31.12.2023.
Obračunata rezervisanja za otpremnine	17.519	16.462
Obračunata rezervisanja za sudske sporove	11.897	8.551
Obaveze po osnovu troškova demontaže opreme	6.801	6.383
Ostala dugoročna razgraničenja	13	421
	36.230	31.817

Kretanje na rezervisanjima za otpremnine mogu se prikazati kako slijedi:

	2024.	2023.
Početno stanje	16.462	18.485
Dodatna rezervisanja tokom godine - <i>Napomena 17</i>	1.535	1.463
Korištenje tokom godine	(1.301)	(1.731)
Aktuarski (dobitak)/gubitak	823	(1.755)
Stanje na kraju godine	17.519	16.462

Na dan 31. decembra 2024. godine Društvo je izvršilo rezervacije za otpremnine na osnovu aktuarskog obračuna, te osnovice za isplatu otpremnina za penziju u iznosu od 12 hiljada KM po radniku.

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

	2024.	2023.
Diskontna stopa	3,75%	3,75%
Prekidi radnih odnosa	Do 1,00%	0,80%
Stopa smrtnosti	Tablice mortaliteta Federacije BiH od 2012.- 2014.	
Korištena stopa za povećanje prosječne plaće u Društvu	3,89%	2,50%

40. REZERVISANJA (nastavak)

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

	2024.	2023.
Početno stanje	8.551	5.925
Povećanje/ (Smanjenje) rezervisanja - napomena 17	3.457	6.801
Smanjenje uslijed isplate	(111)	(4.175)
Krajnje stanje	<u>11.897</u>	<u>8.551</u>

Dodatne informacije o sudskim sporovima su objavljene u Napomeni 46.

Kretanje na rezervisanjima za troškove demontaže opreme na iznajmljenim lokacijama mogu se prikazati kako slijedi:

	2024.	2023.
Početno stanje	6.383	-
Prijenos sa obaveze po osnovu najмова	-	5.505
Povećanje usljed dodatnih rezervisanja za nove ugovore	159	409
Efekat ukamačivanja (Napomena 20)	259	469
Stanje na kraju godine	<u>6.801</u>	<u>6.383</u>

41. OBAVEZE PREMA DOBAVLJAČIMA

	31.12.2024.	31.12.2023.
Dobavljači u zemlji	43.747	35.783
Dobavljači u inostranstvu	10.892	11.492
	<u>54.639</u>	<u>47.212</u>

42. UGOVORNE OBAVEZE

	31.12.2024.	31.12.2023.
Unaprijed naplaćeni prihod od saobraćaja - prepaid usluge	5.029	4.935
Unaprijed naplaćeni prihod billing	1.102	925
Unaprijed naplaćeni prihod mrežarine	400	441
Unaprijed naplaćeni prihod MojawebTV	32	29
Ugovorne obaveze - materijalna prava	2.152	2.912
Program lojalnosti	-	195
	<u>8.715</u>	<u>9.437</u>

Unaprijed naplaćeni prihod od saobraćaja - prepaid usluge, billing, mrežarine i MojawebTV se odnosi na plaćanja kupaca nastala prije nego što je Društvo ostvarilo pravo na izdavanje fakture. Ugovorne obaveze - materijalna prava se najvećim dijelom odnose na obaveze prema kupcima koje nisu izvršene, odnosno prava kupaca da iskoriste popuste na uređaje tokom trajanja ugovornog odnosa.

43. ODGOĐENI PRIHOD

	31.12.2024.	31.12.2023.
Dugoročni dio		
Odgođeni prihod po osnovu donacije	208	284
	208	284
Kratkoročni dio		
Unaprijed naplaćeni prihodi		
Ostali unaprijed naplaćeni prihodi	127	243
	127	243
Razgraničeni prihodi		
Obaveza po zajedničkom prihodu	299	184
Odgođeni prihod po osnovu donacije	75	84
	374	268
	501	511
	709	795

