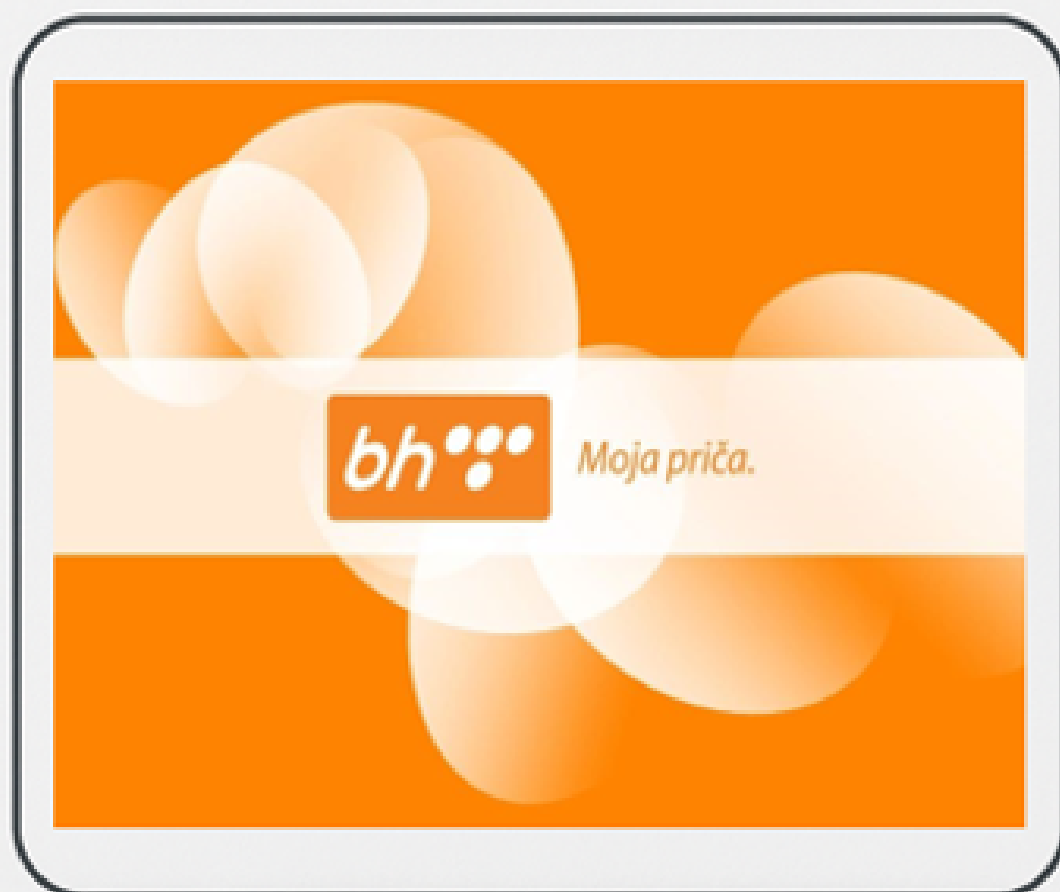


GODIŠNJI IZVJEŠTAJ

2025



Maj. 2026

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

"100 najvećih u BiH i regionu- 2025"

BH Telecom prvoplasirani u djelatnosti po prihodu

TM Forum DTW25 – Digital Transformation World u Kopenhagenu

BH Telecom projekat proglašen najboljim u kategoriji "Moonshot Catalyst: ODA in a Box"

Globalna platforma EcoVadis za 2025.

BH Telecom nagrađen Fast mover oznakom za brzi napredak u oblasti održivosti

Biznis lideri održivog razvoja 2025.-SDG2BIH-UNDP

BH Telecom finalist nagrade u tematskoj oblasti "Resursi i okoliš"

Young Energy Europe 2025

BH Telecom osvojio 2. mjesto

10. Sarajevo Unlimited 2025.

BH Telecom dobitnik nagrade "Golden Champions"

Race for the Cure



+387



> 2,1 milion korisnika



2025.

566,1

168,8

miliona KM
Prihod

30,4

%
EBITDA marža

41,0

Neto dobit KM
%
Neto dobit/EBITDA

15,0

KM

miliona KM
EBITDA

69,8

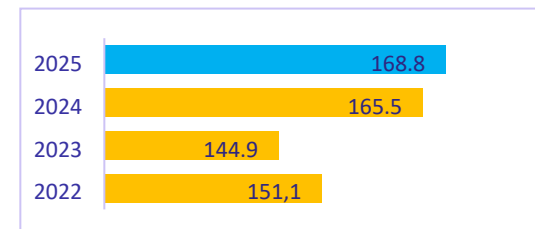
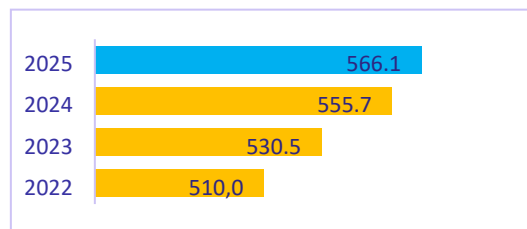
miliona KM
Neto dobit

59,9

Neto marža %
miliona KM
Capex

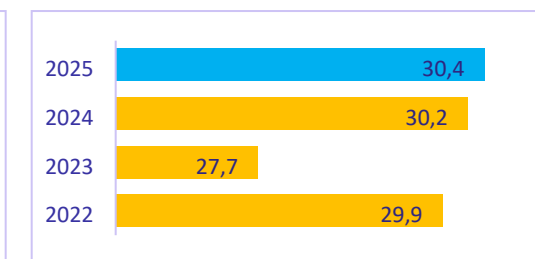
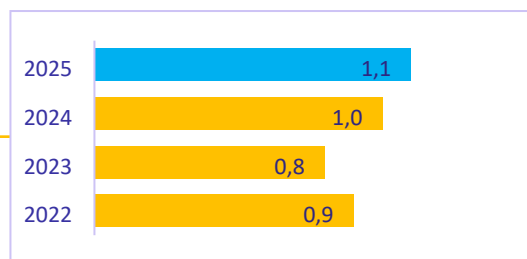
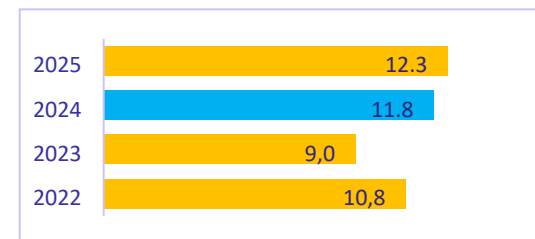
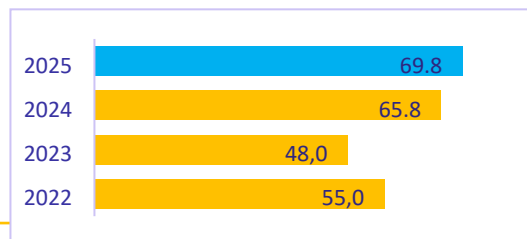
1,1

KM



Prihod KM

EBITDA KM



EPS KM

EBITDA marža %

Prosječna cijena dionice **EPS**

SADRŽAJ

01	Pregled	05
	Osnovni podaci i kratki historijat	06
	Gdje djelujemo	07
	Međunarodna saradnja	08
	Informacije za investitore	09
02	Strateški okvir	10
	Obraćanje generalnog direktora	11
	Korporativni profil	13
	Strategija	19
	BH Telecom 2025: Godina ubrzanog rasta, inovacija i digitalne transformacije	20
	Poslovno okruženje	31
	Pregled tržišta telekomunikacija u 2025. godini	35
	Upravljanje rizicima i korporativno upravljanje	45
03	Operativni pregled	47
	Inovacije u ponudi usluga	48
	Korisnici usluga	58
	Ključni podaci o redovnom poslovanju	63
	Ekonomsko-finansijsko poslovanje	64
	Realizovana investiciona ulaganja	78
04	Društveno odgovorno i održivo poslovanje	82
	Donacije	83
	Sponzorstva	84
	Odgovornost prema korisnicima	85
	Zaštita životne sredine	86
	Ljudski resursi i briga o zaposlenima	88
	Nagrade i priznanja	91

01

Pregled	05
Osnovni podaci i kratki historijat	06
Gdje djelujemo	07
Međunarodna saradnja	08
Informacije za investitore	09



Stub bh telekomunikacijske



Kapital > 1,0 milijarde KM

OSNOVNI PODACI I KRATKI HISTORIJAT

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

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

2004. do danas

1992.

JP PTT Saobraćaja BiH, pravni prethodnik JP BH Telecom Sarajevo je registrovano 31. jula 1992. godine 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.

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.

> 3,0 miliona

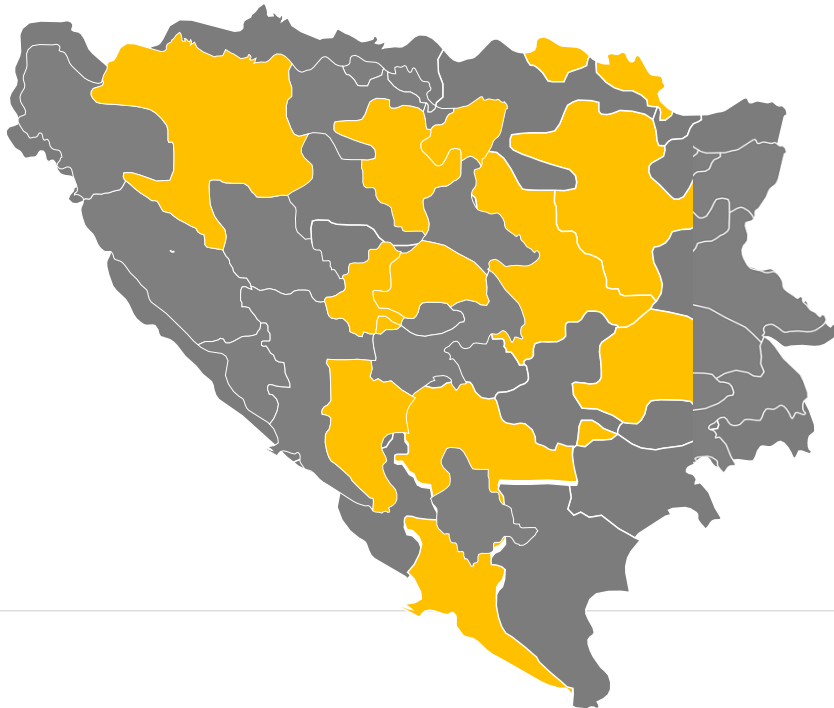
Ukupna populacija

> 2,1 milion

Ukupno korisnika

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 i

- 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 7 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 180 zemalja svijeta, te birati između 349 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, Netflix, Akama i Amazon.

BH Telecom sa vlastitom 100G DWDM mrežom prisutan je u DC Digital Reality, Zagreb (Hrvatska) i DC BIX, Budimpešta (Mađarska), te preko partnera prisutni smo u VIX-u Wienna ;BIX-u Budapest; New Telco Frankfurt, što omogućava direktnu povezanost sa međunarodnim operatorima.

BH Telecom je član međunarodnih telekomunikacijskih asocijacija:

- ITU - Međunarodna telekomunikacijska unija
- Connect Europe - asocijacija vodećih pružaoca mreža i usluga konektivnosti u Evropi
- GSM Asocijacija - asocijacija svjetskih mobilnih operatora
- TM Forum - globalni savez organizacija u ekosistemu povezivanja
- ETSI - Evropski institut za telekomunikacijske standarde

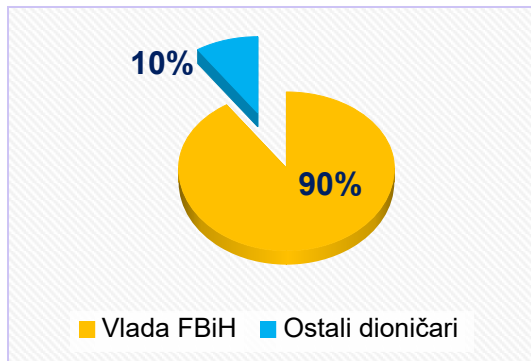


Connect
Europe



INFORMACIJE ZA INVESTITORE

Vrijednost osnovnog kapitala Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo na dan 31.12.2025. 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.

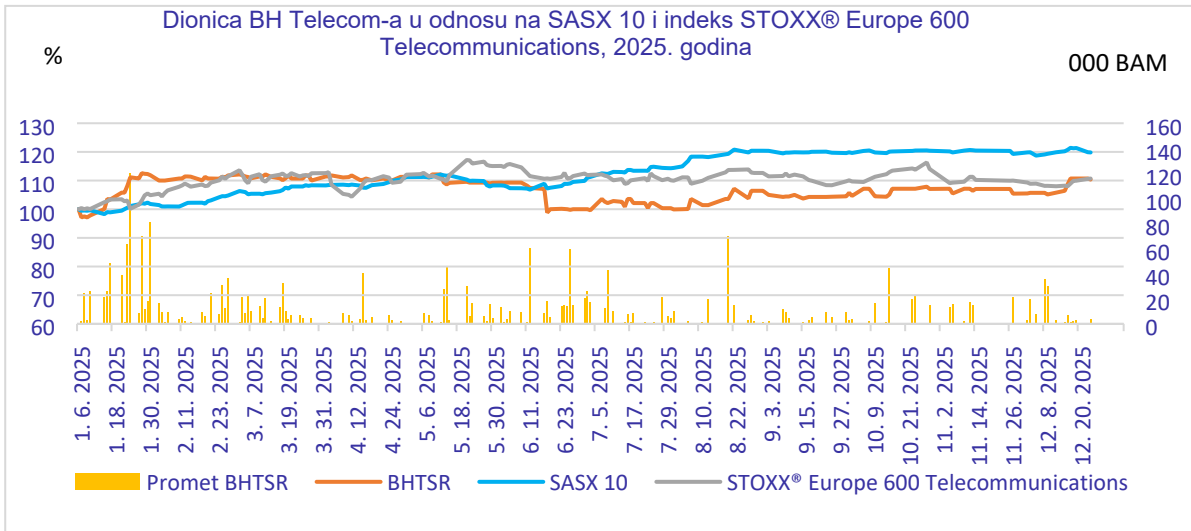
Ukupan broj transakcija dionicama BH Telecoma u 2025. godini iznosio je 462, sa ukupnom vrijednošću prometa od 2,1 milion KM. Ukupan promet manji je za 5%, dok je cijena dionica zabilježila godišnji rast od 10,67% u odnosu na prethodnu godinu. Dionice BH Telecoma pokazuju stabilan i manje dinamičan rast u odnosu na druga dva indeksa. Početak godine obilježen je značajnim rastom dionica BH Telecoma koji se sredinom godine stabilizirao, da bi opet u posljednjem kvartalu rast intenziviran. Indeksi SASX 10 i indeks STOXX® Europe 600 Telecommunications doživjeli su značajniji uzlet u drugom polugodištu, posebno SASX 10 koji je zabilježio najznačajniji godišnji rast u zadnjoj deceniji.

Prosječna cijena dionica BH Telecoma u 2025. godini iznosila je 14,98 KM, minimalna prosječna cijena iznosila je 13,60 KM, a maksimalna prosječna cijena 15,76 KM.

Prosječna cijena dionica BH Telecom-a na posljednji dan trgovanja u 2025. godini je iznosila 15,45 KM.

Tržišna kapitalizacija na posljednji dan trgovanja iznosila je 980,4 miliona KM, što predstavlja rast od 10,67% u odnosu na posljednji dan trgovanja prošle godine, 27.12.2024. godine.

Informacije za investitore	2024.	2025.	% promjene
Broj transakcija	462	619	+34%
Ukupan promet (mil. KM)	2,2	2,1	-5%
Tržišna kapitalizacija (mil. KM)	885,9	980,4	+11%
Isplaćena dividenda (mil. KM)	70,0	39,0	-44%
ROE (%)	6,36	6,56	+0,2 p.p
EPS (KM)	1,04	1,10	+6%



Izvor: SASE > Tržište > Emitenti > Profil emitenta; STOXX® Europe 600 Telecommunications - STOXX

02



Strateški okvir

10

Obraćanje generalnog direktora 11

Korporativni profil 13

Strategija 19

BH Telecom 2025: Godina rasta, inovacija i digitalne transformacije 20

Poslovno okruženje 31

Pregled tržišta 35

telekomunikacija

Upravljanje rizicima 45

Pouzdana mreža



2,1 milion korisnika

OBRAĆANJE GENERALNOG DIREKTORA

Poštovani dioničari,

Iza nas je godina dobrih rezultata, važnih odluka i još jedne potvrde da BH Telecom ima stabilan poslovni model, jasnu strategiju i snagu da se razvija i u zahtjevnim tržišnim uslovima.

U 2025. godini nastavili smo rasti, jačati ključne poslovne segmente i ulagati u ono što dugoročno određuje budućnost kompanije. Nastavili smo digitalnu transformaciju, modernizaciju infrastrukture i unapređenje korisničkog iskustva. Naš cilj ostaje jasan. Želimo da BH Telecom i dalje bude vodeći telekomunikacijski operater u Bosni i Hercegovini, ali i sve snažniji digitalni integrator bh. društva.

KM

76,3

miliona

Bruto dobit

Rezultati koje smo ostvarili pokazuju da idemo pravim putem. Nakon prošlogodišnjeg rekordnog prihoda u posljednjih deset godina, BH Telecom je u 2025. godini ostvario ukupan prihod od 566,1 milion KM. To je rast od 10,4 miliona KM, odnosno 2 posto u odnosu na prethodnu godinu.

Bruto dobit iznosila je 76,3 miliona KM i veća je za 6 posto u odnosu na godinu ranije. To je ujedno najveći iznos bruto dobiti od 2016. godine. EBITDA je porasla za 2 posto i iznosila je 168,8 miliona KM, uz EBITDA maržu od 30,4 posto.

KM

168,8

Ostvareni neto profit od 69,8 miliona KM potvrđuje da smo poslovanjem upravljali

odgovorno i da smo nastavili stvarati vrijednost za dioničare.



"Ostajemo posvećeni kontinuiranom rastu, unaprijeđenju dugoročne vrijednosti za naše korisnike i isporuci održivih povrata dioničarima. Ovogodišnji rezultati potvrda su rada, znanja i posvećenosti ljudi koji svakodnevno nose poslovanje BH Telecoma".

Amel Kovačević
Generalni direktor

Ovi rezultati nisu samo finansijski pokazatelji. Oni su potvrda rada, znanja i posvećenosti ljudi koji svakodnevno nose poslovanje BH Telecoma. Iza njih stoje Uprava, naši zaposlenici, povjerenje korisnika i dosljedna provedba strateških prioriteta. Uz rast prihoda i dobiti, nastavili smo raditi na optimizaciji troškova, većoj produktivnosti i boljem kvalitetu usluga.

Korisnici su i dalje u centru našeg poslovanja. Tokom godine radili smo na unapređenju korisničkog iskustva, razvoju digitalnih kanala, modernizaciji prodajne mreže i prilagođavanju ponude stvarnim potrebama tržišta. Naša namjera nije samo pružiti uslugu, već graditi dugoročan odnos povjerenja s korisnicima.

Velik dio aktivnosti u 2025. godini bio je usmjeren na mrežnu infrastrukturu, jer kvalitetna mreža ostaje temelj svih naših usluga. Modernizirali smo mobilnu, fiksnu i transportnu mrežu, instalirali 138 novih lokacija i povećali LTE kapacitete na više od 436 lokacija. Time smo unaprijedili kvalitet mreže i stvorili osnovu za dalji razvoj digitalnih servisa.

Nastavili smo širiti 4G plus mobilnu mrežu i pripremati se za 5G tehnologiju, kada se za to steknu regulatorni uslovi. Prosječna korisnička brzina na LTE mreži u 2025. godini povećana je za 38 posto u odnosu na prethodnu godinu. To je jedan od najkonkretnijih pokazatelja efekata naših ulaganja i direktno utiče na kvalitet iskustva koje korisnici imaju svaki dan.

Napredak je ostvaren i u razvoju optičke infrastrukture. Kapaciteti optičke mreže unaprijeđeni su do brzina od 1 Gbps, a broj korisnika na optičkim mrežama povećan je za 15,5 posto u odnosu na 2024. godinu. Tokom 2025. godine izgrađeno je dodatnih 11.500 optičkih vlakana, čime smo nastavili širiti osnovu za bržu, stabilniju i kvalitetniju povezanost.

Ojačali smo i međunarodne kapacitete, što je važno za pouzdanost i kvalitet usluga koje pružamo. Nova DWDM 100G mreža proširena je na međunarodnim pravcima prema Beču i Frankfurtu. Uspostavljena je i 100G veza prema Telia Company, Tier 1 operatoru, u Digital Realty data centru u Zagrebu. Internet kapaciteti prošireni su uspostavom 30 Gbps prema Akamai CDN mreži i 20 Gbps s Amazon CDN mrežom.

U 2025. godini proširili smo dostupnost 4G roaminga na 41 novu međunarodnu mrežu. Time smo korisnicima koji putuju izvan Bosne i Hercegovine omogućili kvalitetnije i pouzdanije korištenje usluga.

Posebnu pažnju posvetili smo našim zaposlenicima. Njihovo znanje, razvoj, motivacija i zadovoljstvo radnim okruženjem važni su za dalji rast kompanije. Nastavili smo ulagati u bolje uslove rada, razvoj kompetencija i unapređenje poslovnih procesa, jer dugoročna vrijednost kompanije počiva na ljudima.

Dobre finansijske rezultate pratimo odgovornim odnosom prema zajednici i okolišu. Zato smo i u 2025. godini nastavili ulagati u zelenu tranziciju, energetska efikasnost i smanjenje uticaja na okoliš. Modernizacijom mreže i

zamjenom starije tehnologije energetska efikasnijim rješenjima smanjujemo potrošnju energije i emisije CO₂.

Tokom godine puštene su u rad fotonaponske elektrane na poslovnim objektima Franca Lehara, TKC Dolac Malta i TKC Bihać. Nastavljene su aktivnosti na instalaciji solarnih sistema na objektima TKC Ilidža i skladištima u Azićima, Slimena i Šićkom Brodu. Pokrenuto je i postavljanje solarnih panela na 60 lokacija baznih stanica, uz pripreme za dodatne FTTC lokacije.

Digitalizacijom internih procesa, uključujući digitalni potpis, smanjili smo upotrebu papira i unaprijedili efikasnost rada. Nastavili smo i podsticati korisnike da pređu na elektronsku dostavu računa. To su praktični koraci koji pokazuju da odgovorno poslovanje počinje i u svakodnevnim procesima.

Naša odgovornost ogleda se i u odnosu prema zajednici. Kroz projekte društvene odgovornosti, ukupne vrijednosti 3,1 milion KM, podržali smo sport, kulturu, obrazovanje, nauku i humanitarne aktivnosti. BH Telecom na taj način nastavlja doprinositi razvoju društva i očuvanju institucionalnog, kulturnog i društvenog identiteta Bosne i Hercegovine.

Poštovani dioničari, 2025. godina pokazala je da BH Telecom ima znanje, stabilnost i povjerenje potrebno za nastavak rasta. Pokazala je i da možemo istovremeno biti finansijski snažni, tehnološki napredni, odgovorni prema zajednici i usmjereni na budućnost.

Hvala vam na povjerenju i podršci. Vaša podrška nam omogućava da planove pretvaramo u konkretne rezultate i da nastavimo graditi kompaniju koja stvara vrijednost za korisnike, dioničare, zaposlenike i društvo u cjelini.

Nastavljamo dalje, odgovorno, ambiciozno i s jasnim fokusom na dugoročni razvoj BH Telecoma.

S poštovanjem,

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 saradujemo 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 pravih 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 predsjedava sjednicama Skupštine.

NADZORNI ODBOR

Nadzorni odbor čine predsjednik i šest članova. Nadzorni odbor u periodu od 01.01.-31.12.2025. godine činili su:

1. Sedad Avdić – predsjednik,
2. Faruk Hadžić – zamjenik predsjednika, podnio ostavku na dan 29.12.2025. godine
3. Samir Čorbo – član (podnio ostavku 29.11.2024. godine). Razriješen od strane Skupštine društva 30.06.2025. godine
4. Ela Halilhodžić - član,
5. Alma Ustavdić – član,
6. Zoran Marijanović – član,
7. Hasan Hasić – član,
8. Mirnes Fatić – v.d. člana Nadzornog odbora. Imenovan 24.10.2025. godine.

UPRAVA DRUŠTVA

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.-10.10.2025. godine Upravu Društva činili su:

1. Amel Kovačević – Generalni direktor (imenovan za generalnog direktora na period od 4 godine, počev od 27.09.2024. godine),
2. Erdal Islamagić – v.d. Izvršni direktor Izvršne direkcije za razvoj poslovanja od 10.10.2024. do 10.10.2025. godine. Dana 10.10.2025. godine razriješen dužnosti,
3. Damir Čauš – v.d. Izvršni direktor Izvršne direkcije za pravne poslove, upravljanje organizacijom i ljudskim resursima od 10.10.2024. do 10.10.2025. godine,
4. Muamer Durić – v.d. Izvršni direktor Izvršne direkcije za tehnologiju i razvoj servisa od 10.10.2024. do 10.10.2025. godine,
5. Anisa Lojo-Bajrić – v.d. Izvršna direktorica Izvršne direkcije za ekonomsko finansijske poslove od 10.10.2024. do 10.10.2025. godine,
6. Saša Palinić – v.d. Izvršni direktor Izvršne direkcije za investicije od 10.10.2024. do 10.10.2025. godine,
7. Semir Ibrahimović – v.d. Izvršni direktor Izvršne direkcije za informacione tehnologije od 10.10.2024. do 10.10.2025. godine.

U periodu od 11.10.-31.12.2025. godine Upravu Društva činili su:

1. Amel Kovačević – Generalni direktor (imenovan za generalnog direktora na period od 4 godine, počev od 27.09.2024. godine),
2. Haris Lučkin – Izvršni direktor Izvršne direkcije za razvoj poslovanja od 11.10.2025. godine.
3. Damir Čauš – Izvršni direktor Izvršne direkcije za pravne poslove, upravljanje organizacijom i ljudskim resursima od 11.10.2025. godine,
4. Muamer Durić – Izvršni direktor Izvršne direkcije za tehnologiju i razvoj servisa od 11.10.2025. godine,
5. Anisa Lojo-Bajrić – Izvršna direktorica Izvršne direkcije za ekonomsko finansijske poslove od 11.10.2025. godine,
6. Saša Palinić – Izvršni direktor Izvršne direkcije za investicije od 11.10.2025. godine,
7. Semir Ibrahimović – Izvršni direktor Izvršne direkcije za informacione tehnologije od 11.10.2025. godine.

ODBOR ZA REVIZIJU

U periodu od 01.01.-02.02.2025. godine Odbor za reviziju činili su:

1. Dika Hodžić - predsjednica,
2. Esad Osmanbegović – član,
3. Dina Džano Sokolović – član.

U periodu od 09.04.-31.12.2025. godine Odbor za reviziju činili su:

1. Dika Hodžić - predsjednica,
2. Dina Džano Sokolović – član,
3. Azra Delić – član, imenovana 09.04.2025. godine.

UPRAVA



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.

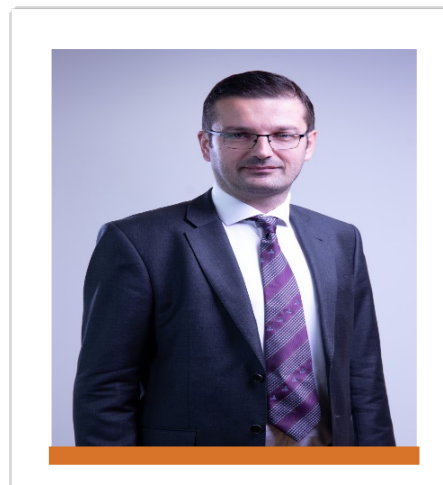
Fokusiran je na postizanje poslovnih rezultata, posjeduje znanja i vještine da sveobuhvatno razumijeva kompleksne socio-ekonomske probleme i okruženja, te osmišljava i implementira uspješne strategije. Tokom svoje karijere stekao je značajno iskustvo u pripremi i implementaciji ključnih politika i procedura 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.



HARIS LUČKIN
Izvršni direktor za razvoj poslovanja

haris.luckin@bhtelecom.ba

Rođen je 1980. godine u Sarajevu. Dodiplomski studij elektrotehnike završio je 2004. godine na Elektrotehničkom fakultetu Univerziteta u Sarajevu, Odsjeku za telekomunikacije, a postdiplomski studij 2010. godine, stičući zvanje magistra elektrotehničkih nauka. U kompaniji BH Telecom zaposlen je od 2005. godine, gdje je karijeru započeo na poslovima planiranja i razvoja radio mobilnih mreža, učestvujući u projektovanju, optimizaciji i implementaciji GSM/UMTS/LTE tehnologija, te u razvoju novih servisa i mrežnih arhitektura. Tokom godina profesionalnog angažmana obavljao je niz stručnih i rukovodnih funkcija - od inženjera za planiranje i razvoj mreže, do eksperta za razvoj poslovanja i digitalnu transformaciju, usmjeren na razvoj održivih ICT rješenja i procese digitalne transformacije Društva i privrede. Šest godina bio je direktor Direkcije za razvoj poslovanja, s fokusom na razvoj ponude i inovativnih ICT rješenja, digitalnu transformaciju, strateški razvoj poslovanja i izradu korporativnih strategija. Kroz svoj rad dao je značajnu podršku razvoju digitalnih platformi BH TechLab i BH SmartLab, usmjerenih na podršku inovacijama i izgradnju digitalnog ekosistema u Bosni i Hercegovini. Predavač je i panelista na brojnim domaćim i međunarodnim stručnim konferencijama. Autor je i koautor većeg broja stručnih i naučno-istraživačkih radova iz oblasti telekomunikacija, objavljenih i prezentovanih na međunarodnim konferencijama u zemlji i inostranstvu. Aktivno govori italijanski i engleski jezik. Od oktobra 2025. godine imenovan je za izvršnog direktora Izvršne direkcije za razvoj poslovanja Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo.



DAMIR ČAUŠ
Izvršni direktor za pravne poslove,
upravljanje organizacijom i ljudskim
resursima

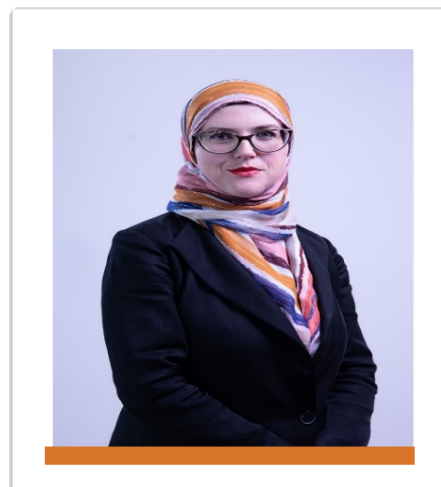
damir.caus@bhtelecom.ba

Rođen je 1984. godine u Banjaluci. Srednje obrazovanje završio je u Općoj gimnaziji u Zenici, a diplomski studij prava okončao 2010. godine na Pravnom fakultetu Univerziteta u Sarajevu. 2012. godine započeo je poslovnu karijeru u JP Elektroprivreda BiH d.d. Sarajevo, podružnica „Elektrodistribucija“ Zenica, gdje je prvobitno angažovan na poslovima stručnog saradnika za kadrovske poslove u svojstvu pripravnika. Nakon toga radni angažman nastavio je na poslovima stručnog saradnika za pravne poslove u Službi za pravne poslove. Tokom daljeg radnog angažmana u podružnici „Elektrodistribucija“ Zenica obavljao je poslove rukovodioca Službe za opće poslove i transport, rukovodioca Službe za kadrovske poslove, rukovodioca Službe za internu kontrolu te rukovodioca Službe za opće poslove. Sa pozicije rukovodioca Službe za opće poslove imenovan je na funkciju v.d. Izvršnog direktora za pravne poslove, upravljanje organizacijom i ljudskim resursima Dioničkog društva BH Telecom.



MUAMER DURIĆ
Izvršni direktor za tehnologiju i razvoj
servisa

muamer.duric@bhtelecom.ba



ANISA LOJO-BAJRIĆ
Izvršna direktorica za ekonomsko
finansijske poslove

anisa.lojo-bajric@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 ćelijsko 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.

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
Izvršni direktor za investicije

sasa.palinic@bhtelecom.ba

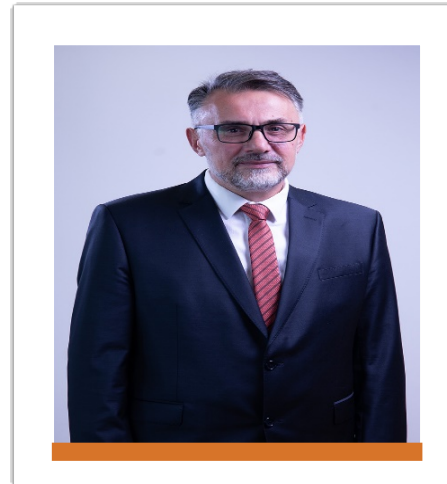
Rođen u Sarajevu 1973. godine, gdje je završio osnovno i srednje obrazovanje, te diplomirao na Elektrotehničkom fakultetu Univerziteta u Sarajevu.

Posjeduje preko 20 godina profesionalnog iskustva u internacionalnim i regionalnim kompanijama u domeni informacionih tehnologija, vođenja projekata i upravljanja poslovanjem.

Kroz profesionalni angažman, pored ostalog ističe se ekspertizom u procesima digitalne transformacije, posebno u području informacijske sigurnosti, PKI rješenja, digitalnog potpisivanja, te projektovanja i dizajna, implementacije i certifikacije u ovim oblastima.

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

U oktobru 2023. godine, priključuje se timu BH Telecoma, kao član Uprave društva, na poziciji izvršnog direktora Izvršne direkcije za investicije.



SEMIR IBRAHIMOVIĆ
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 poslovne zajednice i studenata.

STRATEGIJA

Tokom 2025. godine BH Telecom je započeo novu fazu strateškog upravljanja razvojem Društva. Nakon usvajanja Strategije razvoja BH Telecoma za period 2025–2029. godina, fokus je stavljen na uspostavu organizacijskih mehanizama koji omogućavaju njenu dosljednu i održivu provedbu.

S tim u vezi u cilju unapređenja ranijeg načina strateškog upravljanja i jačanja sposobnosti i kapaciteta za realizaciju dugoročnih ciljeva, BH Telecom je krajem 2025. godine uspostavio Sektor za strategiju i korporativni razvoj. Sektor je formiran kao centralna funkcija koja povezuje strateško planiranje s operativnim izvršenjem i omogućava transparentno, mjerljivo i koordinirano ostvarivanje strateških ciljeva Društva.

Cilj ovakvog pristupa upravljanju realizacijom Strategije je uspostaviti jasan i održiv okvir za realizaciju Strategije, uz snažniji fokus na zajedničko djelovanje i mjerljive rezultate. U tom kontekstu započete su aktivnosti na uspostavi Strateške mape za trogodišnji period, zasnovane na intenzivnom dijalogu svih organizacionih cjelina, a kako bi se osiguralo jedinstveno razumijevanje strateških prioriteta i inicijativa na nivou cijelog Društva.

Ovakav pristup donosi veću transparentnost u upravljanju prioritetima, efikasniju raspodjelu resursa i jasnije povezivanje strateških ciljeva sa svakodnevnim operativnim aktivnostima.

Poseban naglasak kroz osnivanje Sektora za strategiju i korporativni razvoj stavljen je na jačanje organizacijske spremnosti za provedbu strategije, koja podrazumijeva integraciju aspekata kulture, organizacijskih sposobnosti i upravljanja promjenama. Na ovaj način se izvršenje strategije BH Telecoma pozicionira kao kontinuirani proces koji se provodi kroz svakodnevni rad, ponašanja i odluke u cijeloj organizaciji, osiguravajući da BH Telecom sistematično podržava ostvarenje ključnih strateških ciljeva: unapređenje korisničkog iskustva, ubrzanje digitalne transformacije, odgovorno i održivo ulaganje u mrežnu infrastrukturu, te razvoj ljudskih potencijala i organizacijskih sposobnosti.

naša MISIJA
Povezujemo i razvijamo BiH kroz inovativna digitalna rješenja.
Svaki dan, za ljude, zajednice i budućnost koju gradimo zajedno.

naša VIZIJA
Vodeći digitalni integrator bh. društva.
Savremeno. Bez granica. Povezano.





naše VRIJEDNOSTI
T.O.Č.A.K.

Timski rad Dijelimo znanje i iskustvo, zajedno razvijamo. Znamo da naš timski rad je naša snaga.	Odgovornost Kada smo svi mi na jednom timu, zajedno možemo postići više nego što smo u mogućnosti učiniti sami.
Čista posla Radimo ispravno čak i kad je teško. Uvijek čuvamo ugled BH Telecoma. Integritet. Na odgovornost.	Korisnik u fokusu Radimo u BH Telecomu odgovorno i pažljivo, kako bismo osigurali da naša rješenja i usluge stvarno pomažu našim korisnicima sa kojim povjerljivo gradimo naše društvo.
Agilnost Vrijednosti stvaramo kroz promjene. Učinimo brzo, jer je odgovorno djelovanje važnije od savršenog plana.	

BH TELECOM 2025: GODINA RASTA, INOVACIJA I DIGITALNE TRANSFORMACIJE

FINANSIJSKI I KOMERCIJALNI RAST




2025. godinu obilježili su rast ukupnih prihoda i povećanje broja korisnika u svim ključnim segmentima. Posebno je izražen rast u postpaid segmentu, kako od rezidencijalnih tako i od poslovnih korisnika, što potvrđuje liderstvo BH Telecoma na tržištu mobilne telefonije u BiH.

-  +10,4 miliona KM ili 8% rast prihoda u postpaid segmentu
-  +4,0 miliona KM ili 3% rast prihoda od Moja TV
-  +19% rast cloud prihoda u poslovnom segmentu
-  +1,9 miliona KM rast prihoda od asemblirane ponude

MOBILNA MREŽA: MODERNIZACIJA, MIGRACIJE I KORISNIČKI DOŽIVLJAJ


Tokom 2025. 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 3.797 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 tokom 2025. godine uspješno realizirao sveobuhvatan redizajn Moja TV i Moja webTV portfolija kroz uvođenje novih premium sadržaja.

KLJUČNE INOVACIJE I REZULTATI:

-  Održavanje kontinuiteta u pružanu atraktivnog sadržaja kroz uključanje preko dvadeset novih TV kanala, te unaprijeđenje ponude naslova unutar Moja TV Videoteke: **HGTV, Dizi, TV kanali iz Filmbox paketa, Superstar 3, Euronews BH, Newsmax.**
-  Kontinuitet u obezbjeđenju atraktivnog sportskog sadržaja
-  povećanje optičkih brzina – rast kvaliteta streaminga i korisničkog doživljaja

-
- 💰 **+3% više prihoda u odnosu na plan i prošlu godinu** – rezultat redizajna ponude i snažnih promocija, rast broja korisnika paketa višeg ranga

🎯 FOKUS NA KORISNIČKO ISKUSTVO:

- Modernizacija infrastrukture Kontakt centra i brže rješavanje zahtjeva korisnika
- Pojednostavljenje ponovnog uključanja, lakše i brže vraćanje korisnika u puni servis
- Implementacijom Omnichannel aplikacije omogućeno brže informisanje, donošenje odluka i efikasnije rješavanje zahtjeva korisnika
- Brže otklanjanje smetnji kroz bolju automatizaciju, koordinaciju i nadzor nad infrastrukturom

🎯 Moja TV nije samo servis, već multimedijalna platforma budućnosti koja pruža vrhunski sadržaj, tehničku pouzdanost i ekskluzivne doživljaje za korisnike u BiH.

🌐 POSLOVNA RJEŠENJA I DIGITALNE USLUGE – CLOUD KOJI POKREĆE BIZNIS


Tokom 2025. 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:

- 📦 Razvoj i unapređenje Kataloga za kreiranje personaliziranih prodajnih prilika prilagođenih specifičnim potrebama Korisnika
- 📦 Kreiranje i razvoj promotivnih aktivnosti usmjerenih na unapređenje vizuelnog identiteta te stratešku promociju Cloud usluga.
- 📦 Integracija Clouda sa SD WAN uslugom
- 📦 Uveden WAF (Web Application Firewall) SMB (Small and Medium sized Businesses) i Enterprise
- 📈 **+19% rast prihoda od cloud servisa** – rastuća potražnja među kompanijama u digitalnoj tranziciji
- 📡 **MPLS preko 4G** mreže – omogućeno pružanje usluge na lokacijama na kojima BH telecom nema fiksnu infrastrukturu
- 🤝 **Značajan broj korisnika sa zaključenim ugovorom za “Top Tim” uslugu** – potvrda lojalnosti i stabilnog partnerstva
- 📄 Širenje portfolija ugovornih poslovnih korisnika – Ostvaren značajan rast kroz nove ugovore sa kompanijama malog, srednjeg i korporativnog sektora, uz obnovu strateških partnerstava sa ključnim institucijama i velikim poslovnim sistemima.
- 🎯 Strukturiran razvoj KAM upravljanja – Unaprijeđen strateški pristup ključnim kupcima kroz poboljšane account planove i sistematičnije upravljanje korisnicima.
- 📁 Digitalizacija prodajnih i postprodajnih procesa – Nadograđen CRM sistem i uvedeni novi moduli koji omogućavaju detaljnije praćenje korisničkih interakcija i efikasniji rad timova.
- 📊 Povećana tržišna prisutnost i vidljivost brenda u B2B segmentu – Postignuto kroz aktivno učešće na sajmovima, forumima i poslovnim događajima, čime je dodatno ojačana tržišna pozicija brenda.
- 🤝 Razvoj i osnaživanje prodajnog tima – Organizovane edukacije iz ICT oblasti, unaprijeđene komunikacijske i pregovaračke vještine, te uspostavljene prakse za interno dijeljenje znanja.

ŠTA OVO ZNAČI ZA BIZNIS KORISNIKE?

- Povećana sigurnost (data backup, DR)
- Bolja dostupnost i fleksibilnost
- Manji troškovi infrastrukture
- Tehnička podrška i servis 24/7
- Pomak u korisničkom iskustvu (CX)

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

PROMOCIJA I DRUŠTVENA ODGOVORNOST

U 2025. godini, kroz snažne marketinške aktivnosti i društveno odgovorne inicijative, ostvaren je značajan doprinos zajednici i tržištu.

GLAVNE AKTIVNOSTI I POSTIGNUĆA

-  **Društvena odgovornost i podrška zajednici**

– Podržali smo više od **650 projekata** iz oblasti sporta, nauke i kulture, uz ukupna ulaganja od **3,1 miliona KM**.

– Potpisan je **najveći sponzorski ugovor** sa KK **Bosna BH Telecom**.

-  **Marketinške i komunikacijske kampanje**

– Realizirane **4 integralne kampanje: Ekstra, Netflat, BizSolution, Moja TV**, kao i Chat bot aktivnosti i prateće akcije.

– U saradnji sa dobavljačima uspješno provedeno **90 kampanja za terminalnu opremu**.

-  **Organizacija događaja**

– Realizovana **4 događaja** za zaposlenike, korisnike i poslovnu javnost, s ciljem jačanja brenda i unaprjeđenja odnosa sa zajednicom.

-  **Digitalizacija i automatizacija internih procesa**

– Uvedeni i pušteni u rad servisi **Gaming Zonu** i **e-aukcije**, čime je značajno unaprijeđena interna operativna efikasnost.

-  **Online prisutnost i jačanje digitalnog brenda**

– Objavljeno **888 vijesti i sadržaja** na web stranici.

– Mjesečni reach na svim društvenim mrežama iznosi oko **1 milion korisnika**.




– Web stranica ostvaruje približno **950.000 pregleda mjesečno**.

★ Sve navedene aktivnosti potvrđuju našu kontinuiranu predanost razvoju društveno odgovornih projekata, jačanju brenda i unaprjeđenju marketinške strategije usmjerene na stvaranje pozitivnih efekata u zajednici.

VELEPRODAJA I MEĐUNARODNA MREŽNA POVEZANOST

U 2025. godini nastavili smo jačati i optimizirati kapacitete međunarodne mrežne infrastrukture, čime osiguravamo pouzdaniju i bržu uslugu za naše poslovne korisnike i partnere.




Ključni pomoci:

-  U toku su aktivnosti na uspostavi novog međunarodnog optičkog i DWDM pravca, a sa ciljem obezbjeđenja zaštite za Bihać i alternativne trase za pristup globalnom internetu pri čemu Bh Telecom i po drugom svom optičkom pravcu dolazi do Zagreba i dalje do Beča i Frankfurta
-  Optimizirani GIA i peering kapaciteti, rezultirajući većom efikasnošću i nižim latencijama.
-  Uspostavljeni novi međunarodni linkovi, uključujući:
 - **30 Gbps peering s Akamai**, vodećim svjetskim CDN provajderom,
 - **Ugovoreni roaming servisi u 74 zemlje**, čime je proširena pokrivenost i kvalitet usluga za naše korisnike na međunarodnim putovanjima.

E-USLUGE I DIGITALNO KORISNIČKO ISKUSTVO

Još brže i lakše do naših usluga

Glavni rezultati:

- Kontinuirana modernizacija WebShopa i rast prodaje potvrda su ispravnosti digitalne strategije
-  Implementiran je **digitalni promotivni kanal u BH Telecom app**.
-  Lansirana je prodaja Gaming vaučera putem Moj BH Telecom app, olakšavajući kupovinu široj korisničkoj bazi, u okviru promo funkcionalnosti Market place.
-  **Širenje ponude Elektronske uplatnice**
 - Proširena saradnja s bankama Addiko i NLB, čime je omogućeno plaćanje BH Telecom računa putem mobilnih aplikacija devet banaka. U 2025. godini isporučeno je preko 90.000 e-uplatnica, što potvrđuje rast korištenja digitalnih servisa.
- **Uvođenje samouslužnih automata – platomata** - Na prodajnim mjestima BH Telecoma postavljena su tri samouslužna platomata za plaćanje svih BH Telecom usluga: fiksne i mobilne mreže, xDSL usluga, MojaTV, Moj izbor, jedinstvenog računa BHT i ostalih rezidencijalnih usluga. U periodu od 20.06.2025. do 31.12.2025. ova tri uređaja su realizovala ukupno 33.891 transakciju, što po obimu odgovara radu blagajnika od 847 radnih sati. Time su značajno rasterećeni šalteri i unaprijeđeno korisničko iskustvo.
- Kreiran digitalni katalog usluga i lansirana nova platforma za prezentaciju poslovne ponude

INFRASTRUKTURA I MREŽE




RAZVOJ MREŽE I POVEĆANJE KAPACITETA – INFRASTRUKTURA KOJA POKREĆE BUDUĆNOST

Tokom 2025. 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

- 10G PON opreme kapaciteta 47.888 portova
- 144 nove RR veze
- 59 novih optičkih spojnih puteva

NADogradnja LTE MOBILNE MREŽE

-  **+38% veća prosječna brzina LTE** (sa 9,53 Mbps na 13,15 Mbps)
-  **+138 novih LTE baznih stanica**, ukupno 1.745
-  **58,5% višeproširenja kapaciteta lokacija BS**: 436 u 2025. (naspram 275 u 2024.)