44. OSTALE OBAVEZE, UKLJUČUJUĆI RAZGRANIČENJA

	31.12.2024.	31.12.2023.
Dugoročne ostale obaveze		
Ostale obaveze	2	2
	2	2
Kratkoročne ostale obaveze, uključujući i razgraničenja		
Obračunati troškovi/razgraničenja	28.615	28.254
Obaveze prema zaposlenima	14.107	13.249
Obaveze za PDV	3.382	4.468
Obaveze za primljene depozite i uplate	2.274	1.629
Obaveze za dividende	12.224	446
Obaveze za donacije iz dobiti	522	22
Ostale obaveze	14.108	11.246
	75.232	59.314
	75.234	59.316

U okviru ostalih obračunatih troškova/razgraničenja (28.615 hiljada KM) najveći iznos se odnosi na obračunate nefakturisane troškove za koje nije primljena faktura u iznosu od 18.631 hiljada KM (uključuje i iznos obračunatih naknada za AV prava) i rezervisanje za neiskorišteni godišnji odmor zaposlenih u iznosu od 6.945 hiljada KM.

45. NAJMOVI

Društvo kao najmoprimac

Društvo iznajmljuje zemljišta, zgrade - građevinske objekte i parking prostore. Ugovori o najmu su potpisani u periodu 2010. - 2024. godina. Trajanje najмова je drugačije po svakom specifičnom ugovoru. Ugovori o najmu su sa različitim dospeljećima koja variraju od nekoliko mjeseci do 50 godina. Društvo za određene tipove ugovora pretpostavlja vjerovatnost vjerovatnoće korištenja opcije produženja trajanja ugovora o najmu.

Imovina s pravom korištenja i obaveze po najmovima

Društvo je iskazalo vrijednost imovine s pravom korištenja u zasebnoj Napomeni 25, a vrijednost obaveze po najmovima je iskazana u okviru Napomena 39A).

Iznosi priznati u ukupnom rezultatu

Trošak amortizacije

Rashodi od kamata

Iznosi priznati u izvještaju o tokovima gotovine

Odlivi po osnovu najмова

31.12.2024.

31.12.2023.

12.405

12.070

1.799

2.084

13.861

14.188

Društvo kao najmodavac

Operativni najam

Društvo je klasificiralo najmove kao operativne najmove iz razloga što ne dolazi do transfera suštinskih svih rizika i benefita vezano za vlasništvo nad imovinom. Prihod od najma koji je Društvo priznalo tokom 2024. godine iznosi 5.342 hiljada KM (2023.: 5.033 hiljada KM). Predmet najma je i dijelom mrežna infrastruktura u zemlji i inozemstvu što je uobičajena praksa u telekomunikacijskom sektoru. Po ovom osnovu je priznato 1.257 hiljada KM (2023.: 1.632 hiljada KM). Ostatak priznatog iznosa se odnosi na zakup zemljišta, opreme i poslovnih prostora. Obzirom na zakonsku regulativu i prakse poslovanja u telekomunikacijskom sektoru, u narednim periodima, sve dok ne dođe do značajnih promjena u zakonskom okviru, Društvo očekuje da će ostvarivati prihode od najma na približnoj razini kao što je i u 2024. godini na godišnjem osnovu.

46. POTENCIJALNE I PREUZETE OBAVEZE

Na dan 31. decembra 2024. godine Društvo je imalo potencijalne obaveze za izdane garancije prema trećim licima u iznosu od 4.036 hiljada KM. Na datum izvještaja o finansijskom položaju Društvo je imalo sljedeće preuzete obaveze:

- Preuzete obaveze po osnovu investicija u iznosu od 72.439 hiljada KM (31. decembar 2023.: 80.258 hiljada KM);
- Preuzete obaveze po osnovu nabavki mobilnih aparata i kompjuterske opreme u iznosu od - hiljada KM (31. decembar 2023.: 166 hiljada KM);
- Preuzete obaveze po osnovu zaključenih ugovora za usluge za "Moja TV" i ostale reklamno-propagandne usluge u iznosu od 62.533 hiljada KM (31. decembar 2023.: 61.488 hiljada KM);
- Preuzete obaveze po ugovorima za najam i održavanje i ostalo u iznosu od 42.532 hiljada KM (31. decembar 2023.: 41.597 hiljada KM);
- Preuzete obaveze po osnovu povećanja plaća od 5% od 01.01.2025. godine u iznosu 5.730 hiljada KM na godišnjem osnovu.

47. SUDSKI SPOROVI

Na dan 31. decembra 2024. godine, protiv Društva su u toku sudski sporovi u ukupnom iznosu od 92.749 hiljada KM.

Tužbe radnika

Trenutno najznačajniji sudski spor u iznosu od 40.334 hiljada KM pokrenut je dana 5. februara 2020. godine od strane Sindikata BH Telecoma protiv Društva, radi ostvarivanja prava na naknadu štete iz Kolektivnog ugovora. Tužbeni zahtjev se odnosi na naknadu štete po osnovu izmakle dobiti zbog neemitovanja i prenosa dionica i neisplaćene dividende. Predmetni postupak je po osnovu rješenja suda trenutno u prekidu.

Preostale tužbe se odnose na podnijete pojedinačne tužbe radnika radi emisije i prenosa dionica na zaposlene u visini od 5% osnovnog kapitala Društva, nominalne vrijednosti dionice 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.

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. 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.

Znatran 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. Ukupna vrijednost ostalih sporova po osnovu tužbi radnika iznosi 1.665 hiljada KM, a rezervisan je iznos od 93 hiljada KM. Rezervisanja su formirana za sporove gdje se na temelju mišljenja Izvršne direkcije za pravne poslove, upravljanje organizacijom i ljudskim resursima Društva vjeruje se da je vjerovatno da konačan ishod neće biti u korist Društva.

Ostali sporovi

Ostali sporovi su nastali u toku redovnog poslovanja Društva i na dan 31. decembra 2024. godine njihova vrijednost iznosi 50.750 hiljada KM, a rezervisan je iznos od 11.805 hiljada KM, te za spor vrijednosti 5.940 hiljada KM izvršena isplata u ranijem periodu. Uključeni u ovaj iznos su sporovi vrijednosti 39.196 hiljada KM koji se odnose na naknade za autorska prava za koji su priznata rezervisanja u iznosu od 5.323 hiljada KM. Detalji o sporovima za naknade za autorska prava su kako slijedi:

- U decembru 2024. godine zaprimljena je tužba vrijednosti 25.305 hiljada KM po osnovu utvrđivanja autorskih prava i povrede u vezi sa autorskim pravima. Na temelju mišljenja Izvršne direkcije za pravne poslove, upravljanje organizacijom i ljudskim resursima Društva vjeruje se da će konačan ishod biti u korist Društva, osim za dio tužbenog zahtjeva za koji je rezervisan iznos od 232 hiljada KM.
- U ranijim godinama je protiv Društva podneseno nekoliko tužbi povezano sa naknadama za kablovsko reemitiranje audio-vizuelnih djela kolektivnoj organizaciji za ranije godine (zaključno sa 2022. godinom). Vrijednost ovih sporova iznosi 13.891 hiljada KM, a za iste su priznata rezervisanja u iznosu od 5.091 hiljada KM. Društvu nije sporno da je obavezno plaćati naknadu za kablovsko reemitiranje audio-vizuelnih djela kolektivnoj organizaciji, ali je trenutno sporno koja kolektivna organizacija je nositelj prava za naplatu. Stoga je Društvo za period od 2017. godine pa do kraja 2024. godine, na bazi vlastite procjene, priznalo trošak i obavezu, te deponovalo iznos od 9.170 hiljada KM s namjenom za izmirenje obaveza po osnovu nakande iz kojeg će biti isplaćen dio glavnice naknade kada se utvrdi ovlašteno lice za kolektivno ostvarivanje prava (Napomena 37. Ostala imovina i potraživanja, uključujući i razgraničenja i Napomena 44 Ostale obaveze) te uz taj iznos priznalo dodatna rezervisanja u slučajevima gdje je procjena Izvršne direkcije za pravne poslove, upravljanje organizacijom i ljudskim resursima Društva da će očekivani ishod sudskih sporova rezultirati da će budući novčani odlivi biti veći od obračunatog iznosa.