DIGITALNA EVOLUCIJA USLUGA

-  Aktivacija **VoLTE servisa za prepaid korisnike** omogućava napredniju, kvalitetniju i stabilniju komunikaciju
-  Pripreme za uvođenje **VoLTE roaminga** - korak ka modernom globalnom iskustvu poziva bez prekida
-  Nadogradnja mCommerce platforme i Moj BH Telecom aplikacije i servisa korisnicima pruža **lakši, brži i sigurniji način upravljanja računima**
-  Implementacija gaming vaučera - podrška gamingu i jednostavnija aktivacija sadržaja za igrače
-  Implementacija novih servisa na OCS i EPC/PCRF sistemima donosi efikasnije upravljanje paketima, brže aktivacije i dodatne opcije za korisnike
-  Integracija i unapređenje Microsoft CSP usluge kao indirect partner omogućava distribuciju Microsoft O365 portfolija i modernih cloud rješenja
-  Dynamic Port Mapping (DPM) - automatsko puštanje servisa uz značajno smanjenje grešaka i smetnji

POVEZIVANJE S GLOBALNIM PARTNERIMA – INTERNET BEZ GRANICA

Uspostavljen novi Google Caching site u Bihaću čime je omogućeno dodatnih 50G Internet kapaciteta prema Google servisima

Prošireni kapaciteti na Facebook caching serverima u Tuzli uspostavom 1x100G veze

NAPREDNA OPTIČKA MREŽA – BRZINA KOJA MIJENJA SVAKODNEVNICU

U 2025. godini, BH Telecom je dodatno ubrzao digitalnu transformaciju kroz intenzivnu ekspanziju FTTH (Fiber-to-the-Home) infrastrukture.

◇ Rezultat?

Mogućnost Internet brzina do 1 Gbps

11.500 novih optičkih vlakana

Aktivno 39.900 optičkih portova

+15,5% rast korisnika na optičkoj mreži u odnosu na 2024. godinu

Brža, stabilnija i energetska efikasnija konekcija za rad, zabavu i edukaciju

SUPERIORNI KAPACITETI ZA BESPRIJEKORNU POVEZANOST

Tokom 2025. godine, BH Telecom je realizovao značajnije širenje kapaciteta mobilnog paketskog jezgra i realizovao VoLTE servis za prepaid korisnike, te izvršio pripreme i za VoLTE roaming. Uspostavljene su nove veze sa 71 operatorom uključujući i 5G roaming u stranim mrežama. Paralelno su pokrenute intenzivne pripreme za uvođenje 5G Core arhitekture, čime se mreža priprema za eksponencijalni rast saobraćaja i nove generacije servisa.

Šta to znači za korisnike?

- Neometan pristup internetu za sve korisnike mobilnog interneta
- Brža uspostava poziva i bolja kvaliteta zvuka, te mogućost korištenja interneta tokom trajanja govornog poziva i za korisnike ULTRA paketa
- Korištenje roaming usluga i u stranim 5G mrežama.

Ove nadogradnje omogućavaju besprijekorno korisničkog iskustvo čak i u periodima najveće mrežne aktivnosti, te predstavljaju još jedan korak u omogućavanju najnaprednijih tehnoloških rješenja za sve naše korisnike.

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

U 2025. godini, BH Telecom je dodatno unaprijedio svoju multimedijalnu platformu – isporučujući korisnicima kvalitetniji stream nacionalnih i sportskih HD kanala, bolje iskustvo gledanja i napredne Android funkcionalnosti.

◇ VIŠE SADRŽAJA – VEĆI KAPACITET

- Preko 80 % live i VOD sadržaja u HD rezoluciji
- Napredni algoritam obrade HD kanala - kvalitetniji stream
- Novi live i VOD sadržaj za krajnje korisnike

◇ TEHNOLOGIJA KOJA PRATI KORISNIKA

- Proširen portfolio Android STB uređaja - napredni Android STB uređaji
- Upgrade STB terminalne opreme - usaglašenost sa posljednjim google zahtjevima
- Unapređenje Moja TV android aplikacije – search modul, thumbnail funkcionalnost, GDPR...
- POC za OTT servis – Moja TV svugdje

◇ PREMIUM DIGITALNI SADRŽAJI

- Aktivacija dodatnih paketa sadržaja i usluga kroz Moja TV ekran

- BHT servisi aplikacija – novi kanali prodaje putem STB uređaja
- Korištenje dodatnih streaming servisa na STB uređajima

🌀 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 2025. godine nastavio sa investicijama 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 D.Malta, FN Bihać, FN Franca Lehara** pušteni u rad– ostvarene uštede potrošnje električne energije iznose cca 5% za objekte Franca Lehara i TKC Bihać, te cca 1,5% za TKC Dolac Malta.
- **FN na 20 BS sa prosječnim uštedama potrošnje električne energije iz mreže po lokaciji od cca 12%.**
- **U toku implementacija FN sistema:**
 - na **40 baznih stanica**
 - u **4 poslovna objekta (Ilidža, Azići, Slimena, Šićki Brod)**
- **Pušten u rad prvi hibridni sistem na BS Mliništa (DEA + AKU + FNE).**

⚙️ □ MODERNIZACIJA OPREME

- Potpisan ugovor za nabavku i implementaciju **9 agregatskih postrojenja za RR čvorišta.**
- U toku je izrada investicionog programa (IP) za nabavku **46 novih agregatskih postrojenja za RR čvorišta.**
- U toku su procesi nabavke opreme u cilju **zamjena dotrajale opreme i modernizaciju sistema napajanja**, koje obuhvataju:
 - **5.920 blokova akumulatorskih baterija**
 - **91 sistem napajanja,**
 - ispravljačke module i kontrolere, u cilju **modernizacije 171 sistema napajanja.**
 - **9 UPS sistema i 640 blokova akumulatorskih baterija na 6 lokacija.**
 - **159 sistema klimatizacije za 149 objekata sa najmodernijim ekološkim rashladnim medijem.**

📊 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.

KLJUČNA POSTIGNUĆA DIGITALNE TRANSFORMACIJE BH TELECOMA

BH Telecom je u proteklom periodu ostvario značajne rezultate u modernizaciji korisničkog iskustva, jačanju digitalnih servisa i unaprjeđenju internih procesa. Kombinacija AI tehnologija, robotizacije i novog billing sistema stvara stabilan i skalabilan ekosistem za budući rast.

1. Unaprjeđenje korisničkog iskustva kroz digitalne servise

AI ChatBot – Digitalni asistent 24/7

Od 5. septembra 2025. u produkciji, ChatBot predstavlja ključni korak u modernoj korisničkoj podršci:

- Dostupan 24/7 za brzu i jednostavnu komunikaciju
- Pruža informacije o uslugama, uređajima i smetnjama
- Smanjuje opterećenje call centra i ubrzava rješavanje upita

Platomati BH Telecoma – Brže i sigurnije plaćanje

- Dostupni na tri ključne lokacije
- Plaćanje karticom ili gotovinom, uz automatsku potvrdu
- Zamjetno rasterećenje poslovnica i veća dostupnost servisa

Integracije s bankama – Jači digitalni ekosistem

- Brže i sigurnije transakcije
- Manje ručnih intervencija i kraća obrada uplata
- Jačanje pozicije BH Telecoma u digitalnom finansijskom prostoru

Automatska ponovna uključanja – Reaktivacija u realnom vremenu

- Više od 80% reaktivacija odvija se automatski
- Servisi dostupni odmah nakon uplate
- Značajno smanjenje manuelnih intervencija

Digitalni potpis i Paperless kupovina

- Ugovaranje usluga bez papira i bez odlaska u poslovnicu
 - Veća sigurnost, manja administracija
 - Ekološki odgovorno i auditno transparentno poslovanje
-

2. Unapređenje internih procesa i operativne efikasnosti

Paperless poslovanje – „Zelena kancelarija“

- Manja upotreba papira i brže procedure
- Sniženje operativnih troškova
- Transparentno digitalno arhiviranje

RPA – Robotizacija repetitivnih poslova

- Automatizacija obračuna, izvještavanja i administracije
- Manje grešaka i veća brzina obrade
- Zaposlenici se fokusiraju na strateške zadatke

GenAI i Copilot – Pametna podrška zaposlenima

- Automatska izrada dokumenata, sumarijacija i analitika
- Brže pronalaženje informacija i unaprijeđeno upravljanje znanjem
- Smanjeno administrativno opterećenje i brže donošenje odluka

3. Završena implementacija Oracle Billing BRM sistema

Oracle BRM postao je centralna platforma za tarifiranje, naplatu i upravljanje prihodima postpaid korisnika.

Ključni doprinosi BRM sistema:

- Omogućava automatizaciju procesa poput ponovnih uključenja i bankarskih integracija
- Brže kreiranje tarifa, kampanja i komercijalnih modela
- Stabilno i skalabilno upravljanje prihodima
- Unaprijeđeno korisničko iskustvo kroz bržu i tačniju naplatu
- Povezivanje sa digitalnim kanalima i modernim AI rješenjima



Konačni efekti transformacije

Zahvaljujući sinergiji AI servisa, digitalnih kanala, modernog BRM sistema i paperless procesa, BH Telecom izgrađuje:




- unaprijeđeno i moderno korisničko iskustvo
- brže i stabilnije interne procese
- niže operativne troškove
- viši kvalitet isporuke i dostupnosti servisa
- temelje za nove digitalne usluge i tržišne modele

FINANSIJSKO IZVJEŠTAVANJE I TRANSPARENTNOST

Digitalno. Stabilno. Transparentno.






DIGITALNA TRANSFORMACIJA

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

-  **-4% smanjen broj zaposlenika IDEFP-a**, uz istovremeno povećanje produktivnosti.
-  Izveštavanje je sada dostupno **10 dana ranije** – do 15. u mjesecu.
-  Digitalizacijom procesa doprinosimo ukupnoj efikasnosti Društva .




FINANSIJSKA STABILNOST

Pametno upravljanje sredstvima donosi konkretne rezultate:

-  aktivno upravljanje slobodnim novčanim sredstvima.
-  Konsolidacija računa i automatizacija procesa rasknjižavanja.
-  **+42% veći prihod od planiranog na oročena sredstva.**
-  Prihodi od oročenih sredstava povećani su za **31% u odnosu na 2024.**
-  Ulaganje u obveznice donosi rezultate.

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.

LJUDSKI RESURSI – 2025. GODINA ZNANJA

🌟 BH Telecom je i tokom 2025. godine 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.



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:

- 73 interna edukacijska događaja
- Preko 3.500 učesnika

Uz to, 4.437 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: 3 fakultetske i 3 srednjoškolske delegacije, među kojima i jedna tromjesečna posjeta
- Realizovan 91 program praktičnog rada, od čega je 70 studenta i 21 srednjoškolac

 Saradnja sa Pravnim fakultetom u okviru BOIP programa, na osnovu kojeg su studenti Pravnog fakulteta u Sarajevu obavili praksu u našoj kompaniji.

UČEŠĆE NA PRESTIŽNIM INICIJATIVAMA

Aktivno učešće u:

- EEML (Eastern European Machine Learning Summer School) u organizaciji Google DeepMind
- Sajmu poslova „Gledaj sebi posla“
- Job fair 2025 i Sajam zapošljavanja Službe za zapošljavanje Kantona Sarajevo
- Sajam IUS

POSLOVNO OKRUŽENJE

Makroekonomsko okruženje u 2025. godini

Tokom 2025. godine, Bosna i Hercegovina nastavila se suočavati s izraženim makroekonomskim izazovima, u okruženju obilježenom međunarodnim geopolitičkim nestabilnostima, pooštrenim finansijskim uslovima i slabijom dinamikom privrednog rasta u Evropskoj uniji i eurozoni. Takvi globalni faktori dodatno su opteretili ekonomske tokove, usporavajući oporavak vanjske potražnje i utičući na izvozno orijentisane sektore domaće ekonomije.

Prema dostupnim projekcijama međunarodnih institucija, privredni rast u EU i eurozoni ostao je skroman, uz ograničenu industrijsku aktivnost i oprez investitora, što se odrazilo i na zemlje Zapadnog Balkana, uključujući Bosnu i Hercegovinu. Slabija potražnja na ključnim partnerskim tržištima i dalje predstavlja jedan od glavnih faktora koji utiču na dinamiku domaće ekonomske aktivnosti.

U takvim okolnostima, bh. ekonomija je i u 2025. godini bilježila strukturne slabosti, posebno izražene kroz smanjenu industrijsku aktivnost, negativne trendove u prerađivačkom sektoru i skromnu dinamiku inostrane trgovine. Industrijska proizvodnja zadržala se na silaznoj putanji, pri čemu su padovi zabilježeni u većini glavnih industrijskih grupa, što upućuje na i dalje prisutne izazove povezane s konkurentnošću, troškovnim pritiscima i ograničenom produktivnošću.

Uprkos tome, ukupna ekonomska aktivnost u 2025. godini je zabilježila umjeren rast, vođen prvenstveno uslužnim sektorom, koji se pokazao najotpornijim segmentom domaće ekonomije. Sektori trgovine, turizma, transporta i informacionih usluga nastavili su bilježiti pozitivne trendove, čime su djelimično amortizovali negativne efekte iz industrije. Prema preliminarnoj procjeni CB BiH iz decembra 2025. godine na osnovu podataka BHAS-a godišnji realni rast BDP-a kretao trebao bi iznositi 1,9%.

Posebno je vidljiv rast aktivnosti u turizmu i povezanim uslugama, koji je nastavljen zahvaljujući stabilnom rastu potrošnje domaćinstava, ali i povećanim prilivima iz inostranstva. Dodatni doprinos potrošnji dao je i rast minimalne plaće te povećanje kreditne aktivnosti, što je učvrstilo finalnu potrošnju kao ključni izvor rasta u 2025. godini. Investicione aktivnosti ostale su jedna od najznačajnijih komponenti agregatne potražnje, doprinoseći umjerenom, ali stabilnom rastu ekonomske aktivnosti.

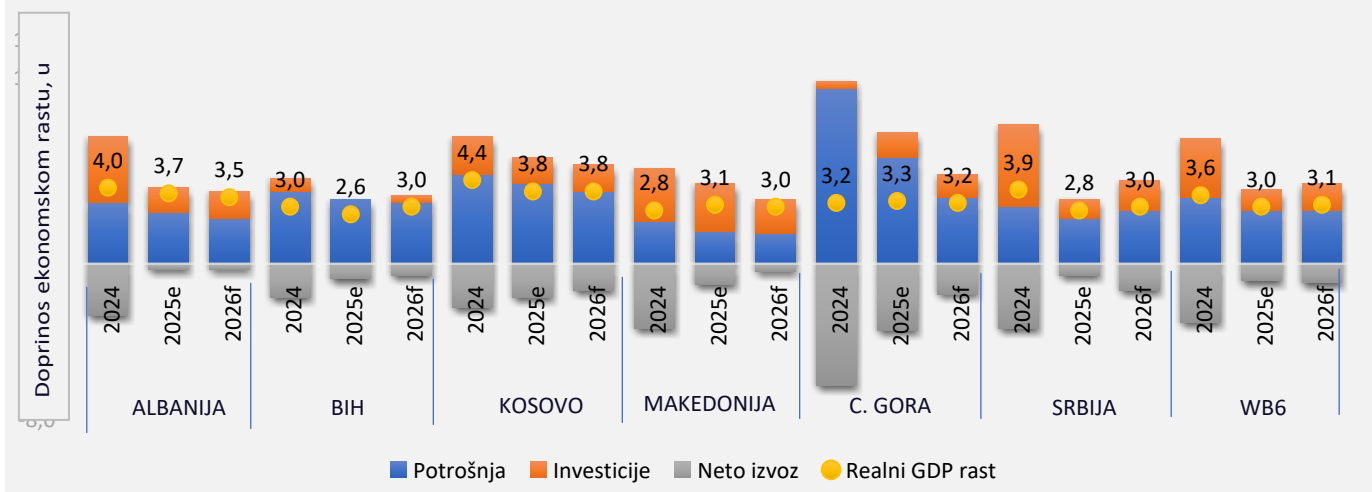
U poređenju s izraženim izazovima iz međunarodnog okruženja, može se zaključiti da je bosanskohercegovačka ekonomija tokom 2025. godine održala umjerenu otpornost, uz nastavak pozitivnih trendova u uslužnom sektoru i stabilnu domaću potražnju. Međutim, rizici ostaju značajni, posebno oni povezani s padom vanjske potražnje, slabostima u industrijskoj proizvodnji, geopolitičkim tenzijama, trgovinskim disbalansima i rastu inflatornih pritisaka u segmentu hrane i usluga.

U konačnici, premda je 2025. godina donijela određeni oporavak i stabilizaciju u poređenju s prethodnim godinama, Bosna i Hercegovina ostaje suočena s potrebom ubrzanja strukturnih reformi i jačanja konkurentnosti kako bi se osigurali održiviji i dugoročno stabilniji makroekonomski temelji.

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

- Projekcijama Svjetske banke iz oktobra 2025 godine predviđa se rast realne ekonomske aktivnosti od 2,6% u 2025. godini, što je više za 0,7 procentnih poena u odnosu na projekcije Centralne banke BiH. Dinamika umjerenog ekonomskog rasta bi se mogla nastaviti i u narednom periodu. Ekonomska aktivnost u BiH u protekloj godini bila je primjetno niža u odnosu na prosjek zemalja Zapadnog Balkana. BiH je za 0,4 p.p. ispod regionalnog prosjeka značajniji u odnosu na eurozonu.

Realni GDP rast (%)

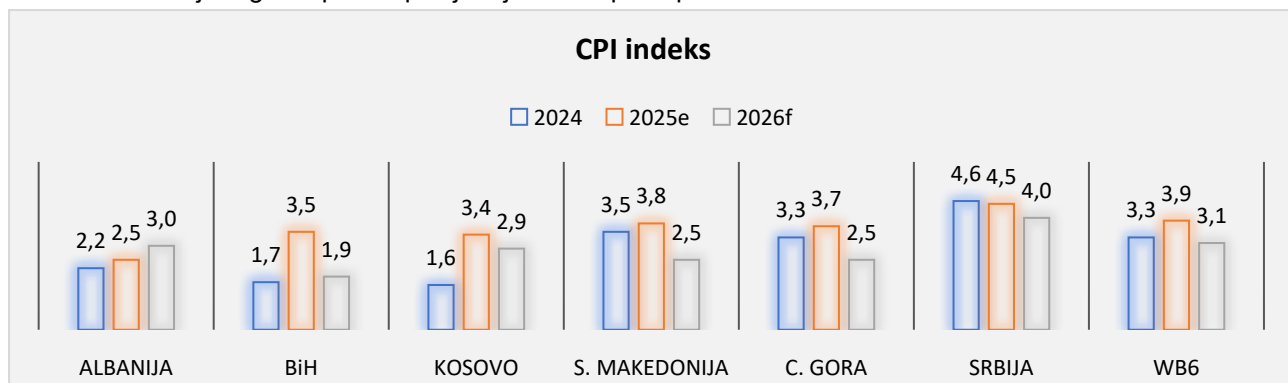


Izvor: **Western Balkans Regular Economic Report No. 28, Fall 2025: Towards Better Jobs**, World Bank, oktobar 2025.

*Napomena: Za 2025. i 2026. godinu je data procjena

Usporenje u BiH kretalo se u istoj liniji, ali izraženije nego u drugim zemljama regiona, usljed:

- Slabije industrijske proizvodnje, posebno prerađivačke
- Slabije vanjske potražnje
- Političke neizvjesnosti i sporijih reformi
- Prema podacima Agencije za statistiku BiH zabilježena je godišnja inflacija od 4,0% u 2025. 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, eurozону i zemlje regiona prema posljednjim dostupnim podacima MMF-a:

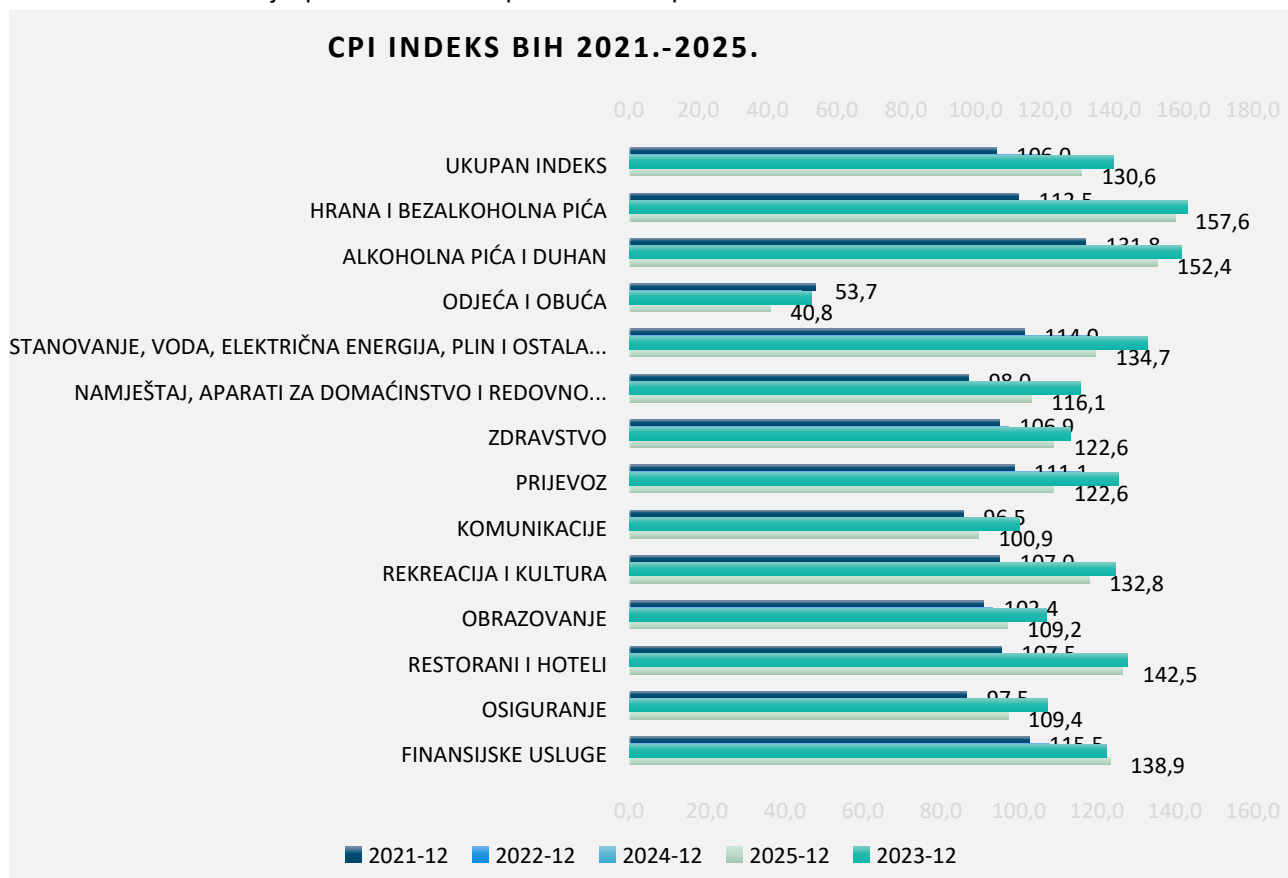


Izvor: **Western Balkans Regular Economic Report No. 28, Fall 2025: Towards Better Jobs**, World Bank, oktobar 2025.

*Napomena: Za 2025. i 2026. godinu je data procjena

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 31%, 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 31%. Indeks cijena hrane i bezalkoholnih pića u decembru 2025. godine iznosi 156,0, najamnina 162,2, snadbjevanje vodom i različite komunalne usluge 128,4, električna energija, plin i dr. energenti 133,1 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

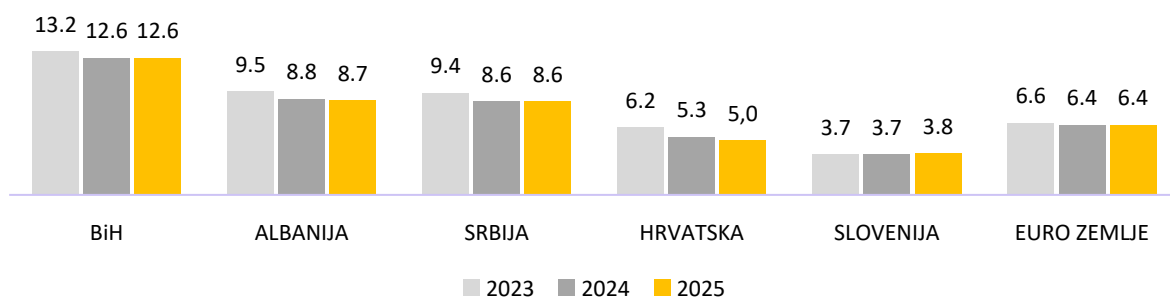
dohotka građana. Rast prosječnih potrošačkih cijena najviše pogađa domaćinstva s nižim dohotkom, budući da veći dio svojih prihoda troše na prehrambene proizvode i osnovne životne namirnice.



CPI indeks 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.

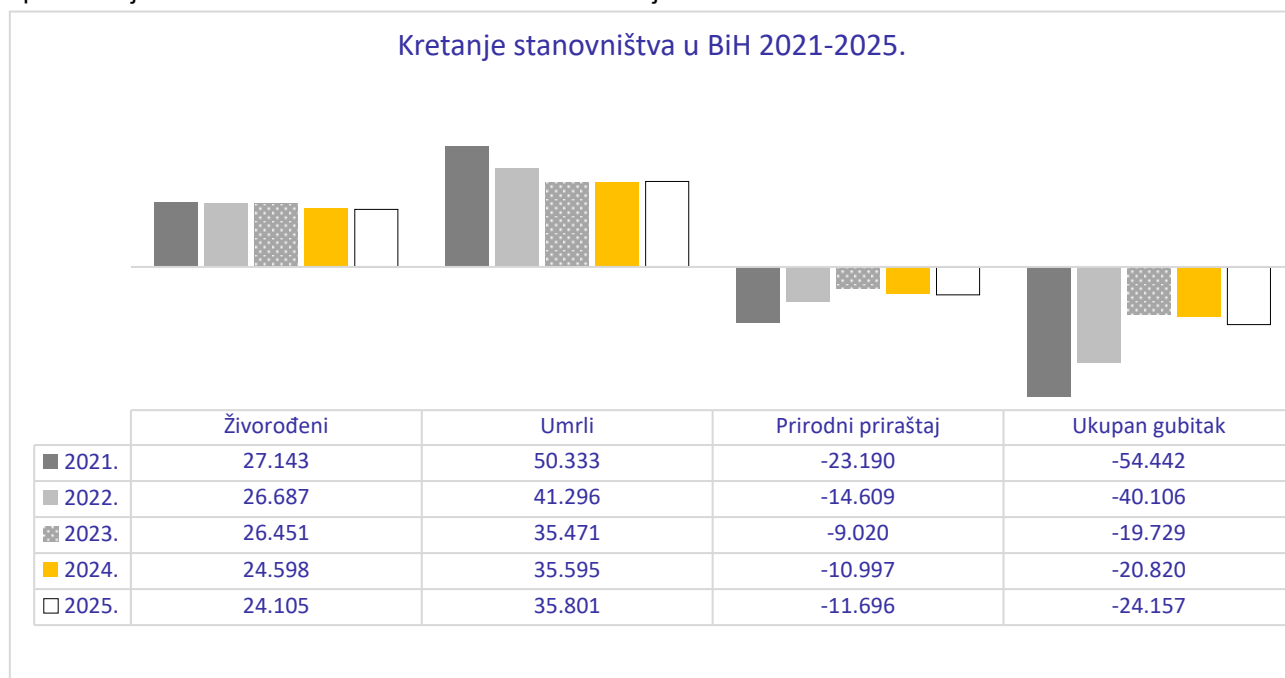
- Pozitivni trendovi na tržištu rada u BiH nastavili su se i u 2025. godini – prema podacima Agencije za statistiku BiH broj registriranih nezaposlenih lica u decembru 2025. godine je manji za 1,8% u odnosu na decembar 2024. godine. Unatoč pozitivnim trendovima na tržištu rada, stopa nezaposlenosti od 12,6% 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 2025. godine je iznosila 1.633 KM i nominalno je viša za 14,2% u odnosu na decembar 2024. godine. Ovo je uglavnom uslijed inflatornog pritiska na povećanje nominalnih plata.

STOPA NEZAPOSLENOSTI (%)



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 2026“ BiH je u periodu 2019-2025. godina u prosjeku godišnje gubila preko 34.000 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.



Izvor: ADS BiH; [Time-Plot](#) | [Empirical Data](#) | [Data Portal](#)

PREGLED TRŽIŠTA TELEKOMUNIKACIJA U 2025. GODINI

Tržišni trendovi

Telekomunikacijsko tržište u Bosni i Hercegovini u 2025. godini ostalo je relativno stabilno po ukupnim prihodima, uz nastavak dugoročnih strukturnih promjena koje karakterišu sektor. Najizraženiji trend predstavlja kontinuirani pad broja fiksnih telefonskih linija, koji je i tokom 2025. godine nastavljen po stopi od 4,12% na godišnjem nivou¹. Ovaj trend reflektira promjene u korisničkim navikama, tehnološku supstituciju fiksne telefonije mobilnim i IP-baziranim komunikacijama, kao i smanjenje potrebe za tradicionalnim glasovnim uslugama.

Istovremeno, tržište bilježi rast i dalju dominaciju mobilnih i podatkovnih usluga, koje postaju ključni generator prihoda i konkurentske diferencijacije među operatorima. Intenzivna potražnja za mobilnim internetom, streaming sadržajima, društvenim mrežama i digitalnim servisima dovela je do rasta potrošnje mobilnih podataka po korisniku, te potaknula operatore na širenje mrežnih kapaciteta, optimizaciju spektra i uvođenje fleksibilnijih tarifnih paketa. Poseban fokus stavljen je na pakete s većim količinama podatkovnog prometa i konvergentne ponude koje objedinjuju mobilne, fiksne i TV usluge.

U segmentu fiksnog interneta primjetan je proces migracije korisnika prema bržim i pouzdanijim tehnologijama, prije svega optičkim mrežama i naprednim kablovskim rješenjima. Potražnja za većim brzinama pristupa internetu dodatno je potaknuta rastom rada na daljinu, digitalizacijom poslovanja i sve većim oslanjanjem domaćinstava na online usluge, obrazovanje i zabavu.

Prema dostupnim tržišnim procjenama, vrijednost telekomunikacijskog tržišta u BiH krajem 2025. godine iznosila je oko 1,6 milijarde KM, uz očekivani dalji rast na više od 2,0 milijarde KM do kraja 2030. godine, što odgovara prosječnoj godišnjoj stopi rasta (CAGR) od oko 3,9%. U istom periodu predviđa se i povećanje ukupnog broja pretplatnika sa približno 3,9 miliona na preko 4,3 miliona, što ukazuje na potencijal daljeg rasta, prvenstveno kroz razvoj novih digitalnih i podatkovnih usluga, a ne kroz tradicionalne telekom segmente.²

BRJ MOBILNIH PRETPLATNIKA (u MIL) I STOPA PENETRACIJE (u %)
BiH 2020. - 2030.



Izvor: [Digital & Connectivity Indicators - Bosnia and Herzegovina | Forecast](#)

Broj mobilnih veza u BiH nastavlja rasti — broj mobilnih pretplatnika iznosio je oko 3,72 miliona krajem 2025. godine, što predstavlja rast od oko 0,54% u odnosu na broj mobilnih pretplatnika krajem 2024. godine. Stopa penetracije mobilnih korisnika (broj mobilnih korisnika na 100 stanovnika) krajem 2025. godine iznosila je oko

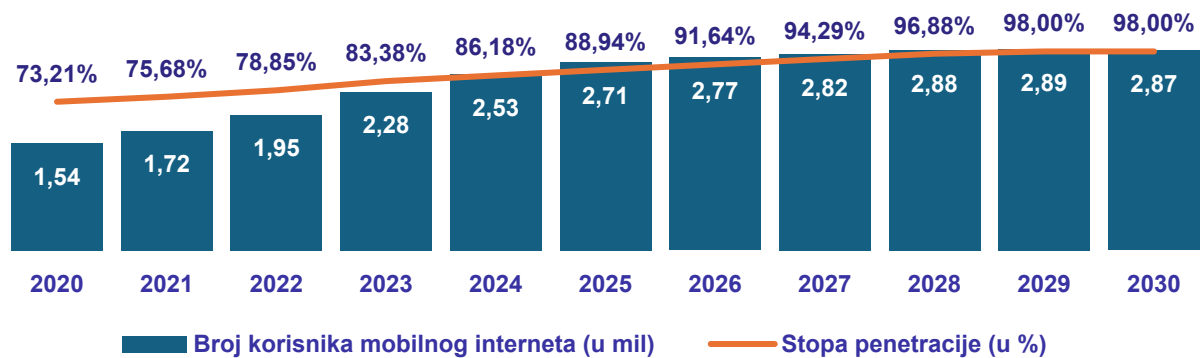
¹ Regulatorna agencija za komunikacije, *Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija 01.07.2025. – 30.09.2025.*

² Bosnia And Herzegovina Telecom MNO Market Size, Share & 2030 Growth Trends Report

118,36% što predstavlja rast u odnosu na podatak iz 2024. godine kada je stopa penetracije iznosila 116,83%.³

Broj korisnika mobilnog interneta za kraj 2025. godine je procijenjen na 2,71 milion što daje stopu penetracije od 88,94%. Očekuje se da će u narednom periodu broj internet korisnika rasti te se predviđa rast broja korisnika mobilnog interneta do kraja 2030. godine na 2,95 miliona i stopa penetracije 98,0%.⁴

BROJ KORISNIKA MOBILNOG INTERNETA I STOPA PENETRACIJE BiH 2020. - 2030. GODINA

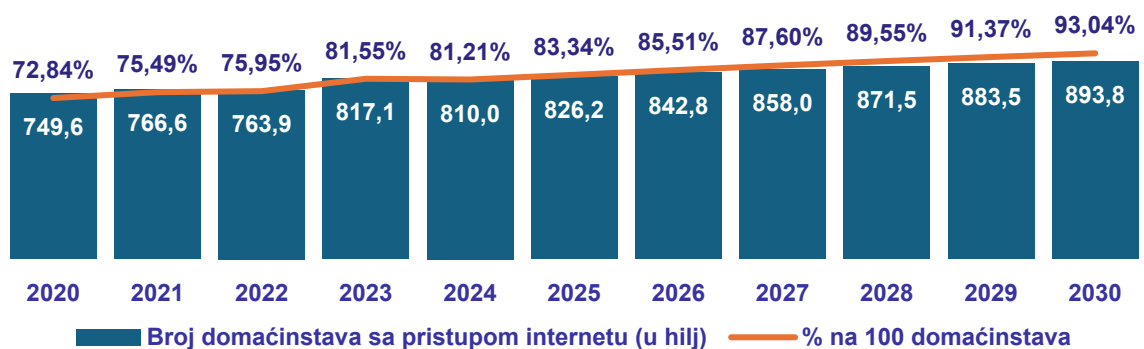


Izvor: [Digital & Connectivity Indicators - Bosnia and Herzegovina | Forecast](#)

Ovaj visok nivo mobilne penetracije ukazuje da mobilni internet ostaje dominantna forma pristupa internetu u BiH, kako za individualne korisnike, tako i za korisnike koji koriste mobilne rutere ili USB dongle uređaje za pristup.

Fiksna širokopoljasna (broadband) penetracija u BiH je značajno niža — prema međunarodnim statistikama, broj fiksnih broadband pretplata iznosio je oko 28,5 pretplata na 100 stanovnika u 2023. godinu⁵ (posljednji objavljeni podaci World bank), dok prema podacima prikupljenih sa portala Statista, broj domaćinstava sa pristupom internetu u BiH krajem 2025. godine je iznosio 826,21 hiljadu, odnosno, 83,34% na 100 domaćinstava.

BROJ DOMAĆINSTAVA SA PRISTUPOM INTERNETU (U HILJ) BiH 2020. - 2030. GODINA



³ Digital & Connectivity Indicators - Bosnia and Herzegovina | Forecast

⁴ Digital & Connectivity Indicators - Bosnia and Herzegovina | Forecast

⁵ World Development Indicators | DataBank

Usljed ulaganja u razvoj mrežne infrastrukture, do kraja 2030. godine predviđa se da će broj domaćinstava sa pristupom internetu u BiH iznositi 893,81 hiljada ili 93,04%.⁶

Ovaj podatak ukazuje na to da fiksne internet veze (DSL, kabel, optika/FTTx) još uvijek nisu tako rasprostranjene kao mobilni internet, posebno izvan urbanih zona, te da su mobilne broadband veze najčešći način pristupa internetu za veliki broj korisnika u zemlji.

Digitalna infrastruktura

Bosna i Hercegovina u 2025. godini raspolaže relativno razvijenom mobilnom infrastrukturom, pri čemu 4G/LTE mreža pokriva gotovo cjelokupnu populaciju. Prema podacima prikupljenim sa portala Statista, pokrivenost stanovništva 4G mrežom u 2025. godini iznosi 100%, dok pokrivenost 3G mrežom iznosi 99,5%. Kontinuirana ulaganja operatora rezultirala su poboljšanjem kvaliteta mreže i rastom prosječnih brzina kako u mobilnom, tako i u fiksnom segmentu, što dodatno podržava rast potrošnje digitalnih sadržaja i usluga.

Iako 5G komercijalne usluge još uvijek nisu široko dostupne, tokom 2025. godine započete su ili najavljene aktivnosti vezane za dodjelu radiofrekvencijskog spektra i regulatorne pripreme, s očekivanjima da će se komercijalna implementacija 5G tehnologije intenzivirati od 2026. godine. Uvođenje 5G mreže se posmatra kao ključni korak ka daljoj digitalnoj transformaciji, razvoju naprednih poslovnih rješenja (B2B i B2G), IoT aplikacija i novih digitalnih servisa.

Istovremeno, bilježi se rast investicija u FTTH (Fiber-to-the-Home) i druge širokopojasne tehnologije, prvenstveno u urbanim centrima i ekonomski aktivnijim područjima. Ova ulaganja omogućavaju značajno veće brzine, stabilniju vezu i bolju korisničku uslugu, ali istovremeno ukazuju i na izražen digitalni jaz između urbanih i ruralnih područja, gdje pristup visokokvalitetnom internetu i dalje zaostaje u pogledu brzine, pouzdanosti i dostupnosti.

Razvoj informaciono-komunikacijskih tehnologija (ICT) predstavlja jedan od ključnih faktora savremenog ekonomskog rasta, inovacija i digitalne transformacije, a ujedno ima i značajnu ulogu u procesu evropskih integracija Bosne i Hercegovine, posebno u kontekstu usklađivanja s digitalnim i ekonomskim standardima Evropske unije. Procjenjuje se da bi izvoz ICT usluga po glavi stanovnika u Bosni i Hercegovini, u 2026. godini trebao iznositi 183,74 eura (369,36 KM)⁷ što ukazuje na umjeren, ali stabilno rastući nivo međunarodne konkurentnosti domaćeg ICT sektora. Ova vrijednost odražava sve izraženiju ulogu razvoja softvera, outsourcing usluga, IT konsaltinga i drugih digitalnih rješenja koja se plasiraju na tržište Evropske unije i šire. Rast izvoza ICT usluga doprinosi jačanju ekonomske povezanosti s EU, unapređenju trgovinske razmjene usluga te postupnom usklađivanju s evropskim regulativama u oblasti digitalnog tržišta, zaštite podataka i standarda kvaliteta. Iako je nivo izvoza i dalje niži u poređenju s državama članicama EU, pozitivan trend ukazuje na potencijal ICT sektora da postane jedan od nosilaca konkurentnosti Bosne i Hercegovine u procesu pristupanja Uniji.

Istovremeno, ukupna potrošnja na ICT opremu u Bosni i Hercegovini, procijenjena je na 87,91 milion eura (171,94 KM)⁸ u 2026. godini, što ukazuje na postepeno jačanje domaće digitalne infrastrukture i približavanje evropskim standardima digitalne uključenosti. Povećana dostupnost savremenih ICT uređaja i tehnologija u

⁶ [Digital & Connectivity Indicators - Bosnia and Herzegovina | Forecast](#)

⁷ [Digital & Connectivity Indicators - Bosnia and Herzegovina | Forecast](#)

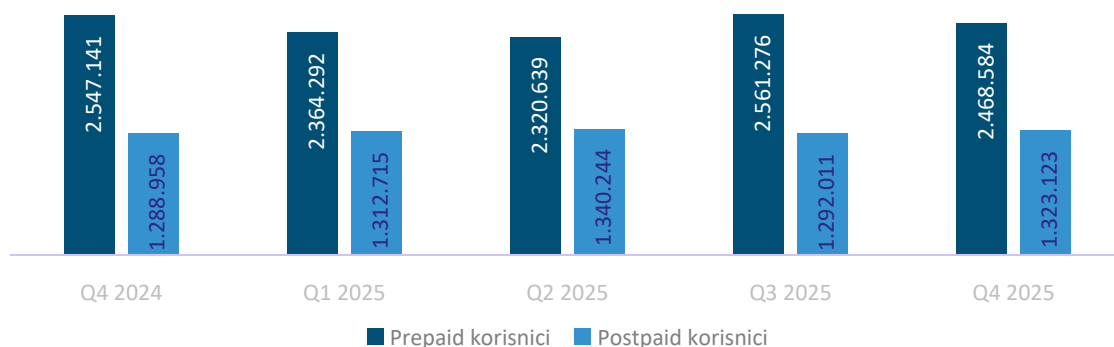
⁸ [Digital & Connectivity Indicators - Bosnia and Herzegovina | Forecast](#)

domaćinstvima doprinosi razvoju digitalnih vještina, e-uprave, elektronskog poslovanja i obrazovanja, što su ključni elementi Digitalne agende Evropske unije. Jačanje domaće potražnje za ICT opremom, u kombinaciji s rastućim izvozom ICT usluga, stvara povoljne uslove za ubrzanje digitalne transformacije i bolju spremnost Bosne i Hercegovine za integraciju u Jedinствeno digitalno tržište Evropske unije.

Prema podacima Regulatorne agencije za komunikacije BiH 2025. godinu obilježili su sljedeći trendovi⁹:

- Nastavak trenda smanjenja broja aktivnih fiksnih telefonskih linija u 2025. godini – na kraju Q4 2025. godine broj telefonskih linija je manji za 6,4% u odnosu na Q4 2024. godine. Broj fiksnih linija u 2024. godini je za 5,0% manji u odnosu na broj aktivnih telefonskih linija u 2023. godini. Stopa penetracije fiksne telefonije (broj fiksnih linija na 100 stanovnika) u 2024. godini je zabilježila godišnji pad od 0,4 p.p i iznosila 17,0% što je značajno niže u odnosu na okruženje i tržište EU. Ukupan odlazni saobraćaj ostvaren preko fiksne mreže zabilježio je pad od 11,5% na kraju Q4 2025. godine u odnosu na Q4 2024. godine. 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. U polednje dvije godine broj priključaka poslovnih korisnika fiksne telefonije raste pa je tako i na kraju Q4 2025. godine zabilježio rast od 4,9% u odnosu na isti kvartal prethodne godine, unatoč ukupnom padu broja priključaka fiksne telefonije.
- Broj pretplatnika mobilnih komunikacija (prepaid i postpaid) u Bosni i Hercegovini bilježi pad u 2025. godini u odnosu na 2024. godinu – na kraju Q4 2025. godine broj korisnika telefonskih usluga u mobilnoj telefoniji manji je za 1,2% u odnosu na broj ovih korisnika na kraju Q4 2024. godine. Stopa penetracije korisnika telefonskih usluga mobilne telefonije u BiH na kraju Q4 2025. godine je iznosila 111,1% što predstavlja pad od 0,9% u odnosu na Q4 2024. godine.

Kretanje broja prepaid i postpaid korisnika



- Broj priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem fiksne mreže bilježi rast u 2025. godini – u Q4 2025. godine broj pretplatnika fiksnog širokopojasnog pristupa internetu bilježi rast od 2,1% u odnosu na broj ovih pretplatnika na kraju Q4 2024. godine. Stopa penetracije navedenih korisnika na kraju četvrtog kvartala 2025. godine iznosila je 122,2%, dok je na kraju četvrtog kvartala 2024. godine iznosila 118,9%. Uporedo sa rastom konkurencije, kao i sve većim zahtjevima korisnika, raste i broj korisnika visokih brzina interneta.

⁹ Regulatorna agencija za komunikacije BiH (rak.ba)

- U 2025. godini nastavljen je trend rasta fiksnog širokopojsnog internet saobraćaja. Na kraju Q4 2025. godine zabilježen je rast od 20,8% u odnosu na isti kvartal prošle godine. Na kraju 2025. godine ukupan internet saobraćaj u fiksnim mrežama iznosi 1.614.901 TB.