Za preostale sporove, na temelju mišljenja Izvršne direkcije za pravne poslove, upravljanje organizacijom i ljudskim resursima, priznata su rezervisanja gdje je procjena da konačni ishod neće biti u korist Društva.

48. TRANSAKCIJE SA POVEZANIM STRANAMA

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

Prodaja proizvoda/robe i usluga*

JP Hrvatske telekomunikacije d.o.o. Mostar
 Metropoly Media d.o.o. Sarajevo
 JP Elektroprivreda BiH d.d. - Sarajevo
 JP BH POŠTA d.o.o. Sarajevo
 Lutrija Bosne i Hercegovine d.o.o. Sarajevo
 Union banka d.d. Sarajevo
 Ostala povezana lica:

2024.	2023.
5.075	5.029
2.182	1.863
1.988	1.676
687	616
264	287
155	204
1.252	1.344
11.603	11.019

Nabavka proizvoda/robe i usluga od povezanih strana*

JP BH POŠTA d.o.o. Sarajevo
 JP Elektroprivreda BiH d.d. - Sarajevo
 JP Hrvatske telekomunikacije d.o.o. Mostar
 Metropoly Media d.o.o. Sarajevo
 Energoinvest d.d. Sarajevo
 JP "Elektroprivreda HZ HB" d.d. Mostar
 Lutrija Bosne i Hercegovine d.o.o. Sarajevo
 Ostala povezana lica:

14.611	16.517
7.869	7.599
5.606	5.667
4.607	4.014
451	807
424	440
180	265
465	882
34.213	36.191

*Prikazani iznos sa PDV-om

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

Potraživanja

JP Hrvatske telekomunikacije d.o.o. Mostar
 JP Elektroprivreda BiH d.d. - Sarajevo
 JP BH POŠTA d.o.o. Sarajevo
 ArcelorMittal Zenica d.o.o. Zenica
 Lutrija Bosne i Hercegovine d.o.o. Sarajevo
 Metropoly Media d.o.o. Sarajevo
 Ostala povezana lica:

31.12.2024.	31.12.2023.
477	459
382	294
98	63
25	43
22	24
13	13
183	189
1.200	1.085

Obaveze

JP BH POŠTA d.o.o. Sarajevo
 Metropoly Media d.o.o. Sarajevo
 JP Elektroprivreda BiH d.d. - Sarajevo
 Energoinvest d.d. Sarajevo
 JP Hrvatske telekomunikacije d.o.o. Mostar
 Ostala povezana lica:

1.250	1.422
701	780
661	576
102	119
515	455
121	140
3.350	3.492

Tekuće obaveze

48. TRANSAKCIJE SA POVEZANIM STRANAMA (nastavak)

Članovima Uprave i Nadzornog odbora (ključno upravljačko osoblje) isplaćene su tokom godine sljedeće naknade:

	2024.	2023.
Bruto naknade članovima Uprave	1.254	1.072
Bruto naknade članovima Nadzornog odbora	229	124
	1.483	1.196

Obaveze za bruto naknade Članovima Uprave i Nadzornog odbora na dan 31.12.2024 (ključno upravljačko osoblje):

	2024.	2023.
Obaveze za bruto naknade članovima Uprave	92	85
Obaveze za bruto naknade članovima Nadzornog odbora	18	16
	110	101

49. FINANSIJSKI INSTRUMENTI

Računovodstvena klasifikacija i fer vrijednost

Finansijski instrumenti su klasificirani u sljedeće kategorije fer vrijednosti:

	Napomena	31. decembar 2024.	31. decembar 2023.
Finansijska imovina			
Finansijska imovina koja se mjeri po fer vrijednosti			
<i>Fer vrijednost kroz ostalu sveobuhvatnu dobit</i>			
Dionice u telekom društvima, Eutelsat Pariz		18.534	18.534
Umanjenje vrijednosti finansijske imovine po fer vrijednosti kroz ostalu sveobuhvatnu dobit		(16.056)	(13.827)
	9	2.478	4.707
Finansijska imovina koja se ne mjeri po fer vrijednosti			
<i>Po amortiziranom trošku</i>			
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	35	236.993	303.119
Depoziti kod banaka	30.A)	112.210	65.640
Obveznice	30.B)	19.372	-
Ostala finansijska imovina po amortizovanom trošku	34	300	300
Potraživanja od kupaca	33	129.222	121.979
Dati krediti	28	207	361
Ostala imovina i potraživanja	37	30.953	25.388
		529.257	516.787
Finansijske obaveze			
Finansijske obaveze koje se ne mjere po fer vrijednosti			
<i>Po amortiziranom trošku</i>			
Obaveze po osnovu najмова	39A)	62.660	60.601
Ostale finansijske obaveze	39B)	3.516	6.947
Obaveze prema dobavljačima	41	54.639	47.212
Ugovorne obaveze	42	8.715	9.437
Ostale obaveze	44	68.245	52.467
		197.775	176.664

49. FINANSIJSKI INSTRUMENTI (nastavak)

Računovodstvena klasifikacija i fer vrijednost (nastavak)

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
	31.12.2024.	31.12.2023.		
1) Nederivativna finansijska imovina po fer vrijednosti kroz ostalu sveobuhvatnu dobit (Napomena 29.)	Vlasničke vrijednosnice koje kotiraju na berzi u Francuskoj - 2.478 hiljada KM	Vlasničke vrijednosnice koje kotiraju na berzi u Francuskoj - 4.707 hiljada KM	Nivo 1	Cijene koje kotiraju na aktivnom tržištu

Za određene druge finansijske instrumente, gotovinu i gotovinske ekvivalente, kratkoročnu finansijsku imovinu po amortizovanom trošku, potraživanja od kupaca, ostale imovine i potraživanja, obaveze prema dobavljačima, ugovorne obaveze i ostale obaveze knjigovodstvena vrijednost približno je jednaka fer vrijednosti zbog neposrednog ili kratkoročnog dospjeća ovih finansijskih instrumenata. Za depozite kod banaka knjigovodstvena vrijednost približno je jednaka fer vrijednosti obzirom da je Društvo deponovalo sredstva po tržišnim cijenama te nije bilo značajnih promjena u istim. Stečene obveznice su kupljene tokom 2024. godine te cijena po kojoj su kupljene približno je jednaka fer vrijednosti na datum izvještavanja.

Finansijski instrumenti - upravljanje rizicima

Društvo je izloženo sljedećim finansijskim rizicima:

- Kreditni rizik
- Rizik likvidnosti
- Tržišni rizik

Okvir za upravljanje rizicima

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 gotovinskog toka kamatne stope.

Kreditni rizik

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 umanj enje 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 umanj enja vrijednosti, predstavlja maksimalnu izloženost Društva kreditnom riziku bez uzimanja u obzir vrijednosti prikupljenih kolaterala.

49. FINANSIJSKI INSTRUMENTI (nastavak)

Kreditni rizik (nastavak)

Knjigovodstvena vrijednost finansijske imovine i ugovorne imovine predstavlja maksimalnu izloženost kreditnom riziku koja na datum izvještavanja iznosi kako slijedi:

	Napomena	31. decembar 2024.	31. decembar 2023.
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	35	236.993	303.119
Depoziti kod banaka	30.A)	112.210	65.640
Obveznice	30.B)	19.372	-
Ostala finansijska imovina po amortizovanom trošku	34	300	300
Potraživanja od kupaca	33	129.222	121.979
Dati krediti	28	207	361
Ostala imovina i potraživanja	37	30.953	25.388
Ugovorna imovina	32	7.263	9.787
		536.520	526.574

Gotovina i gotovinski ekvivalenti i depoziti

Društvo je izloženo kreditnom riziku putem gotovinskih računa i depozita u bankama. Na dan 31. decembra 2024. godine, Društvo je sarađivalo sa 13 banaka (2023. godine: 13 banaka). Upravljanje rizikom je usredotočeno na poslovanje sa respektabilnim bankama u stranom i domaćem vlasništvu u zemlji i inozemstvu te na svakodnevnom kontaktu sa bankama. Obzirom da se navedena sredstva drže kod banaka, Društvo smatra da isti imaju nizak kreditni rizik na temelju ocjena vanjskih društava koja se bave ocjenjivanjem kreditnih rizika. Društvo je priznalo očekivane kreditne gubitke za stanja gotovine i gotovinskih ekvivalenata u iznosu 593 hiljada KM (2023.: 638 hiljada KM), dok za je za depozite priznato umanjenje u iznosu 248 hiljada KM (2023.: 139 hiljada KM).