Tržište fiksne telefonije

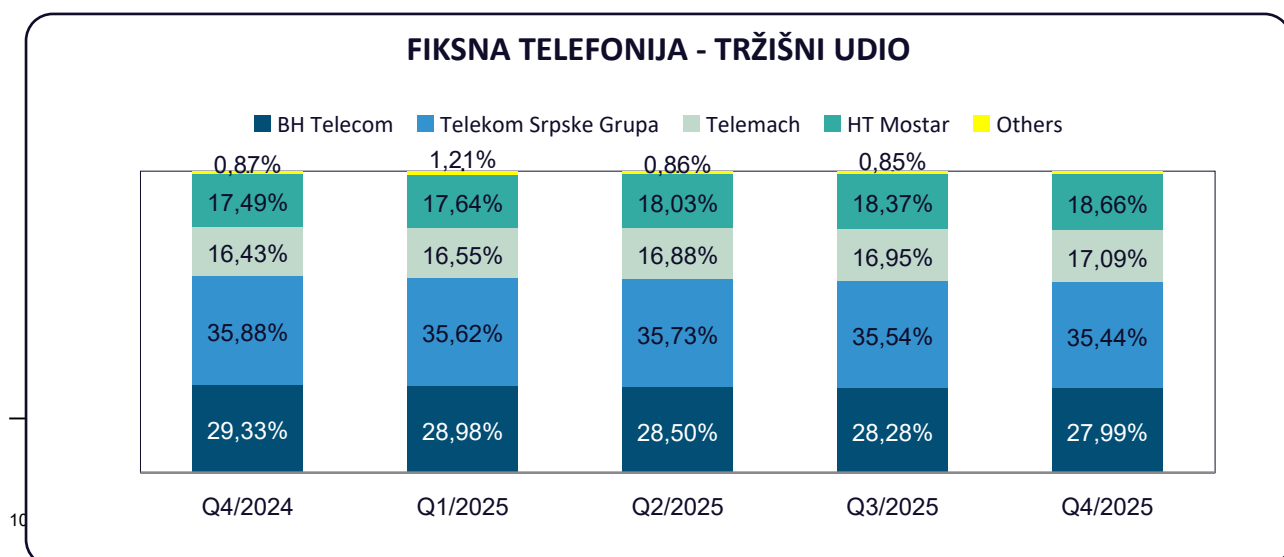
U BiH djeluju tri licencirana operatora fiksne telefonije, BH Telecom d.d. Sarajevo, Telekom Srpske a.d. Banja Luka i JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, koji posjeduju Dozvolu za javnog operatora fiksne telefonije od 2002. godine, te 10 alternativnih operatora kojima je dodjeljena Dozvola za pružanje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

U narednoj tabeli prikazani su osnovni parametri poslovanja svih operatora fiksne telefonije za treći i četvrti kvartal 2025. godine prema podacima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.¹⁰

SVI OPERATORI - FIKSNA TELEFONIJA	Q4 2025	Q3 2025	% promjene Q4 vs Q3 2025.	% promjene Q4 vs Q4 2024.
Broj aktivnih fiksnih telefonskih linija dominantnih operatora	415.383	429.672	-3,33%	-6,36%
Broj novih operatora fiksne telefonije	8	8	0,00%	-11,11%
Broj vlastitih pretplatnika novih operatora	140.190	139.748	0,32%	0,54%
Broj prenesenih brojeva	115.085	114.617	0,41%	2,03%
Odlazni saobraćaj operatora u minutama	178.584.643	169.955.047	5,08%	-11,49%
Domaći odlazni saobraćaj (u minutama)	176.728.686	168.603.960	4,82%	-11,45%
Međunarodni odlazni saobraćaj (u minutama)	1.855.957	1.351.086	37,37%	-15,74%

Broj aktivnih fiksnih telefonskih linija dominantnih operatora na kraju četvrtog kvartala 2025. godine je manji za 3,3% u odnosu na treći kvartal, dok je u odnosu na četvrti kvartal 2024. godine manji za 6,4%. Zaključno sa četvrtim kvartalom 2025. godine tržišno učešće BH Telecoma na tržištu pružanja usluga fiksne telefonije iznosilo je 28,0% i zabilježen je pad tržišnog učešća za 1,3 procentna poena u odnosu na četvrti kvartal 2024. 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 35,4%.

Na grafiku ispod prikazan je 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.



Tržište mobilne telefonije

Prema podacima RAK-a, na kraju 2025. godine u BiH su djelovala tri licencirana mobilna operatera, 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.

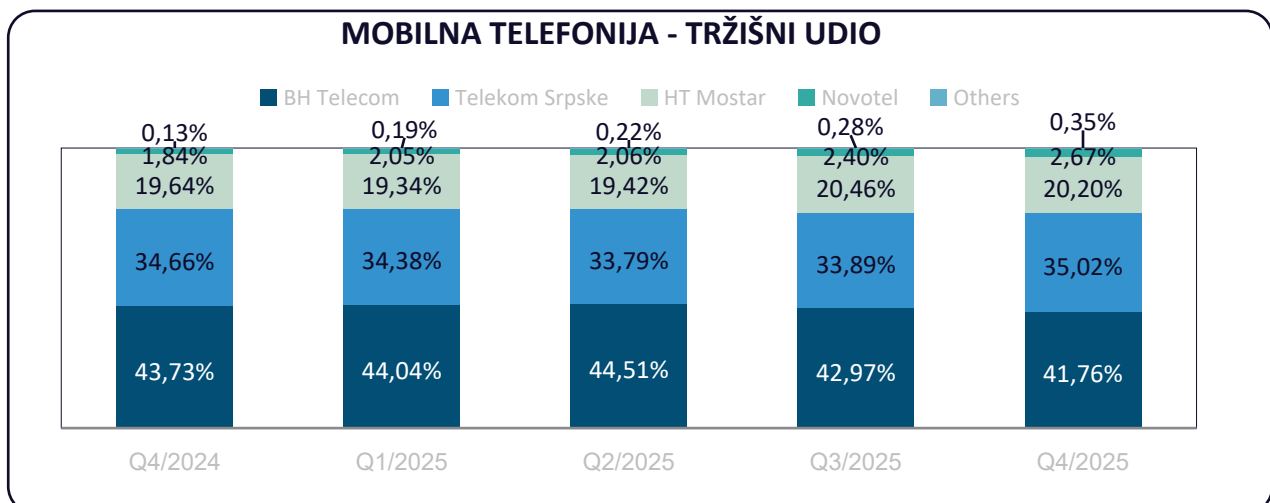
Za razliku od tržišta fiksne telefonije, na tržištu mobilne telefonije postoji veći stepen konkurencije, obzirom da tri postojeća operatera nude svoje usluge na cijeloj teritoriji BiH.

U narednoj tabeli prikazani su osnovni parametri poslovanja svih operatera mobilne telefonije za treći i četvrti kvartal 2025. godine prema podacima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.

SVI OPERATORI - MOBILNA TELEFONIJA	Q4 2025	Q3 2025	% promjene Q4 vs Q3 2025.	% promjene Q4 vs Q4 2024.
Broj korisnika telefonskih usluga u mobilnoj telefoniji	3.791.707	3.853.287	-1,60%	-1,16%
Broj pre-paid korisnika mobilne telefonije	2.468.584	2.561.276	-3,62%	-3,08%
Broj post-paid korisnika mobilne telefonije	1.323.123	1.292.011	2,41%	2,65%
Broj M2M korisnika	285.564	275.778	3,55%	68,52%
Ukupan odlazni saobraćaj operatera mobilne telefonije (u minutama)	691.221.388	632.200.415	9,34%	4,53%
Ukupan broj poslanih SMS poruka	64.161.836	53.171.656	20,67%	11,16%
Ukupan broj poslanih MMS poruka	407.385	373.144	9,18%	70,07%
Ukupan broj prenesenih brojeva	216.724	205.328	5,55%	24,39%
Ukupna količina prenesenih podataka (GB)	101.740.199	102.302.591	-0,55%	70,91%
Stopa penetracije korisnika mobilne telefonije	111,13%	112,93%	-1,59 p.p	-0,87 p.p

Ukupan broj korisnika usluga u mobilnoj telefoniji na kraju četvrtog kvartala 2025. godine manji je za 1,6% u odnosu na treći kvartal, dok je u odnosu na četvrti kvartal 2024. godine manji za 1,2%. Zaključno sa četvrtim kvartalom 2025. godine BH Telecom ostaje i dalje dominantni operater na tržištu mobilne telefonije sa tržišnim učešćem od 41,8%.

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



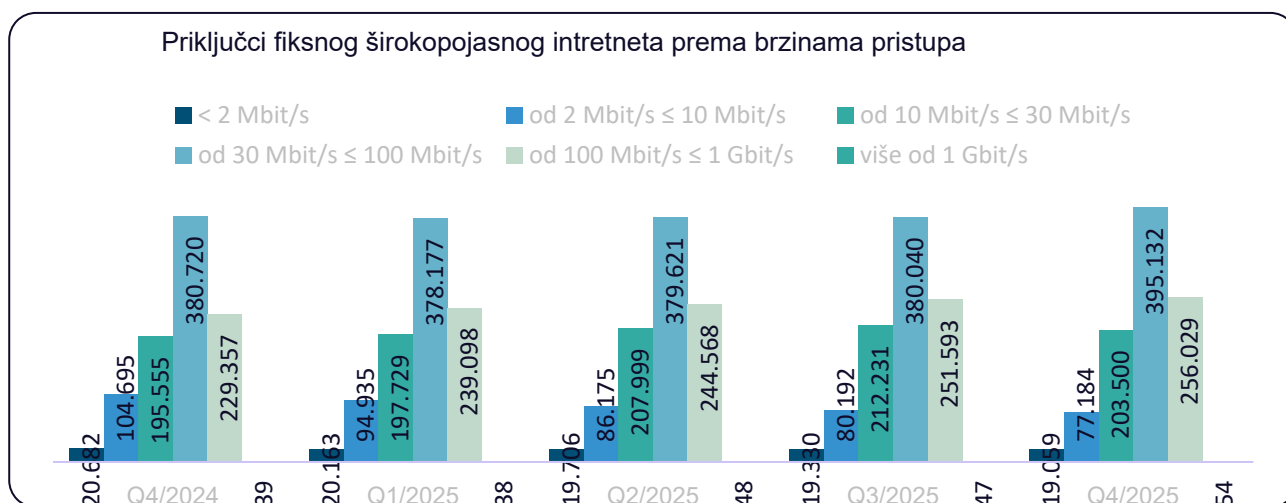
Tržište internet usluga

Krajem 2025. godine u BiH je ukupno djelovalo 58 pružalaca internet usluga. U narednoj tabeli prikazani su osnovni parametri poslovanja svih operatera internet usluga za treći i četvrti kvartal 2025. godine prema podacima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.

SVI OPERATORI - ŠIROKOPOJASNI PRISTUP INTERNETU	Q4 2025	Q3 2025	% promjene Q4 vs Q3 2025.	% promjene Q4 vs Q4 2024.
Ukupan broj operatera	58	58	0,00%	-3,33%
Ukupan broj priključaka širokopojasnog pristupa internetu	950.958	943.433	0,80%	2,13%
Broj xDSL priključaka	445.329	446.227	-0,20%	-1,43%
Broj priključaka putem kablovske mreže	270.842	271.166	-0,12%	-1,41%
Broj priključaka putem fiksnog bežičnog pristupa	70.792	68.727	3,00%	4,07%
Broj priključaka putem iznajmljene linije	2.264	2.236	1,25%	1,98%
Broj priključaka FTTx	161.710	155.056	4,29%	20,42%
Broj priključaka putem ostalih tehnologija	14	14	0,00%	-12,5%
Satelitske veze	7	7	0,00%	0,00%
Ukupna količina fiksnog širokopojasnog internet saobraćaja (TB)	1.614.901	1.417.910	13,89%	20,77%
Stopa penetracije korisnika interneta putem fiksne mreže	122,19%	121,18%	1,01 p.p.	3,23 p.p

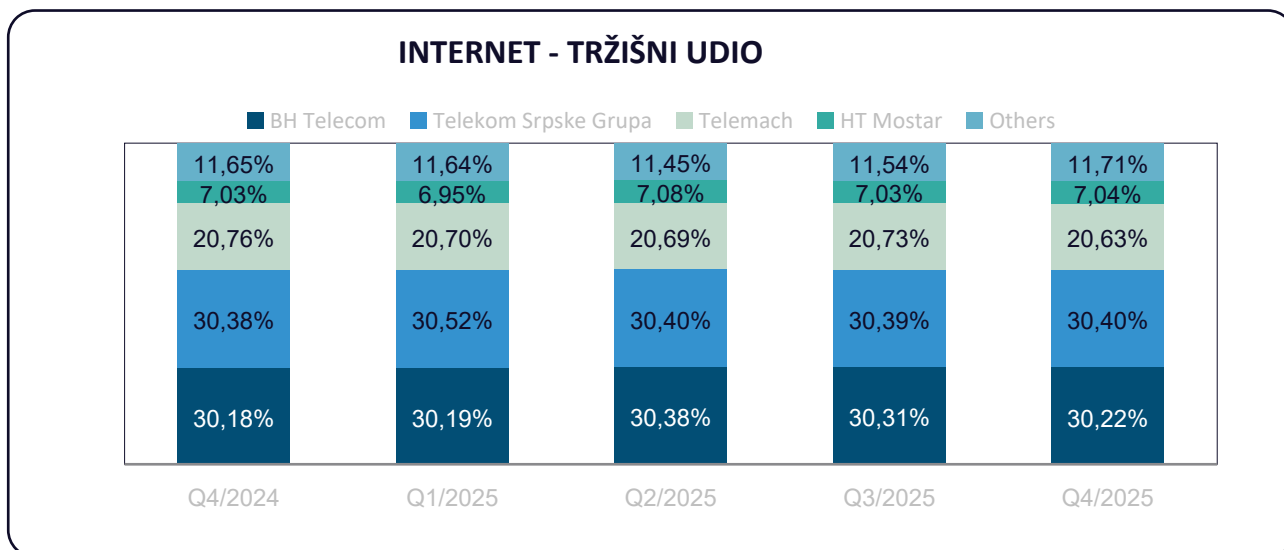
xDSL je i dalje dominantna tehnologija pristupa sa učešćem od 46,8%, zatim slijede: kablovska mreža sa 28,5%, FTTx pristup sa 17,0%, fiksni bežični pristup sa 7,4%, iznajmljene linije sa 0,2% i ostale tehnologije sa neznatnim brojem priključaka. U 2025. godini nastavljen je trend rasta broja priključaka 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.



Ukupan internet saobraćaj putem fiksnih mreža zabilježio je godišnji rast od 20,7% i dosegao nivo od 1.614.901 TB. Stopa penetracije korisnika interneta putem fiksne mreže porasla je za 3,2 procentna poena i iznosi 122,2%.

Na grafiku 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.

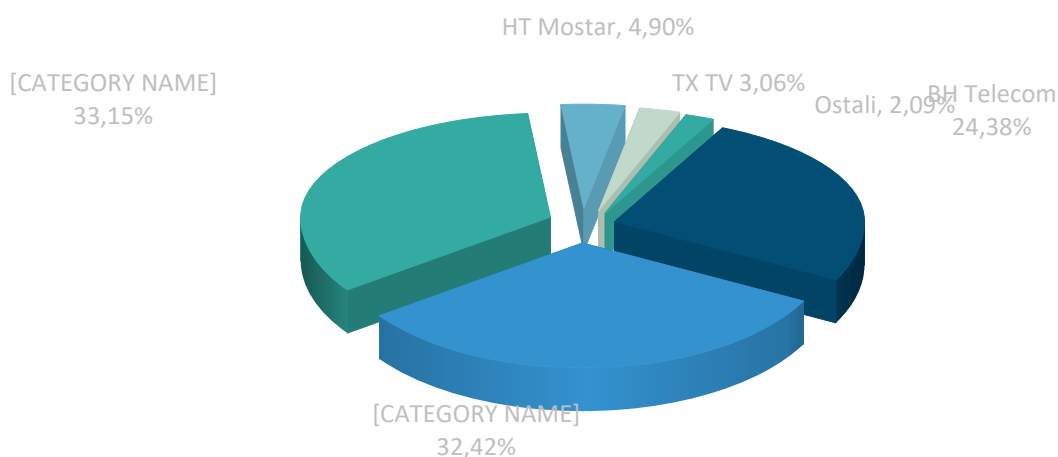


Distribucija audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija

	Q4 2025	Q3 2024	% promjene Q4 vs Q3 2025.	% promjene Q4 vs Q4 2024.
Ukupan broj pretplatnika distribucije audiovizuelnih i medijskih usluga radija	914.916	918.676	-0,41%	-1,19%
Broj pretplatnika putem IPTV mreže	407.742	408.111	-0,09%	0,22%
Broj pretplatnika putem kablovske mreže	343.430	344.650	-0,35%	-1,03%
Broj pretplatnika putem DTH	163.744	165.915	-1,31%	-4,86%

Godišnji pad ukupnog broja pretplatnika distribucije audiovizuelnih i medijskih usluga radija iznosi 1,2%, pri čemu je broj pretplatnika putem IPTV mreže porastao za 0,2%, dok je broj pretplatnika putem kablovske mreže i DTH zabilježio pad od 1,0%, odnosno 4,9% retrospektivno.

TRŽIŠNI UDIO OPERATORA



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 telekomunikacija, 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 2025. godini su:

- Vijeće Regulatorne agencije za komunikacije (Agencija) u novembru 2024. godine održalo je 2. sjednicu, na kojoj je usvojilo Odluku o visini stope i vrijednosti boda za obračun godišnje naknade za dozvole. Prema ovoj Odluci definisana je:
 - Stopa za obračun godišnje naknade za dozvolu za obavljanje djelatnosti telekomunikacija u BiH za 2025. godinu u iznosu od 0,75 % od ukupnog prihoda korisnika dozvole u fiskalnoj 2024. godini, ostvarenog po osnovu obavljanja djelatnosti telekomunikacija – mobilne telekomunikacione mreže, javne fiksne telekomunikacione mreže, pristupa internetu, distribucije audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija i usluga upravljanja multipleksom.
 - Stopa obračuna godišnje naknade za dozvolu u emitovanju u BiH za 2025. godinu u iznosu od 0,65 % od ukupnog prihoda korisnika dozvole u fiskalnoj 2024. godini, ostvarenog po osnovu obavljanja djelatnosti pružanja audiovizuelnih medijskih usluga i pružanja medijskih usluga radija.
 - Novčana vrijednost boda za 2025. godinu u iznosu od 0,50 KM za obračun naknade za dozvolu u telekomunikacijama u BiH za upotrebu brojeva i/ili kodova.
- Vijeće Regulatorne agencije za komunikacije na 3. sjednici održanoj u decembru 2024. godine usvojilo je Pravilo 97/2024 o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima. Ovim pravilom uređeni su osnovni principi pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga, obaveze operatora u BiH u pogledu odnosa sa krajnjim korisnicima, standardi kvaliteta ovih vrsta usluga, kao i vrste podataka koje slijedom njegovih odredbi objavljuje Agencija. Pravilo je usklađeno sa pravnim tekovinama Evropske unije i potrebom inkorporiranja evropskih direktiva u zakonodavni okvir BiH, a u primjeni je od 25.01.2026. godine.
- 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 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 sredine 2021. godine omogućе 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, tako da 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 2025. 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 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.). Efekat primjene navedene deklaracije je značajno povećanje korištenja servisa kako u EU tako i stranih korisnika u našoj mreži i smanjenje broja žalbi gotovo u potpunosti na visoke roaming računu korisnika BH Telecoma u Evropi.

- Učešće predstavnika BH Telecoma u radu Advisory and Coordination Group (ACG) formirane od strane Evropske komisije (EC) i Regionalnog vijeća za saradnju (RCC). 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.

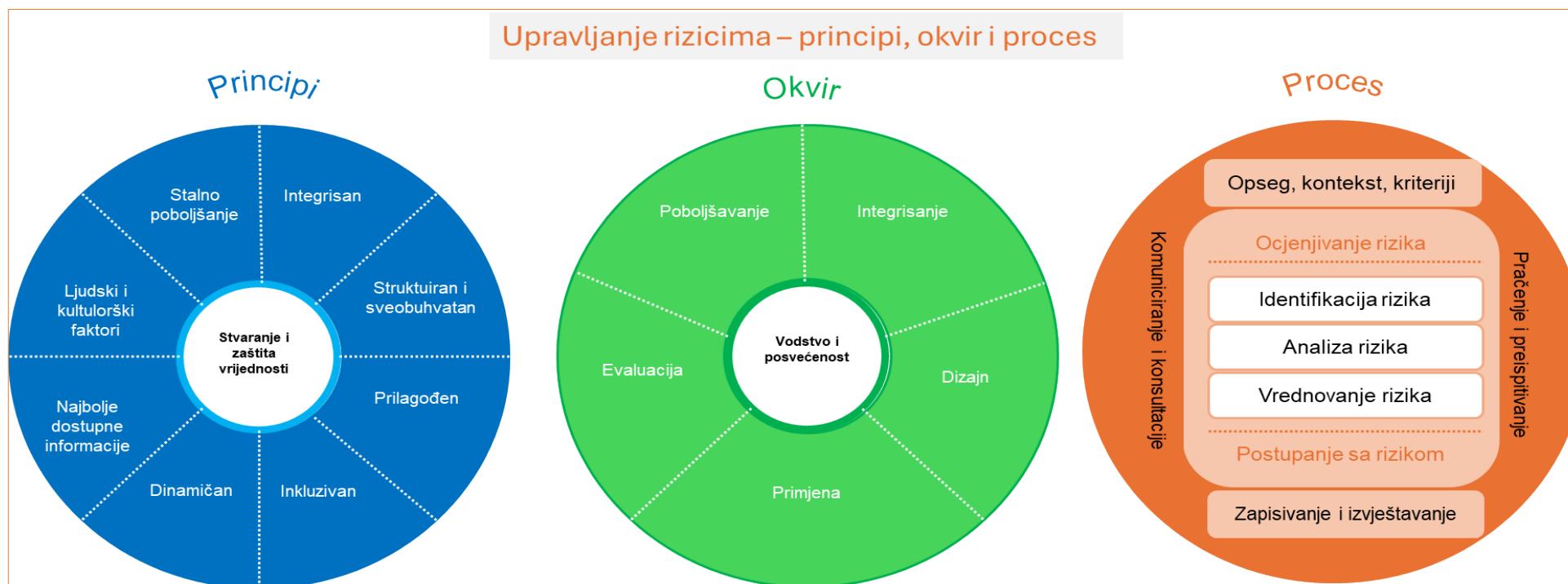
Pored toga, cilj je pokrenuti strukturirani proces savjetovanja i dijaloga s telekomunikacijskim operatorima o širokom rasponu regulatornih aspekata povezanih s povezivnošću, posebno širokopojasnog pristupa internetu i razvoju 5G mreža, uključujući, ali ne ograničavajući se na reforme politike za razdoblje 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). Ključna aktivnost ACG grupe je početak razgovorao o implementaciji RLAH-a između operatora iz WB6 zone i EU.

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.



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 najznačajnim 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.

03

Operativni pregled	47
Inovacije u ponudi usluga	48
Korisnici usluga	58
Ključni podaci o redovnom poslovanju	63
Ekonomsko-finansijsko poslovanje	64
Realizovana investiciona ulaganja	78



Ukupan prihod 566,1



Neto dobit 69,8 miliona

INOVACIJE U PONUDI USLUGA I PRISTUPU KORISNICIMA U 2025. GODINI

BH Telecom je vodeći telekom operator u Bosni i Hercegovini, koji pruža visokokvalitetne, najsavremenije usluge iz oblasti telekomunikacija. Odgovornim upravljanjem, stavljanjem korisnika na prvo mjesto, implementiranjem novih tehnologija, kao i donošenjem dobrih poslovnih odluka, uspjeli smo da se u vrijeme velike konkurencije na telekomunikacijskom tržištu ostvarimo kao najbolji pružalac telekomunikacijskih usluga.

I u 2025. godini, pored svih izazova koje je donijela globalna ekonomska kriza, nismo mijenjali kurs. Tome u prilog govori rast broja korisnika u svim segmentima.

U nastavku su opisane ključne aktivnosti, odnosno nove ponude i unaprijeđenja koja su, s ciljem postizanja što boljih poslovnih rezultata, realizovana u 2025. godini.

Postpaid – Kroz velik izbor Extra paketa iz postpaid ponude, BH Telecom svojim korisnicima nudi bogat sadržaj. Uz opcije još bogatijeg sadržaja, popuste i kupovinu uređaja, svaki korisnik može naći šta mu najviše odgovara. Ovakva ponuda dovodi do kontinuiranog povećanja baze korisnika, kako novih, tako i onih koji dolaze sa prepaidda, ali i značajnog broja korisnika koji prelaze iz drugih mreža. Ovakva ponuda rezultira i stalnim povećanjem broja vezanih korisnika ugovornim odnosima na 12/24 mjeseci.

Tokom 2025. 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 dodatnog mobilnog interneta i popuste na pretplatu. 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. 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.

Trenutna ponuda BH Telecoma za kombinovane/hibridne pakete tretira mlađu populaciju, školarce i studente, dok se uvođenjem „Senior“ paketa za stariju populaciju, zaokružila kompletna ponuda mobilnih usluga za sve starosne kategorije stanovništva.

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 2025. 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 2025. godine omogućeno je korištenje usluga po povoljnim uslovima, naročito u dijelu korištenja mobilnog interneta (u domaćoj i roaming mreži), kako kroz akcijske ponude tako i kroz izmjene u redovnoj ponudi. Također, provedeno je i niz akcijskih ponuda u sezonskim periodima kako za korisnike koji dolaze u BiH tako i za korisnike koji putuju van BiH, sa ciljem obogaćivanja ponude prepaid start paketa za nove korisnike i Travel paketa za postojeće korisnike.

Roaming ponuda – U okviru ponude roaming usluga izvršeno je unaprijeđenje Travel paketa proširenjem područja u kojima se mogu koristiti. Takođe, uvedena je mogućnost višestrukih aktivacija Travel NET paketa za postpaid korisnike, čime je omogućen kontinuitet korištenja usluge (korisnici ne trebaju čekati vremenski istek jednog paketa da bi aktivirali drugi). U okviru redovne ponude definisane su cijene roaming saobraćaja u satelitskim, brodskim i avio mrežama (umjesto naplate po fakturi operatora).

Moja TV - Tokom 2025. godine uspješno je realiziran sveobuhvatan redizajn Moja TV i Moja webTV ponude, koji je obuhvatio uvođenje FilmBox i Arena Sport Premium paketa, unapređenje sadržaja postojećih paketa, optimizaciju cijena te povećanje optičkih brzina. Paralelno je provedeno više ciljano dizajniranih promotivno-prodajnih kampanja usmjerenih na povećanje vrijednosti po korisniku, unapređenje korisničkog zadovoljstva i jačanje lojalnosti.

Ove strateške aktivnosti značajno su doprinijele modernizaciji i konkurentnosti TV portfolija, uz ostvarenje finansijskog rezultata koji je nadmašio planirane ciljeve.

Usluga Internet pristupa

Tokom 2025. godine BH Telecom je nastavio s dosljednom realizacijom produktne i komercijalne strategije u segmentu internet pristupa, uz očuvanje stabilnih i pozitivnih trendova rasta baze korisnika, prihoda i stepena korištenja e-računa. Kroz kontinuirano unaprijeđenje vrijednosti za korisnike i odgovoran razvoj portfolija, u posljednje tri godine BH Telecom je učvrstio svoju poziciju jednog od vodećih pružalaca samostalnog fiksnog širokopoljnog pristupa na tržištu Bosne i Hercegovine.

Fokus u 2025. godini bio je na daljoj optimizaciji postojećeg portfolija internet paketa - bez značajnih strukturnih izmjena ponude, ali uz realizaciju ciljanih promotivno-prodajnih akcija koje su omogućile dodatne benefite za korisnike, naročito u segmentu paketa većih pristupnih brzina. Promotivno-prodajne aktivnosti bile su usmjerene na jačanje percepcije vrijednosti usluge, povećanje prodaje i ukupnog prihoda, stimulisanje migracija korisnika na pakete većih pristupnih brzina, povećanje ARPU-a i dugoročno zadržavanje korisnika.

BH Telecom je u 2025. godini realizovao i sveobuhvatan set izmjena u ponudi usmjerenih na potpuno usklađivanje sa novim regulatornim okvirom i relevantnim EU direktivama u oblasti kvalitete elektronskih komunikacionih usluga i ugovornih prava korisnika. U tom kontekstu povećane su minimalne garantovane brzine pristupa internetu, uveden transparentan mehanizam umanjenja mjesečne naknade u slučajevima kada se ne može osigurati ugovorena minimalna brzina, te unaprijeđeni ugovorni modeli kroz fleksibilniji izbor trajanja ugovora (na neodređeno vrijeme, 12 ili 24 mjeseca), povoljniji uslovi prijevremenog raskida ugovora i mogućnost privremenog isključenja usluge tokom trajanja obaveznog perioda ugovora.

Sve navedene izmjene su usaglašene sa Pravilom 97/2024 Regulatorne agencije za komunikacije BiH i tehnički implementirane tokom 2025. godine. Njihov puni komercijalni i tržišni efekat očekuje se u 2026. godini. Očekuje se da navedene izmjene doprinesu unaprijeđenju korisničkog iskustva i povećanju lojalnosti korisnika.

Poslovni korisnici - Suočeni sa brojnim izazovima, koji se na prvom mjestu ogledaju u inflaciji i povećanim troškovima, u 2025. godini je izvršena komercijalizacija unaprijeđenja postojećih i uvođenja novih usluga namijenjenih poslovnom segmentu, koja su doprinijela kontinuitetu i ostvarenju dobrih poslovnih rezultata.

Tokom 2025. godine nastavljen je trend razvoja novih, kao i unapređenja postojećih usluga iz Kataloga Cloud usluga, prvenstveno kroz optimalno korištenje postojećih tehnologija, servisa i internog znanja.

Katalog Cloud usluga koncipiran je tako da omogućava kreiranje personaliziranih rješenja, od jednostavnih do naprednih tehničkih implementacija, pri čemu su svi servisi i infrastrukturni resursi neophodni za njihov rad implementirani u data centrima na teritoriji Bosne i Hercegovine, u vlasništvu BH Telecoma. Značajan dio unaprijeđenja usmjeren je na razvoj servisa koji doprinose povećanju sigurnosti i zaštite podataka, unaprijeđenju pouzdanosti, kao i osiguranju visoke dostupnosti servisa krajnjih korisnika, a koji se pružaju u Cloudu BH Telecoma.

Pored obezbjeđivanja savremenih, „up-to-date“ Cloud tehnologija, važan segment ponude iz Kataloga Cloud usluga predstavlja i proširenje opsega usluge Technical Lead, čime se korisnicima osigurava dodatna stručna podrška tokom dizajna, implementacije i operativnog korištenja Cloud rješenja.

Provedena je i promotivno-prodajna akcija za Toptim korisnike, s ciljem omogućavanja povoljnijih uslova i dodatnih benefita prilikom odabira nastavka 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.

Uvedena je mogućnost realizacije MPLS VPN usluge putem mobilne 4G mreže, na lokacijama na kojima ne postoji fiksna infrastruktura BH Telecoma.

Također, u ponudu je uvedena SD WAN usluga koja predstavlja tehnološko unaprijeđenje VPN usluga (softverski definisana mreža koja povezuje poslovne lokacije, data centre i cloud preko više tipova linkova).

Poret navedenog, realizovano je unaprijeđenje WiFi pristupa internetu kroz povećanje brzina pristupa, uvođenje novog paketa, kao i novih funkcionalnosti.

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. U toku 2025. komercijalizovane 2 akcije dediceranih uređaja za posebne segmente i pakete.

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

Realizacija usluga koje BH Telecom pruža u saradnji s partnerima omogućava kompaniji da se na tržištu pozicionira ne samo kao tradicionalni pružalac TK usluga, već kao cjeloviti digitalni partner. Na taj način korisnicima se pruža mogućnost da na jednom mjestu dobiju sve ključne usluge potrebne za razvoj i efikasno upravljanje njihovim poslovanjem, u skladu s trendovima digitalne transformacije. Ovakav pristup jača dugoročne odnose i lojalnost korisnika, jer BH Telecom postaje integralni dio njihovog poslovnog ekosistema. Projekti su realizovani bez investicionih ulaganja i bez troškova održavanja. Model partnerske saradnje omogućio je brzo proširenje digitalnog portfolija.

Efekti realizacije (zaključno sa decembrom 2025. godine):

- Pokrivene su 4 nove tržišne oblasti: sigurnost poslovanja, digitalizacija procesa, digitalizacija preduzeća i digitalni servisi;
- Komercijalizovano je ukupno 10 novih digitalnih usluga, dok je broj partnera sa kojima je potpisan ugovor o poslovno-tehničkoj saradnji dostigao 19.

U trenutnom portfoliju do sada je implementirano više partnerskih usluga namijenjenih poslovnim korisnicima koji doprinose većoj efikasnosti, sigurnosti i produktivnosti, poput:

- **Cyber-sigurnosne usluge i online zaštite** koje osiguravaju zaštitu podataka i korisničku sigurnost u digitalnom okruženju (proizvođača Sophos)
- **Napredni Cloud softveri i aplikacije** za upravljanje dokumentima i digitalnim potpisom koje omogućavaju digitalnu transformaciju poslovnih procesa kompanija:
 - **OWIS Cloud** – za upravljanje dokumentima i poslovnim procesima
 - **Moj Potpis** - online razmjena dokumenata namijenjenih za digitalno potpisivanje
 - **Moj Arhiv** - rješenje za digitalno arhiviranje svih vrsta poslovnih dokumenata;
- **Cloud call centar** - digitalni kontakti centar u Cloudu sa naprednim komunikacijskim uslugama
- **Microsoft Business Suite (MBS)** portfolij, itd.

Također, u ponudi se nalaze usluge namijenjene privatnim korisnicima, kao što su:

- **Asistentski servisi** - pružanje adekvatne i pravovremene pomoći u nepredviđenim situacijama korisnika,
- **Digitalni gaming vaučeri** - omogućava da korisnik na pouzdan, siguran i jednostavan način može kupiti željeni digitalni vaučer koji će mu u kratkom roku biti dostupan u elektronskom obliku.

U 2025. godini uvedena je usluga Digitalni gaming vaučeri, izvršena **optimizacija cijena** usluge **Microsoft Bussines suite**, te proširena ponuda Elektronske uplatnice u saradnji sa bankama, Addiko i NLB.

Kontinuirano se vrši unaprijeđenje postojećih usluga, poput dodavanja **novih funkcionalnosti radi postizanja sadržajnije i vrijednosno bogatije ponude**, kao i proširenje portfolija novim uslugama.

Započete su aktivnosti na uvođenju nove usluge **OWIS Hosting** – hostiranje korisničkih DMS sistema u Cloud okruženje BH Telecoma, te na unaprijeđenju postojećih usluga, poput: Cloud Call centra, Cloud Faxes, Microsoft Bussines suite, digitalni gaming vaučera, te proširenju ponude elektronske uplatnice u saradnji sa još 2 banke. Izvršena je i optimizacija cjelokupne ponude Partnerskog programa u skladu sa tržišnim zahtjevima i fokusom na profitabilne usluge. 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.

U 2025. godini BH Telecom je ostvario prve korisnike usluge OWIS Cloud, čime je potvrđena njegova uloga integratora digitalnih servisa i sposobnost da tržištu isporuči kompleksna cloud-bazirana rješenja.

BH Content Lab platforma

Tokom 2025. godine, igrane serije koje su ranije producirane u okviru BH Content Lab platforme su ekskluzivno emitovane na kanalu MY TV, te su prava na emitovanje ustupljena u cijelom regionu: „Kotlina S2“, „Komar“, „Na rubu pameti S2“, i „Tender S3 i S4“. Također, sve ranije producirane serije su nakon isteka prava na emitovanje za određenu teritoriju, ponovo ustupljena, što potvrđuje kvalitet produciranih serija. U toku 2025. godine zaključeni su ugovori za učešće u koprodukciji projekta igranih serija i filma „Kad sam bio Hodža“, reditelja Ademira Kenovića, te „Trake“ (Zlatko Topčić) koji su u realizaciji.

Za sve producirane serije u okviru BH Content Lab platforme ustupljena su prava na emitovanje za teritorij BiH, Slovenije, Hrvatske, Crne Gore i Makedonije, zatim na platformu HBO, te na Voyo platformu. Također, za serije „Znam kako dišeš“ rediteljice Jasmile Žbanić, „Kotlina“ reditelja Danisa Tanovića i „Komar“ reditelja Timura Makarevića ustupljena su prava na globalnu distribuciju Beta Film GmbH, jednom od najvećih globalnih distributera.

BH Telecom je učestvovao i u koprodukciji filmova: „Paviljon“, „Bosanski Vitez“ i „Testament“, od kojih je film „Paviljon“, reditelja Dine Mustafića otvorio SFF 2025. godine, dok je film „Testament“ bio domaći kino-hit koji je ostvario najveću gledanost i prihod u kinima u BiH u 2025. godini.

Nove usluge u 2025. 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 igraci, proširenjima, sezonskim propusnicama ili čak virtuelnim valutama koje se koriste u igrama, te pružaju igračima široku lepezu opcija za poboljšanje njihovog iskustva igranja.

Usluga Elektronska uplatnica - predstavlja rješenje kojim je omogućena dostava računa za usluge BH Telecoma, unaprijed pripremljene e-uplatnice za plaćanje jednim klikom putem mobilne aplikacije partnerskih banaka. Na ovaj način korisnicima je omogućeno da iz svog doma, beskontaktno plate račune. U 2025. godini

je proširena saradnja sa dvije banke: Addiko bank i NLB bank. Do sada je sklopljena saradnja sa 9 banaka, s tim da je u toku implementacija proširenja ove usluge u saradnji sa još dvije banke.

Oglašavanje - BH Telecom je u 2025. godini 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),
- Oglašavanje u programu MY TV kanala,
- Targetirano TV oglašavanje,
- Oglašavanje na Live Kamerama
- Oglašavanje u aplikaciji Moj BH Telecom (produkcija u 2026. godini)
- Targetirano mobilno oglašavanje.

Aplikacija Moj BH Telecom

Krajem 2025. kreiran je katalog proizvoda Gaming vouchera kroz kanal mobilne aplikacije Moj BH Telecom čiji pun zamah očekujemo u 2026. godini.

Do kraja 2025. godine, broj korisnika aplikacije prešao je 457 hiljada, uz ostvarenih 70 miliona KM prometa, od čega preko 50 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 2026. godini će se i dalje nastaviti razvoj novih funkcija podrške korisnicima, i to implementacijom prodaje digitalnih proizvoda—eSIM i partnerski eVoucher, te mogućnošću prijave smetnje/reklamacije putem mobilne aplikacije.

Aplikacija Moj BH Telecom je dostupna na:

- Google Play
https://play.google.com/store/apps/details?id=ba.bhtelecom.mojbhtelecom&utm_source=mojbhtpocetna&utm_campaign=mojbhtpocetna
- AppStore
https://apps.apple.com/us/app/moj-bh-telecom/id1515776624?utm_source=mojbhtpocetna&utm_medium=mojbhtpocetna

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 u Federaciji Bosne i Hercegovine
- 5 u Republici Srpskoj i
- 2 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. Nabavljena su tri samouslužna automata za plaćanje računa BH Telecoma (platomati). Platomati predstavljaju inovativne samouslužne uređaje namijenjene prvenstveno plaćanju računa putem 2D bar koda sa papirnih računa ili prikaza na mobilnom telefonu, kao i unosom korisničkih podataka putem displeja. Uređaji omogućavaju plaćanje svih BH Telecom usluga: fiksne mreže, mobilne mreže, xDSL usluga, MojaTV, Moj izbor, jedinstvenog računa BHT i drugih rezidencijalnih usluga za koje se izdaje mjesečni račun.

U periodu od 20.06.2025. do 31.12.2025. godine, tri platomata su realizovala ukupno 33.891 transakciju. Uz pretpostavku da je blagajniku u prosjeku potrebno 90 sekundi za procesiranje jedne uplate, proizilazi da su platomati u navedenom periodu preuzeli obim posla koji odgovara radu blagajnika u trajanju od ukupno 847 sati.

U 2025. godini razvijeno je softversko rješenje eKatalog, koje je instalirano na interaktivnim displejima postavljenim na prodajnim mjestima BH Telecoma. Ovi displeji su nabavljeni i instalirani godinu ranije s ciljem unapređenja korisničkog iskustva te omogućavanja jednostavnog informisanja o uslugama, cijenama i aktuелnoj ponudi kompanije. eKatalog, izrađen u potpunosti u režiji uposlenika BH Telecoma, korisnicima pruža intuitivan i pregledan pristup ključnim informacijama. Omogućava pregled i naručivanje uređaja iz važeće ponude, aktivaciju eSIM kartica, kupovinu dokupa, kao i pregled cjenovnika, uslova korištenja i drugih relevantnih sadržaja. Ovim rješenjem BH Telecom je dodatno unaprijedio digitalizaciju prodajnog procesa i podigao kvalitet korisničke podrške na viši nivo.

Tokom 2025. godine intenzivirano je opremanje prodajnih mjesta sa izložebnim stalcima sa live demo uređajima različitih brendova mobilnih uređaja, tableta, laptopa i dr, gdje su korisnici mogli pogledati i probati najnovije uređaje.

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 registrovanih korisnika (300 hiljada registrovanih korisnika) koji su u 2025. godini ostvarili milionske korisničke interakcije.

U 2025. godini putem WebShopa ostvaren je promet od 13,5 miliona KM, što predstavlja rast od 59% u odnosu na 2024. godinu. Najveći udio u ukupnom prometu čini prodaja uređaja iz asemblirane i komisione ponude, u vrijednosti od 10.7 miliona KM, što je za 34% više nego u prethodnoj godini.

Pored prodaje uređaja, značajan rast bilježe i digitalni servisi. Vrijednost prodatih eSIM veća je za 110%, dok je vrijednost dokupa zabilježila porast od 4% u odnosu na 2024. godinu.

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 assemblirane ponude i partnerske ponude uređaja (komision),
- Kupiti Ultra Start i Ultra Internet start pakete sa USIM karticama,
- Kupiti Ultra Start, Ultra Internet start pakete i Ultra Tourist pakete sa eSIM karticama,
- Kupiti ultra dopune u različitim apoenima,
- Podnijeti zahtjeve za sve osnovne usluge, promijeniti paket, objediniti usluge u Moj Izbor,
- Preći sa Ultra na pretplatu, ugovoriti mobilnu uslugu (USIM +Ugovor odnosno eSIM +Ugovor),
- Ugovoriti novi obavezni period 12/24 mjeseca,
- Podnijeti zahtjev za prelaz sa druge mreže,
- Platiti račun BH Telecoma za sve usluge,
- 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 je uveo mogućnost korištenja **digitalnog potpisa** za potpisivanje prodajne dokumentacije, uključujući ugovore, zahtjeve i druge obrasce. Ova usluga korisnicima omogućava jednostavno i brzo potpisivanje dokumenata **na daljinu**, bez potrebe za fizičkim dolaskom ili potpisivanjem u papirnoj formi.

Digitalni potpis doprinosi **efikasnijem, sigurnijem i modernijem poslovanju**, smanjuje troškove dostave i printanja, te dodatno unapređuje korisničko iskustvo u digitalnom okruženju.

Korisniku je omogućeno da u procesu pripreme kupovine ostvari pogodnosti po osnovu realizacije prikupljenih bodova u okviru Bonus plus programa. Tokom 2025. 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

Početkom 2020. godine uveden je model prodaje telekomunikacijskih usluga rezidencijalnim korisnicima putem posrednika, kojim je omogućeno ugovaranje usluga bez potrebe za dolaskom na prodajna mjesta BH Telecoma. Posredovanje u prodaji primjenjuje se na osnovu zaključenih ugovora sa više posrednika (13

ugovora je potpisano u 2025. godini), koji su obavezni da u svakom obračunskom periodu dostavljaju zahtjeve za zasnivanje pretplatničkog odnosa, na način unaprijed definisan i regulisan ugovorom 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.

Kontakt centar

Kontakt centar BH Telecoma predstavlja jedan od najvažnijih operativnih i prodajnih segmenata kompanije, zadužen za pružanje podrške korisnicima, realizaciju prodajnih aktivnosti i unapređenje ukupnog korisničkog iskustva.

1. Najbolje ocijenjen kontakt centar na tržištu

Prema istraživanju „tajni kupac“ iz 2025. godine, Kontakt centar BH Telecoma ostvario je najbolji rezultat po ukupnom indeksu kvalitete usluge u poređenju s konkurencijom. Ovo priznanje potvrđuje visok nivo profesionalnosti i posvećenosti korisnicima.

2. Proširena uloga – od tradicionalne podrške ka snažnoj prodajnoj funkciji

Kontakt centar danas ima značajno proširenu ulogu te djeluje kao:

- direktni prodajni kanal,
- ključna tačka za prepoznavanje dodatnih korisničkih potreba,
- mehanizam za kontinuirano unapređenje korisničkog iskustva.

Tokom 2025. godine povećan je obim prodajnih aktivnosti, uključujući prodaju usluga, uređaja i dodatnih paketa, što Kontakt centar pozicionira kao važan generator prodajnih rezultata.

3. Multikanalna komunikacija putem naprednog CMS alata

Kontakt centar koristi savremeni CMS alat koji omogućava komunikaciju sa korisnicima kroz više kanala:

- telefon,
- e-poštu,
- SMS,
- IPTV notifikacije,
- društvene mreže.

Ovakav multikanalni pristup doprinosi širokom doseg, bržem reagovanju i efikasnijem vođenju kampanja.

4. Jačanje lojalnosti i zadovoljstva korisnika

Kontakt centar aktivno doprinosi:

- zadržavanju postojećih korisnika,
- povećanju njihove vrijednosti kroz dodatne usluge,
- pravovremenom rješavanju potreba i izazova,
- izgradnji dugoročnih odnosa i povjerenja.

Time Kontakt centar ima ključnu ulogu u jačanju ukupnog korisničkog iskustva i zadovoljstva.

Kontakt centar je strateški stub BH Telecoma

U 2025. godini Kontakt centar je dodatno ojačao svoju poziciju kao:

- najkvalitetniji servis korisničke podrške na tržištu,
- snažan prodajni kanal,
- ključni pokretač unapređenja korisničkog iskustva,
- važan element reputacije brenda BH Telecom.

Kombinacija kvalitetne komunikacije, multikanalne dostupnosti i snažne prodajne funkcije čini Kontakt centar jednim od najznačajnijih segmenata u poslovanju kompanije.