Potraživanja od kupaca i ugovorna imovina

Fokus u upravljanju kreditnim rizikom povezanim sa potraživanjima od kupaca i ugovornom imovinom je na potraživanjima od kupaca. 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.

Maksimalna izloženost kreditnom riziku na datum izvještavanja za potraživanja od kupaca prema regijama je:

	31. decembar 2024.	31. decembar 2023.
Potraživanja od kupaca u zemlji	124.021	116.482
Potraživanja od kupaca u inostranstvu	5.201	5.497
	129.222	121.979

Društvo primjenjuje pojednostavljeni pristup za mjerenje očekivanih kreditnih gubitaka koji koristi očekivano vrijednosno usklađenje za sva potraživanja od kupaca i ugovornu imovinu. Za mjerenje očekivanih kreditnih gubitaka, potraživanja od kupaca i ugovorna imovina su grupirani na temelju zajedničkih obilježja kreditnog rizika i po danima dospjeća. Za iste vrste ugovora, ugovorna imovina se veže za iste karakteristike rizika kao i potraživanja od kupaca. Ugovorna imovina je nefakturirani iznos prodaje koji se odnosi na obavezu isporuke koja je ispunjena na temelju ugovora s kupcem, ali ovisi o drugim uvjetima, a ne samo o proteku vremena prije nego što ta naknada dospje na naplatu. Kada dospiju, u izvještaju o finansijskom položaju se priznaje kao potraživanje od kupaca sa odgovarajućim dospjećem te se potom "redovno" uključuje u izračun umanjenja po utvrđenoj matrici. Stopa raskida ugovora u dosadašnjim analizama nije rezultirala iznosima vrijednosnog usklađenja Ugovorne imovine koji bi imali značajan utjecaj na finansijske izvještaje Društva. Stoga su Društvo je zaključilo da se očekivane stope gubitaka za potraživanja od kupaca mogu koristiti i za izračun gubitaka za ugovornu imovinu.

49. FINANSIJSKI INSTRUMENTI (nastavak)

Kreditni rizik (nastavak)

Potraživanja od kupaca i ugovorna imovina (nastavak)

Stope očekivanih gubitaka temelje se na podacima o naplati u razdoblju od 60 mjeseci. Historijske stope gubitaka se usklađuju kako bi odražavale tekuće i buduće informacije o makroekonomskim čimbenicima koji utječu na sposobnost kupaca za podmirenje potraživanja.

Društvo je izvršilo umanjjenje svih potraživanja od kupaca za očekivane kreditne gubitke na dan 31.12.2024. godine kako slijedi:

	Ponderirana stopa ispravke vrijednosti	Bruto knjigo- vodstvena vrijednost	Umanjenje vrijednosti i efekat diskonta	Neto knjigo- vodstvena vrijednost	Kreditno umanjeno
0 - 30 dana	1,53%	122.706	1.880	120.826	Ne
Dospjelo 31 - 60 dana	4.01%	5.391	216	5.175	Ne
Dospjelo 61 - 90 dana	15.22%	953	145	808	Ne
Dospjelo 90 - 365 dana	40.32%	4.043	1.630	2.413	Da
Dospjelo preko 365 dana	100.00%	44.207	44.207	-	Da
Ukupno		<u>177.300</u>	<u>48.078</u>	<u>129.222</u>	

Prikaz kreditnog rizika za nedospjela, neumanjena potraživanja i starosna struktura dospjelih, a neumanjenih potraživanja na dan 31. decembra 2023. godine je kako slijedi:

	Ponderirana stopa ispravke vrijednosti	Bruto knjigo- vodstvena vrijednost	Umanjenje vrijednosti i efekat diskonta	Neto knjigo- vodstvena vrijednost	Kreditno umanjeno
0 - 30 dana	1,44%	115.302	1.660	113.642	Ne
Dospjelo 31 - 60 dana	4.22%	5.589	236	5.353	Ne
Dospjelo 61 - 90 dana	16.25%	726	118	608	Ne
Dospjelo 90 - 365 dana	37.74%	3.816	1.440	2.376	Da
Dospjelo preko 365 dana	100.00%	46.607	46.607	-	Da
Ukupno		<u>172.040</u>	<u>50.061</u>	<u>121.979</u>	

Promjene u umanjenju vrijednosti su objavljene u okviru Napomene 33.

49. FINANSIJSKI INSTRUMENTI (nastavak)

Rizik 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, raspoloživosti kredita od strane banaka, kao i ostalim izvorima finansiranja, time što konstantno nadgleda prognozirane i stvarne gotovinske tokove i uspoređuje profile dospjeća finansijske imovine i obaveza.

Sljedeća tabela detaljno prikazuje preostala ugovorena dospjeća Društva za nederivatvnu finansijsku imovinu.

Dospjeće nederivatne finansijske imovine:

OPIS	Ponderisana prosječna kamatna stopa	Neto knjigovo- dstvena vrijednost	Ugovoreni gotovinski tokovi	Do 1 mjesec	2 - 6 mjeseci	7 - 12 mjeseci	1 - 5 godina	Preko 5 godina
31. decembar 2024.								
Bez kamata		197.105	197.105	126.644	23.932	30.212	16.195	122
Instrumenti po fiksnoj kamatnoj stopi	2,28%	332.152	345.716	202.790	28.148	18.708	79.126	16.944
UKUPNO		529.257	542.821	329.434	52.080	48.920	95.321	17.066
31. decembar 2023.								
Bez kamata		200.919	200.919	125.455	30.184	23.102	21.874	304
Instrumenti po fiksnoj kamatnoj stopi	1,58%	315.868	316.595	250.454	11.000	10.149	44.992	-
UKUPNO		516.787	517.514	375.909	41.184	33.251	66.866	304

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

49. FINANSIJSKI INSTRUMENTI (nastavak)

Rizik likvidnosti (nastavak)

Dospijeće nederivativnih finansijskih obaveza

OPIS	Ponderisana prosječna kamatna stopa	Neto knjigovodstvena vrijednost	Ugovoreni gotovinski tokovi	Do 1 mjesec	2 - 6 mjeseci	7 - 12 mjeseci	1 - 5 godina	Preko 5 godina
31. decembar 2024.								
Obaveze po osnovu najmov	3,05%	62.660	67.996	1.925	6.144	7.946	44.534	7.447
Ostale finansijske obaveze	-	3.516	3.516	207	1.037	1.244	1.028	-
Obaveze prema dobavljačima	-	54.639	54.639	43.747	10.892	-	-	-
Ugovorne obaveze	-	8.715	8.715	4.368	2.184	1.446	717	-
Ostale obaveze	-	68.245	68.245	52.523	402	15.318	-	2
UKUPNO		197.775	203.111	102.770	20.659	25.954	46.279	7.449
31. decembar 2023.								
Obaveze po osnovu najmov	3,00-3,50%	60.601	66.193	1.384	5.805	5.222	49.534	4.248
Ostale finansijske obaveze	-	6.947	6.947	468	2.340	2.808	1.331	-
Obaveze prema dobavljačima	-	47.212	47.212	35.783	11.429	-	-	-
Ugovorne obaveze	-	9.437	9.437	4.346	2.172	1.948	971	-
Ostale obaveze	-	52.467	52.467	49.419	724	2.322	-	2
UKUPNO		176.664	182.256	91.400	22.470	12.300	51.836	4.250

Tržišni rizik

Tržišni rizik je rizik promjene tržišnih cijena, poput kursa i kamatnih stopa. Društvo nije značajno izloženo tržišnom riziku. Cilj upravljanja tržišnim rizikom jest upravljanje i kontroliranje izloženosti tržišnom riziku unutar prihvatljivih parametara, optimizirajući povrat.

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 kursa stranih valuta.