Prodajni kanal za poslovne korisnike

Tokom 2025. godine B2B segment BH Telecoma ostvario je značajan napredak u svim ključnim područjima prodaje, razvoja i odnosa s poslovnim korisnicima. Ostvaren je dvocifreni rast prihoda iz segmenta poslovnih korisnika, što je rezultat snažnog fokusa na unapređenje portfolija, jačanje strateških partnerstava i širenje ponude naprednih ICT rješenja. U saradnji s poslovnim sektorima malih, srednjih i velikih kompanija, uspješno su zaključeni brojni novi ugovori, uz istovremenu obnovu i proširenje ugovora sa strateški važnim klijentima.

Poseban iskorak ostvaren je kroz lansiranje i komercijalizaciju novih ICT servisa, uključujući cloud rješenja, sigurnosne servise i IoT platforme, što je dodatno pozicioniralo BH Telecom kao pouzdanog partnera u digitalnoj transformaciji poslovnih korisnika. Paralelno s razvojem ponude, realizovana je i sveobuhvatna digitalizacija prodajnih procesa. Unaprijeđen CRM sistem i automatizirani tokovi rada doprinijeli su bržoj obradi zahtjeva, boljoj transparentnosti i efikasnijem upravljanju prodajnim aktivnostima.

Strukturirano upravljanje ključnim kupcima (KAM) imalo je direktan utjecaj na povećanje ARPU-a te identifikaciju dodatnih prodajnih prilika kroz sistematične account planove i redovne sastanke s korisnicima. Uspješno su realizovani i kompleksni projekti kod velikih poslovnih sistema, uz isporuku usluga u skladu s planiranim rokovima i definisanim SLA standardima.

Korisničko iskustvo značajno je unaprijeđeno smanjenjem broja eskalacija i bržim rješavanjem reklamacija, zahvaljujući poboljšanoj saradnji prodajnih, tehničkih i postprodajnih timova. Istovremeno je nastavljen razvoj prodajnog tima kroz edukacije usmjerene na ICT rješenja i ključne prodajne vještine, što je dodatno ojačalo ukupne kapacitete i kvalitet usluge prema poslovnim korisnicima.

Kao rezultat ovih aktivnosti, povećana je tržišna prisutnost BH Telecoma u B2B segmentu kroz učešće na relevantnim poslovnim događajima i ciljane marketinške aktivnosti. BH Telecom je potvrdio svoju poziciju lidera u pružanju telekomunikacijskih i ICT usluga poslovnim korisnicima, uz jasnu stratešku orijentaciju ka inovacijama i kontinuiranom unapređenju korisničkog iskustva.

Programi lojalnosti

U toku 2025. 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 2025. godini na bazi dodjele novčanih vaučera, a prema definisanim kriterijima za kupovinu asemblirane usluge, imao je za cilj:

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

Integrirano istraživanje tržišta

Istraživanje tržišta je važan segment u širokom spektru aktivnosti BH Telecoma s ciljem jačanja analitičke podrške, unapređenja poslovnog odlučivanja i podizanja tržišne konkurentnosti BH Telecoma. Ključne aktivnosti u protekloj godini uključivale su: kontinuirano praćenje tržišta, kontinuirano praćenje kvaliteta prodajnih mjesta, kontakt centra i e-mail podrške (indeks kvaliteta korisničke interakcije), polugodišnje komparativne analize Društva realizaciju širokog spektra kvantitativnih i kvalitativnih istraživanja, segmentirana tržišna istraživanja, namjenska istraživanja tehnoloških i tržišnih trendova, i ostale analize i istraživanja koje su omogućile bolji uvid u razumijevanje potreba i percepcije korisnika, te pravovremenu i utemeljenu podršku odlučivanju.

KORISNICI USLUGA

U savremenom telekomunikacijskom okruženju korisnici usluga predstavljaju temelj cjelokupnog poslovanja. Njihova očekivanja, navike i potrebe brzo se mijenjaju pod utjecajem digitalnih tehnologija, sve veće dostupnosti informacija i porasta konkurencije. Za TK kompaniju, korisnik je više od krajnjeg potrošača – korisnik je partner, izvor informacija i ključni pokazatelj uspješnosti poslovanja.

Razumijevanje korisnika, njihovo iskustvo prilikom korištenja usluga i sposobnost kompanije da ponudi pouzdana, kvalitetna i inovativna rješenja postaju glavni faktori diferencijacije na tržištu. Stoga je važno kontinuirano pratiti potrebe korisnika, unapređivati procese i razvijati usluge koje donose stvarnu vrijednost. Fokus na korisnika omogućava kompaniji da izgradi povjerenje, unaprijedi lojalnost i dugoročno osigura stabilan rast i konkurentsku prednost.

KORISNICI (u 000)	PLAN 2025.	Decembar 2024.	Decembar 2025.	%YOY	%BDG
FIZIČKA LICA	1.813	1.813	1.783	-2%	-2%
Moja TV	231	223	221	-1%	-4%
Prepaid mobilna telefonija	1.110	1.142	1.081	-5%	-3%
Postpaid mobilna telefonija	371	346	380	10%	2%
Pristup internetu	61	57	62	7%	0%
Fiksna telefonija	39	44	39	-11%	0%
POSLOVNI KORISNICI	315	304	338	11%	7%
TopTim/IP Centrex	105	103	105	2%	0%
DATA VPN/M2M/xDSL	136	127	157	24%	16%
Postpaid telefonija	47	43	47	9%	0%
Fiksna telefonija	26	27	25	-6%	-3%
Ostali poslovni korisnici	2	4	4	-11%	71%
UKUPNO	2.129	2.117	2.121	0,2%	-0,4%

Korisnička baza BH Telecoma broji 2,1 milion korisnika, što predstavlja povećanje od 0,2% u odnosu na prošlu godinu i 0,4% manje od plana. Najznačajniji apsolutni rast zabilježen je u postpaid segmentu mobilne telefonije, gdje je broj fizičkih lica porastao za 10%, dok je baza poslovnih korisnika uvećana za 9% u odnosu na prošlu godinu. Također, baza internet korisnika je značajno uvećana, gdje je broj korisnika interneta u kategoriji fizička lica porastao za 7%, a broj poslovnih korisnika uvećan za 24%. Planirane vrijednosti na ovim strateškim segmentima su također na iznad planiranih, odnosno na nivou plana.

Fizička lica

Baza korisnika fizičkih lica zabilježila je pad od 2% 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. Opća rezigniranost korisnika zbog neizvjesne ekonomske i političke situacije, kao i problemi u realizaciji nabavke opreme doveli su do prekida u realizaciji promotivno-prodajnih akcija što se u značajnoj mjeri odrazilo na priliv novih korisnika.

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, i dalje utiču na pad potražnje za prepaid uslugama.

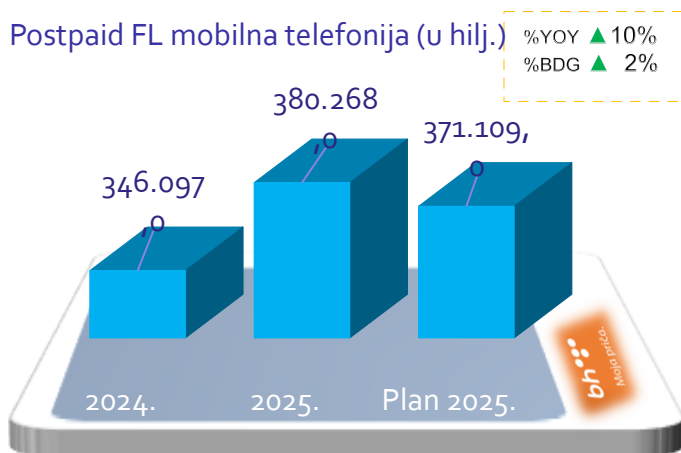
Izdvajamo neke od provedenih aktivnosti na prepaid servisu:

- Redizajn prepaid dokupa - Buy&Surf,
- Povećanje limita nadopuna putem m/Commerce sistema
- Izmjena uslova dodjele benefita za korisnike koji izvrše nadopune putem internih kanala
- Uvođenje VoLTE za prepaid korisnike
- Akcija duplih GB na Tourist paketima
- Akcija Tourist paketa za SFF
- Akcija prepaid dokupa
- Akcije zamjene SIM za USIM
- Redizajn Travel paketa - proširenje liste zemalja u kojima se mogu koristiti Travel paketi

Izdvajamo neke od provedenih aktivnosti na postpaid servisu:

- uvođenje mogućnosti višestrukih aktivacija Travel NET paketa za postpaid korisnike
- Redizajn Travel paketa - proširenje liste zemalja u kojima se mogu koristiti Travel paketi
- uvođenje novog koda u međunarodnom saobraćaju (Transatel)
- Akcije duplih GB i popusta na pretplatu

Postpaid FL mobilna telefonija (u hilj.)



Značajan rast zabilježen je u okviru postpaid korisničke baze, pri čemu je baza korisnika fizičkih lica uvećana za 10%, odnosno za preko 34 hiljade korisnika. Ovaj rast je postignut daljim razvojem Extra paketa, redizajniranjem ponude, kao i konverzijom korisnika iz prepaidda u postpaid.

Brža mreža, više mogućnosti!

Uvođenjem napredne 4G+ mreže i modernizacijom Extra ponude, kreirali smo potpuno nove postpaid i kombinovane pakete zasnovane na fleksibilnom komponentnom modelu. To znači da smo kreirali ponudu

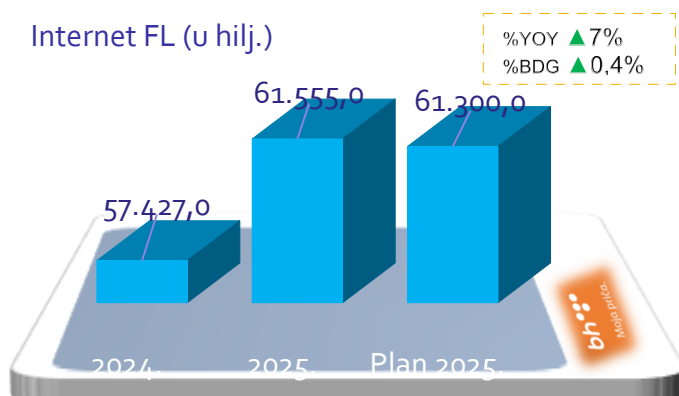
prilagođenu individualnim navikama i potrebama korisnika. Uz to, naši Extra paketi donose širok izbor pogodnosti, pružajući korisniku potpunu slobodu izbora.

Korisnici mogu odabrati:

- Bonus saobraćaj za još više razgovora, poruka ili mobilnog interneta,
- Popust na pretplatu za niži mjesečni trošak,
- Subvencionirane uređaje iz naše asemblirane ponude,
- Bonus saobraćaj uz odabrane uređaje u komisionoj ponudi.

Brži internet, više minuta ili povoljnija kupovina uređaja - Extra paketi omogućavaju da korisnik sam kreira idealnu kombinaciju.

Internet FL (u hilj.)



BH Telecom nastavlja voditi tržište brzog interneta

Uprkos snažnoj konkurenciji, ostvarili smo još značajniji rast u segmentu brzog interneta. Širenjem moderne optičke infrastrukture i lansiranjem atraktivnih akcijskih paketa, ponudili

smo rješenja koja su korisnici prepoznali i odlično prihvatili.

Rezultat?

Rast broja korisnika od impresivnih 7% u odnosu na prošlu godinu i 0,4% iznad plana.

Ovaj uspjeh dodatno potvrđuje da je BH Telecom prvi izbor za pouzdanu, brzu i naprednu internet uslugu.

Uz nas, korisnici dobijaju više — bržu konekciju, bolje pakete i vrhunsko iskustvo korištenja.

Moja TV – Najkompletnija TV ponuda u BiH, sada još naprednija!

Na kraju 2025. godine, Moja TV usluga broji preko 221 hiljadu zadovoljnih korisnika – još jedna potvrda povjerenja koje tržište kontinuirano ukazuje našem TV brendu.

Moja TV nudi najbogatiji izbor TV sadržaja na tržištu, uključujući premium sportske, filmske, serijske, dokumentarne i dječije kanale. Zamjenom IPTV platforme omogućili smo potpuno novo korisničko iskustvo — brže, jednostavnije i modernije. Prelazak na android aplikativna rješenja donosi:

- intuitivniji interfejs,
- pristup streaming aplikacijama putem android boxa,
- aktivaciju dodatnih usluga direktno s platforme,
- pretvaranje standardnog TV aparata u **pametni uređaj**.

U proteklom periodu intenzivno smo radili na zamjeni korisničke opreme kako bi sve veći broj korisnika što prije osjetio prednosti novih aplikativnih rješenja. Paralelno, na svim optičkim mrežama provodili smo napredna testiranja i omogućili **dodatno povećanje internet brzina** uključenih u Moja TV pakete.

PLATFORMA ZA NAJVAŽNIJA BH KULTURNA I SPORTSKA ZBIVANJA

Saradnja BH Telecoma i BHRT-a uspostavljena prije dvije godine rezultirala je kupovinom UEFA medijskih prava za utakmice nogometne reprezentacije BiH u periodu 2022–2028, uključujući i EURO 2024 te EURO 2028. Time smo svim građanima BiH omogućili pristup najatraktivnijim međunarodnim nogometnim takmičenjima tokom ovog perioda.

Potpisani Memorandum o saradnji između BH Telecoma i BHRT-a potvrđuje zajedničku misiju: jačanje dostupnosti ključnih sportskih događaja, promocija fudbala kao najpopularnijeg sporta, te podrška razvoju bh. sportista i sporta u cjelini. Memorandum istovremeno predstavlja i snažnu podršku BH Telecoma radu RTV BiH, njejoj produkciji i emitovanju programa – kao izraz naše privrženosti državi Bosni i Hercegovini i njenim građanima.

Iz godine u godinu BH Telecom putem Moja TV platforme donosi festivalsku atmosferu sa Sarajevo film festivala. Kompanija nije samo sponzor, već i aktivni sudionik u filmskoj i audiovizualnoj industriji, čime se otvaraju brojne sinergije koje već godinama oblikuju kulturni pejzaž regije. Kroz ovu saradnju korisnici Moja TV imaju pristup ekskluzivnim filmskim sadržajima i sadržajima domaće produkcije.

Kontinuirano unaprijeđenje usluga i bolje korisničko iskustvo

BH Telecom kontinuirano radi na razvoju usluga i prilagođavanju ponude potrebama svojih korisnika. Tokom 2025. godine realizovane su brojne akcije sa dodatnim benefitima — od popusta na mjesečnu pretplatu do dodjele bonus saobraćaja, što je značajno doprinijelo povećanju zadovoljstva korisnika.

U okviru roaming segmenta unaprijedili smo **Travel** pakete uvođenjem novih destinacija, kao i povećanje limita potrošnje data saobraćaja u roamingu, što je dodatno olakšalo korištenje interneta u inostranstvu. Proširili smo

dostupnost 4G roaminga na 41 novih međunarodnih mreža, čime smo dodatno unaprijedili korisničko iskustvo za korisnike koji putuju van BiH.

Poslovni korisnici

BH Telecom poslovna rješenja kreirana za svaki biznis

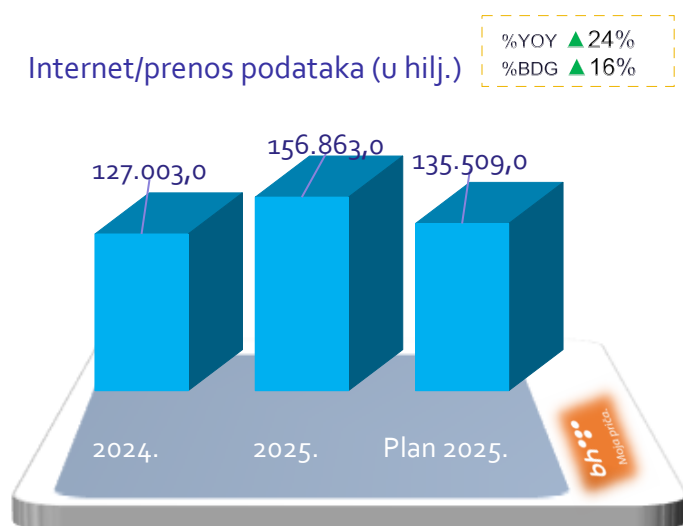
U BH Telecom portfoliju usluga za poslovne korisnike, s posebnom pažnjom razvili smo ponude koje odgovaraju potrebama kompanija različitih veličina i industrija. Na raspolaganju su mobilne, fiksne, internet i Cloud usluge, kao i rješenja za prenos podataka, digitalnu transformaciju i napredna pametna rješenja.

Naš cilj je jednostavan: omogućiti poslovnim korisnicima pouzdanu infrastrukturu, moderne alate i uslugu koja prati ritam savremenog poslovanja.

Rezultati govore sami za sebe

Segment poslovnih korisnika bilježi rast baze od 11% u odnosu na isti period prethodne godine i 7% u odnosu na plan – potvrda da su kompanije u BiH prepoznale kvalitet i vrijednost naših poslovnih rješenja.

BH Telecom ostaje posvećen partner biznis zajednice, s ponudama koje rastu i razvijaju se zajedno s potrebama modernih kompanija.



Većina servisa korisničke baze poslovnog segmenta na kraju 2025. godine bilježi povećanje broja korisnika u odnosu na prošlu godinu.

Godišnji rast korisnika na servisu Internet/prenos podataka iznosi 24%, dok rast korisnika u odnosu na plan iznosi 16%.

Tokom 2025. 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 korisnika na ovom servisu.

Kompanija BH Telecom je od 25. novembra 2022. godine prvi verificirani cloud service provider u Bosni i Hercegovini sa statusom "VMware Cloud Verified". Ovo sjajno postignuće ostvareno je kroz projekat "Infrastruktura za cloud servise (vSAN)" u saradnji sa kompanijom Verso d.d. Sarajevo.

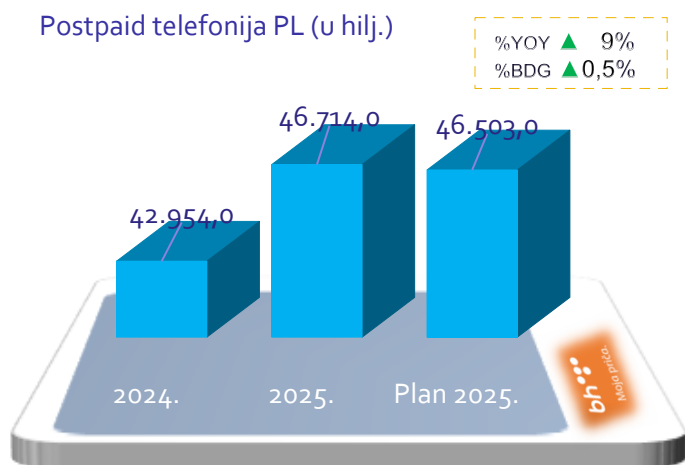
Ulaskom u najveći svjetski ekosistem cloud service providera u svijetu, osvajanjem statusa "VMware Cloud Verified", BH Telecom svojom ponudom modernih cloud servisa obuhvata javni i privatni sektor u Bosni i Hercegovini i regionu, ali i sve potencijalne klijente pomenutog VMware ekosistema cloud service 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".

Godišnji rast korisnika cloud servisa iznosi 17%, 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 virtualni servisi su atraktivni iz mnogo razloga: lakoća korištenja, trenutni pristup, lične informacije od bilo kog umreženog uređaja i još mnogo toga.

Potražnja za Extra paketima postpaid mobilne telefonije od strane poslovnih korisnika zabilježila je značajan rast, 9% u odnosu na prošlu godinu i 0,5% u odnosu na plan.



Izvršena su unaprijeđenja postojećih usluga oglašavanja, te proširenja portfolija usluga, sve sa ciljem postizanja zadovoljstva postojećih korisnika, kao i privlačenja novih. Broj korisnika usluge oglašavanja u prosjeku je zabilježio godišnji rast od 27%.

Poduzete aktivnosti u poslovnom segmentu:

Unaprijeđenje ponude My WiFi paketa i značajno povećanje brzina interneta i uvođenje u ponudu nove usluge SD WAN.

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 povežujemo i razvijamo BiH kroz inovativna digitalna rješenja.

KLJUČNI PODACI O REDOVNOM POSLOVANJU

BILANS USPJEHA (u hiljadama KM)	2024.	2025.	Indeks
Poslovni prihodi	548.287	555.989	101
Finansijski prihodi	7.456	10.127	136
UKUPNO PRIHODI	555.743	566.116	102
Poslovni rashodi	376.137	381.077	101
Amortizacija	104.868	105.286	100

Finansijski rashodi	2.528	3.412	135
UKUPNO RASHODI	483.533	489.775	101
DOBIT IZ REDOVNOG POSLOVANJA PRIJE OPOREZIVANJA	72.210	76.341	106
Porez na dobit	6.367	6.499	102
NETO DOBIT	65.842	69.842	106
BILANS STANJA (u hiljadama KM)			
	31.12.2024.	31.12.2025.	Indeks
Ukupna dugotrajna imovina	829.408	883.731	107
Ukupna kratkotrajna imovina	444.210	420.825	95
Odgođena porezna imovina	8.392	9.115	109
UKUPNO IMOVINA	1.282.010	1.313.671	102
Ukupni kapital	1.035.569	1.064.618	103
Ukupne dugoročne obaveze	85.831	93.089	108
Odgođene porezne obaveze	2.326	3.049	131
Ukupne kratkoročne obaveze	158.284	152.915	97
UKUPNI KAPITAL I OBAVEZE	1.282.010	1.313.671	102
NOVČANI TOK (u hiljadama KM)			
	2024.	2025.	Indeks
Neto novčani tok od poslovnih aktivnosti	169.593	172.784	102
Neto novčani tok od investicijskih aktivnosti	-152.715	-177.841	116
Neto novčani tok od finansijskih aktivnosti	-83.046	-60.360	73
NETO PRILIVI/ODLIVI GOTOVINE	-66.168	-65.417	99
Gotovina na početku izvještajnog razdoblja	303.119	236.993	78
Efekti promjena deviznih kurseva	42	-24	-57
NOVAC I NOVČANI EKVIVALENTI NA KRAJU RAZDOBLJA	236.993	171.552	72
INVESTICIJE			
	2024.	2025.	Indeks
Ulaganja u dugotrajnu imovinu	78.536	59.874	76
Ulaganja u dugotrajnu imovinu/prihod (%)	14	11	-3 p.p

*Prethodno prikazani iznosi preuzeti su iz revidovanih finansijskih izvještaja za 2025. godinu.