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

	Sredstva u valuti		Obaveza u valuti	
	31.12.2024.	31.12.2023.	31.12.2024.	31.12.2023.
EUR - euro	81.151	117.298	9.369	19.406
SDR - Specijalna prava vučenja	1.356	1.484	78	63
USD - američki dolar	3.418	3.367	316	123

49. FINANSIJSKI INSTRUMENTI (nastavak)

Tržišni rizik (nastavak)

Analiza osjetljivosti strane valute

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)	
	31.12.2024.	31.12.2023.
USD - američki dolar	310	324
SDR - Specijalna prava vučenja	128	142

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 ranije u Napomeni 49.

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.

Tržišni rizik

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 2024. bi se povećao/smanjio za iznos od 1.611 hiljada KM (2023.: povećao/smanjio za 1.621 hiljada KM).

Cjenovni rizik

Cjenovni rizik definira se kao rizik da će se fer vrijednost ili budući tokovi gotovine finansijskih instrumenata mijenjati zbog promjene cijena na tržištu, bez obzira jesu li te promjene uzrokovane faktorima koji se odnose specifično na taj instrument ili njegovog izdavatelja ili su uzrokovane faktorima koji se odnose na sve instrumente kojima se trguje na tržištu. Maksimalna izloženost cjenovnom riziku je prikazana u okviru Napomene 29.

U slučaju povećanja, odnosno smanjenja cijena dionica za 50 baznih jedinica (0,5%), a da su sve ostale varijable ostale nepromijenjene, ukupan finansijski rezultat (sveobuhvatna dobit) za godinu koja je završila 31. decembra 2024. bi se povećao/smanjio za iznos od 12 hiljada KM (2023.: povećao/smanjio za 24 hiljada KM).

49. FINANSIJSKI INSTRUMENTI (nastavak)

Rizik upravljanja kapitalom

Upravljanje kapitalom od strane Društva provodi se na način da se osigura daljnje poslovanje i pritom omogući povećanje povrata vlasniku kroz optimizaciju odnosa glavnice i dugovanja.

Struktura kapitala Društva sastoji se od vlasničkog kapitala, rezervi, revalorizacijskih rezervi i zadržane dobiti.

Društvo upravlja kapitalom i radi potrebne usklade istog, u skladu s promjenama ekonomskih uvjeta na tržištu. Za uskladu ili održavanje kapitalne strukture, Društvo može donijeti odluku o isplati dividende vlasniku, povećati ili smanjiti upisani kapital i slično.

50. TROŠKOVI REVIZIJE

U skladu sa ugovorom o reviziji godišnjih odvojenih i konsolidovanih izvještaja Društvo je ugovorilo sa KPMG B-H d.o.o. iznos od 105.000 KM bez uključenog PDV-a (2023: Ernst & Young d.o.o. Sarajevo 104.857 KM bez uključenog PDV-a).

Ukupni iznos potrošen na reviziju i druge usluge povezane s davanjem mišljenja u 2024. godini je iznosio 105.000 KM bez PDV-a i (2023: Ernst & Young d.o.o. Sarajevo; 104.857 KM bez uključenog PDV-a).

51. DOGAĐAJI NAKON DATUMA BILANSA

U januaru 2025. godine, Društvo je objavilo namjeru sticanja kontrolnog udjela u Telemach d.o.o. Sarajevo, Bosna i Hercegovina i Telemach Crna Gora d.o.o. Podgorica, Crna Gora. Društvo trenutno čeka odobrenje regulatornih agencija prije nastavka aktivnosti na akviziciji. Uprava očekuje da će zvanično mišljenje regulatornih agencija biti pribavljeno do kraja 2025. godine.

52. ODOBRAVANJE FINANSIJSKIH IZVJEŠTAJA

Ove odvojene finansijske izvještaje odobrila je Uprava Društva dana 30.05.2025. godine.

Ismet Ramović

Certificirani računovođa

3050/5

Broj dozvole

062/349-010, ismet.ramovic@bhtelecom.ba

Kontakt

V.D. IZVRŠNI DIREKTOR ID ZA EKONOMSKO
FINANSIJSKE POSLOVE

Anisa Lojo-Bajrić