EKONOMSKO FINANSIJSKO POSLOVANJE

IZVJEŠTAJ O OSTVARENOM REZULTATU

BILANS USPJEHA (u 000 KM)	FY 2025	Δ YOY	%YOY	Δ BDG	%BDG
OPERATIVNI PRIHODI	460.408	9.101	2,0%	-4.757	-1,0%
Prihodi od prodaje maloprodajnih usluga	422.688	10.067	2,4%	-1.803	-0,4%
Fizička lica	356.171	6.916	2,0%	-688	-0,2%
Poslovni korisnici	83.760	2.432	3,0%	-2.303	-2,7%
Troškovi veleprodaje	(17.242)	-720	-4,0%	-1.188	-6,4%
Efekat prodate robe	-437	-859	-203,5%	1.113	-71,8%
Prihodi veleprodaje	34.137	-736	-2,1%	-870	-2,5%
Ostali operativni prihodi i korekcije	4.020	629	18,5%	230	6,1%
OPERATIVNI TROŠKOVI	(296.721)	10.875	3,8%	-13.881	-4,5%
Troškovi zaposlenih	(159.909)	5.036	3,3%	-668	-0,4%
Ostali troškovi	(136.812)	5.839	4,5%	-13.213	-8,8%
Ostali poslovni prihodi	13.393	-3.393	-20,2%	-2.480	-15,6%
Ostali poslovni rashodi	(8.277)	-8.438	-50,5%	-3.003	-26,6%
EBITDA	168.804	3.271	2,0%	13.075	8,4%
EBITDA al	153.764	937	0,6%	12.969	9,2%
Troškovi amortizacije	(99.178)	926	0,9%	-3.202	-3,1%
EBIT	69.626	2.345	3,5%	16.277	30,5%
Finansijski prihodi	10.127	2.671	35,8%	2.848	39,1%
Finansijski rashodi	(3.412)	884	35,0%	572	20,1%
BRUTO DOBIT	76.341	4.131	5,7%	18.553	32,1%

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

BH Telecom je poslovnu 2025. godinu završio sa ostvarenom bruto dobiti u iznosu od 76,3 miliona KM, čime je zabilježen rast od 4,1 milion KM ili 6% u odnosu na proteklu godinu i 18,6 miliona KM ili 32% u odnosu na plan.

U jako nestabilnim makroekonomskim uslovima, uslovima intenzivne konkurencije i rastućeg regulatornog pritiska, ostvarili smo značajan rast ukupnog prihoda od 10,4 miliona KM ili 2%.

Ostvarena EBITDA u 2025. godini iznosi 168,8 miliona KM, što predstavlja rast od 2% u odnosu na prošlu godinu i 13,1 milion KM ili 8% u odnosu na plan. 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 13,5%, što znači da je Društvo na svakih 100 KM ukupnog prihoda ostvarilo 13,5 KM bruto dobiti. U istom periodu prethodne godine ovaj pokazatelj je iznosio 13,0%.

PRIHODI PO POSLOVNIM SEGMENTIMA

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

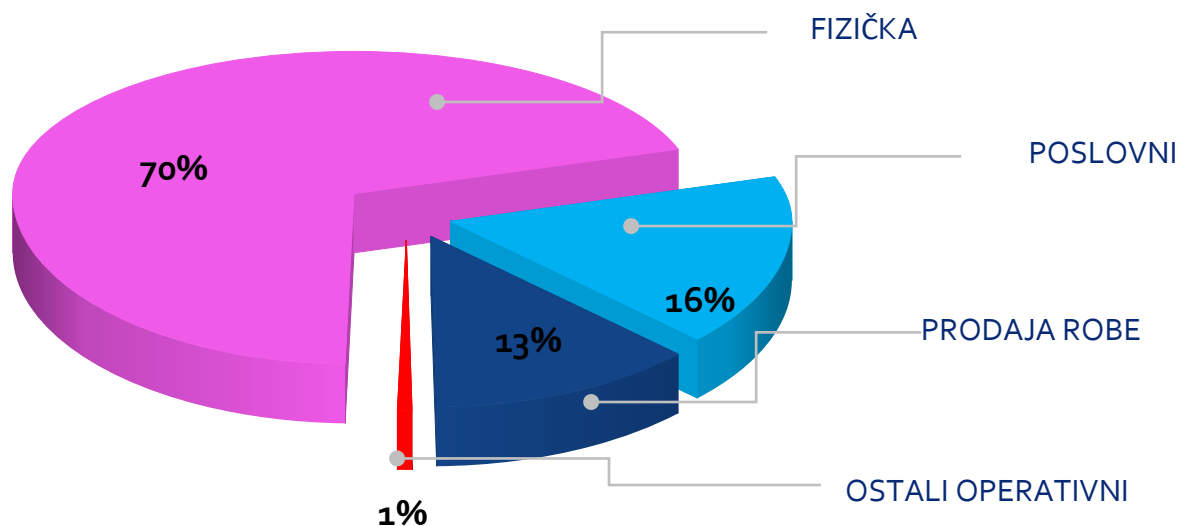
Prihodi po poslovnim segmentima (u 000 KM)	FY 25	Δ YOY	%YOY	Δ BDG	%BDG
Prihodi maloprodaje	508.459	11.831	2,4%	-7.402	-1,4%
Prihodi veleprodaje	34.137	-736	-2,1%	-870	-2,5%
Ostali poslovni prihodi	13.393	-3.393	-20,2%	-2.480	-15,6%
Finansijski prihodi	10.127	2.671	35,8%	-752	-6,9%
UKUPNI PRIHODI	566.116	10.373	1,9%	-11.504	-2,0%

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 508,5 miliona KM, što čini procentualno najznačajnije učešće u ukupnim prihodima od 89,8%, zbog čega kretanje i ostvarenje ovih prihoda značajno utječe na ostvarenje ukupnih prihoda. Maloprodaja je zabilježila rast od 11,8 miliona KM ili 2% u odnosu na prošlu godinu i za 7,4 miliona KM ili 1% manje od plana.

Na ostvarenje plana prihoda od maloprodaje u 2025. godini značajno su utjecali sljedeći faktori: nestabilna ekonomske i politička situacija, neloyalna 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.

U nastavku je data struktura maloprodajnih prihoda:

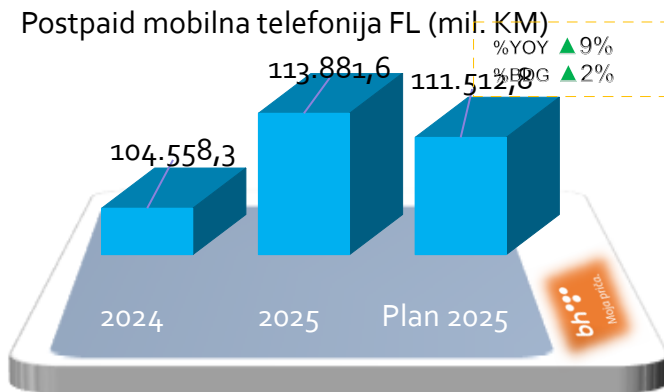


Fizička lica

U 2025. godini ostvareni prihod od segmenta fizička lica iznosi 356,2 miliona KM, što je za 6,9 miliona KM ili 2% više u odnosu na prošlu godinu i 688 hiljada KM ili 0,2% manje od plana.

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 segment mobilne telefonije zabilježio je rast prihoda od preko 9,0 miliona KM ili 9% u odnosu na

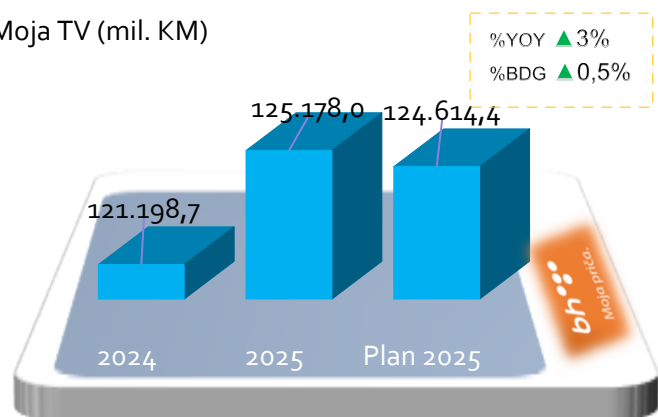


2024. godinu i 2,4 miliona KM ili 2% više od planiranog. Unatoč sniženju cijena roaming usluga u maloprodaji i WB6 regulaciji koju prati kontinuirana dodjela većih količina mobilnog interneta u WB6 što se odrazilo na visinu ostvarenog ARPU (prosječni prihod po korisniku) stalni prirast postpaid korisnika osigurao je nastavak rasta profitabilnosti na ovom segmentu.

Tokom izvještajnog perioda, BH Telecom je

nastavio jačati poziciju Moja TV usluge kao jedne od najkompletnijih IPTV platformi na tržištu Bosne i Hercegovine. Usluga obuhvata bogat televizijski sadržaj, dodatne multimedijalne servise i široku funkcionalnu fleksibilnost, što je doprinijelo održavanju visokog nivoa korisničkog zadovoljstva. Ostvareni prihodi od Moja TV usluge u 2025. godini veći su za 4,0 miliona KM ili 3% u odnosu na prethodnu godinu i za 564 hiljade KM iznad planiranih.

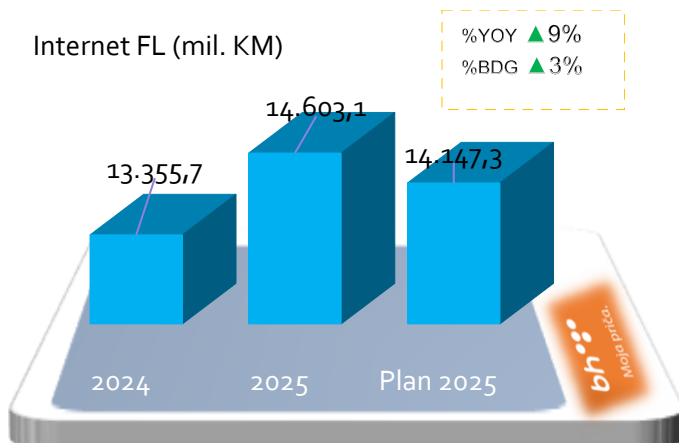
Moja TV (mil. KM)



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. Akcijskim ponudama omogućili smo korisnicima izbor netFlat paketa solo interneta po svojoj mjeri uz dodatno korištenje benefita. U odnosu na plan za 2025. godinu ostvareni prihodi veći su za 456 hiljada KM ili za 3%.

Internet FL (mil. KM)



Internet SOLO paketi BH Telecoma tokom godine zadržali su poziciju pristupačnog i fleksibilnog rješenja za širok spektar korisnika. Kombinacija neograničenog interneta, konkurentnih brzinskih opcija, popusta uz e-račun i ugovorne obaveze, te mogućnosti pristupa putem fiksne ili mobilne mreže, doprinijela je rastu zadovoljstva korisnika i proširenju baze pretplatnika.

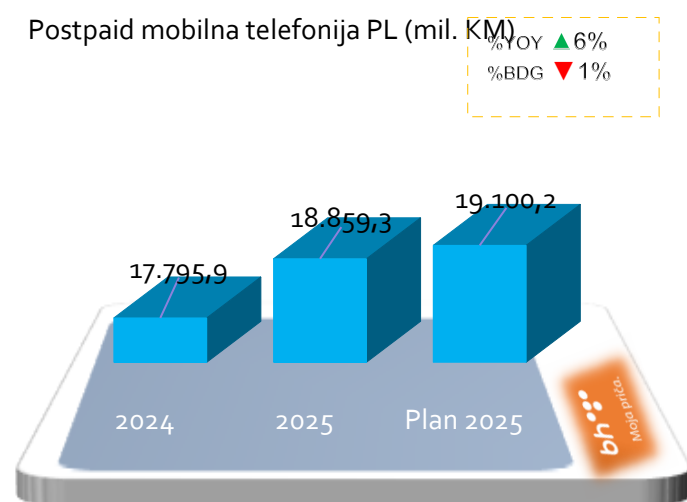
Poslovni korisnici

Tokom 2025. godine BH Telecom je zadržao snažnu poziciju na tržištu poslovnih korisnika kroz širok portfolio telekomunikacijskih i ICT usluga, fokusiran na pouzdan pristup internetu, digitalne kolaboracijske alate i integrisane pakete namijenjene različitim segmentima poslovanja. Ponuda je bila obilježena fleksibilnošću, mogućnošću personalizacije te razvojem usluga koje prate rastuće potrebe kompanija za sigurnom i stabilnom komunikacijskom infrastrukturom.

Poslovni segment u 2025. godini, u odnosu na 2024. godinu, bilježi povećanje ostvarenih prihoda za 2,4 miliona KM ili 3%. Baza poslovnih korisnika na kraju 2025. godine ukupno je veća za 34 hiljade korisnika ili 11%.

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 prihoda od postpaid mobilne telefonije kao i rastom prihoda na podsegmentima Internet/prenos podataka i ostalim prihodima od poslovnih korisnika.



Na podsegmentu postpaid mobilne telefonije zabilježen godišnji rast od 6%.

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 postpaid segmentu mobilne telefonije za poslovne korisnike koji bi bio još značajniji.

Ponuda za poslovne korisnike bila je dodatno osnažena digitalnim rješenjima koja su adresirala rastuću potrebu kompanija za sigurnim radnim okruženjem i produktivnošću.

Usluge tokom 2025. uključivale su:

- **cloud storage** za efikasnije upravljanje podacima,
- **Office 365** za kolaboraciju i produktivnost,
- **upravljane komunikacijske servise**, poput profesionalnih call centar rješenja.

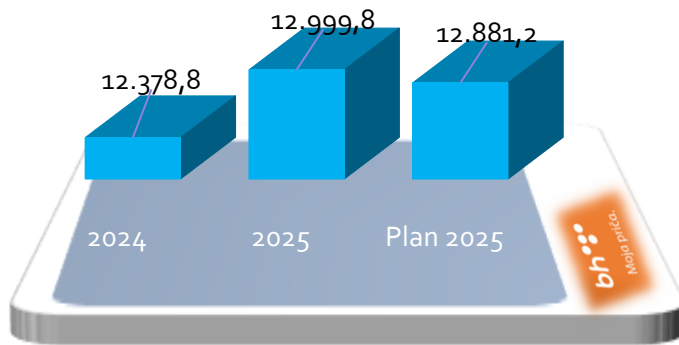
Time se BH Telecom pozicionirao ne samo kao telekomunikacijski operator, nego i kao pružalac infrastrukture za digitalnu transformaciju poslovanja.

ICT segment, zabilježio je najznačajniji relativni rast, sa godišnjim povećanjem od 13%. Naša ponuda cloud servisa postaje sve više prepoznatljiva na tržištu, što potvrđuje godišnji rast ovih prihoda od 19%. Ovaj rast je podržan i prihodima od sistemskih rješenja, koji su zabilježili rast od 11%, kao i IOT servisi sa godišnjim rastom od 52%.

Na podsegmentu Internet/prenos podataka zabilježen je godišnji rast prihoda od 6%, pri čemu je servis solo interneta za poslovne korisnike zabilježio rast od 5%. Internet ponuda omogućila je kompanijama da prilagode pristup internetu svojim operativnim zahtjevima, uz opciju aktiviranja do 16 statičkih IP adresa, što je naročito važno za firme koje koriste interne servere, VPN ili napredna sigurnosna rješenja.

Internet PL (mil. KM)

%YOY ▲ 5%
%BDG ▲ 1%



Biz izbor ostao je ključni alat za optimizaciju troškova poslovnih korisnika i važan diferencijator u odnosu na druge operatore.

Ponuda BH Telecoma za poslovne korisnike u 2025. godini bila je obilježena:

- ✓ **fleksibilnim internet rješenjima** koja pokrivaju potrebe od malih preduzeća do velikih sistema,
- ✓ **integracijom usluga kroz Biz izbor**, što je smanjivalo operativne troškove,
- ✓ **snažnom cloud i digitalnom ponudom** pogodnom za modernizaciju poslovnih procesa,
- ✓ **stabilnim cjenovnim i ugovornim modelima** tokom čitave godine.

BH Telecom je u 2025. godini zadržao poziciju jednog od glavnih ponuđača telekom i ICT rješenja za poslovni sektor, pružajući infrastrukturu i usluge ključne za efikasno i sigurno poslovanje.

Prihod od prodaje robe-aseblirana usluga

BH Telecom nastavlja jačati segment prodaje robe kroz široku i raznovrsnu ponudu telekomunikacijskih i tehnoloških uređaja. Ovaj segment poslovanja postao je važan strateški oslonac kompanije, zahvaljujući snažnom razvoju online prodajnih kanala i atraktivnim prodajnim kampanjama koje generišu značajno interesovanje korisnika.

Webshop kao ključni prodajni kanal

Digitalna platforma **Moj Webshop** potvrđuje se kao jedan od najuspješnijih prodajnih kanala BH Telecoma.

- Ponuda više od **300 uređaja, usluga i servisa** dostupnih kupcima širom BiH.
- Mogućnost online ugovaranja paketa (Moja TV, Extra, Netflat, Ultra), produženja ugovora i aktiviranja dodatnih usluga.
- Integrisana opcija plaćanja jednokratno ili na 12/24 rate, kao i plaćanje karticama i pouzećem.
- Platforma bilježi stalni rast, što potvrđuje rastuće povjerenje i navike online kupovine

Ponuda robe u BH Telecomu obuhvata širok spektar proizvoda:

- **TELEFONI I MOBILNI UREĐAJI**

- BH Telecom nudi uređaje najpoznatijih svjetskih brendova (Apple, Samsung, Xiaomi, Honor, Realme), uključujući i najnovije generacije kao što su **Samsung Galaxy S26, iPhone 15**, te savremene modele srednje klase.

- **LAPTOPI I PAMETNI SATOVI**

- Prodajni segment uključuje brendirane laptose (npr. Lenovo Legion i LOQ), te pametne satove (Amazfit, Garmin) kao dio uređajskog portfolija namijenjenog digitalnom načinu života korisnika.

- **KUĆNA OPREMA I BIJELA TEHNIKA**

- BH Telecom kontinuirano širi ponudu na nove kategorije poput usisivača, pročišćivača zraka, friteza, pa čak i bijele tehnike. Ova diversifikacija potvrđuje strateško širenje prema "širokoj potrošačkoj elektronici".

Komercijalne kampanje i stimulacija prodaje

Tokom godine realizovan je veliki broj akcijskih kampanja koje značajno utiču na povećanje obima prodaje:

- Uređaji od 0,99 KM mjesečno u okviru MojaTV, Extra i Netflat paketa. Uređaji poput Xiaomi Redmi A5, Honor X6c ili Redmi Note 14 Pro bili su dostupni po minimalnim cijenama uz ugovornu obavezu.
- Sezonske kampanje: martovske akcije, septembarske ponude, Black Friday i posebne kampanje povodom Dana kompanije.
- Ove kampanje redovno donose popuste na mobilne uređaje, dodatnu opremu i pametne uređaje.
- Preorder kampanje za najnovije generacije uređaja, npr. Samsung Galaxy S25/S26 i Galaxy Watch seriju.

Ove kampanje omogućavaju korisnicima značajne uštede, povećanje vrijednosti paketa, kao i mogućnost kupovine uređaja u sklopu dugoročnih ugovornih odnosa. Prodaja robe nije izolovan segment, već sastavni dio šire strategije jačanja korisničke baze i vrijednosti telekom usluga:

- Uređaji predstavljaju dodatni motivator za sklapanje i produženje pretplatničkih ugovora.
- Cross-sell i up-sell mehanizmi integrisani su kroz webshop (npr. uređaj + paket).
- Digitalizacija procesa kupovine olakšava korisnički put i smanjuje operativna opterećenja.

Ovakav pristup direktno doprinosi rastu prihoda kompanije, u skladu sa zabilježenim snažnim finansijskim rezultatima tokom 2025. godine. Ukupan prihod od prodane robe u 2025. godini ostvaren je u iznosu od 64,5 miliona KM i zabilježio je godišnji rast od 1,9 miliona KM ili 3%. Ukupno je prodano 98.541 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 i u 2025. godini bila je za Samsung i Apple uređajima, sa učešćem od 38%, odnosno 29% u ukupnom prihodu.

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

Ostali prihodi i korekcije obuhvataju pozicije umanjena 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 2025. godini ostali prihodi ostvareni su u iznosu većem za 19% u odnosu na ostvarenje iz 2024. godine, što je najvećim dijelom rezultat pozitivnog efekta obračunatog standarda *MSFI 15 – Ugovori s kupcima*, koji je uvećao prihode za cca 214 hiljada 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 2025. godini ostvareni su u iznosu manjem za 3% u odnosu na ostvarene veleprodajne prihode iz 2024. godine.

Globalni trendovi u kretanju međunarodnog govornog saobraćaja u 2025. 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 niža za 6% u odnosu na 2024. 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 2025. godini manji je za 17% u poređenju sa 2024. godinom.

Prihodi od nacionalne govorne usluge, ostvareni u 2025. godini veći su za 3% od onih iz 2024. godine. Rast je podržan povećanjem dolaznog nacionalnog saobraćaja u mobilnu mrežu BH Telecoma, dok je dolazni saobraćaj u fiksnu 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 2025. godini je za 1% veći u odnosu na 2024. godinu. 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) i dalje su prisutni. Povećanje prihoda rezultat adekvatnog povećanja cijena.

Međunarodni roaming u 2025. godini pokazuje nastavak trenda povećanja korištenja govornih i data usluga, dok SMS usluga bilježi pad. Prihodi ostvareni od roaminga su za 10% veći u odnosu na 2024g. i rezultat su adekvatne cjenovne politike i kontinuirane saradnje sa našim partnerima. Značajnu ulogu u ukupnom rastu ostvarenih količina saobraćaja ima primjena RLAH principa u regionu Zapadnog Balkana, kao i pozicioniranje BH Telecom mreže kao preffer network za e-SIM provajdere.

U 2025. godini prihodi od saradnje sa ISP-ovima bilježe porast od 7% u odnosu na 2025. 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 operatera.

Ukupni prihod od usluga najma kapaciteta i infrastrukture, te ostalih veleprodajnih usluga u 2025. godini bilježe rast od 4% u odnosu na prihod iz 2024. godine. Tokom 2025. godine primjetan je trend rasta zahtjeva za data i kapacitivnim uslugama globalnih operatera za poslovne korisnike na području BiH.

OSTALI POSLOVNI I FINANSIJSKI PRIHODI

- Ostali poslovni prihodi u 2025. godini zabilježili su pad za 20% u odnosu na ostvarenje u prošloj godini i 16% u odnosu na plan uslijed izmjene u načinu evidentiranja efekata standarda MSFI 9, a po nalogu eksternog revizora.

Naime, u mjesecu junu 2025. godine izvršeno je preknjižavanje dijela efekata MSFI 9, koji su za prethodni period bili evidentirani u okviru prihoda od naplaćenih otpisanih potraživanja na grupu konta *686-Dobici od usklađenja vrijednosti kratkoročne finansijske imovine* što je u skladu s izmijenjenim načinom evidentiranja efekata MSFI 9, na osnovu naloga eksternog revizora. Navedeno preknjiženje je rezultiralo manjim iznosom prihoda od naplaćenih otpisanih potraživanja, ali i manjim iznosom efekata MSFI 9 na rashodovnoj strani. Efekat na rezultat je 0.

- Finansijski prihodi zabilježili su godišnji rast od 36% koji je najvećim dijelom podržan rastom prihoda od kamata na oročena sredstva za 31%. Povećanje prihoda od kamata na oročena sredstva je rezultat aktivnog upravljanja istim: intenzivno su vođeni razgovori sa bankama u cilju postizanja dogovora za što višom kamatnom stopom, prenosom raspoloživih sredstava na partiju flexi depozita kod Raiffeisen banke, kontinuiranom prerasporedu novčanih sredstava na banke sa višom kamatnom stopom, po osnovu primjene pozitivne kamatne stope na sredstva na EUR računu kod Citybank.

OSTVARENI RASHODI

Ukupni rashodi ostvareni u 2025. godini iznose 489,8 miliona KM, što je za 6,2 miliona KM ili 1,5% više u odnosu na ostvarenje rashoda u 2024. godini, kada su iznosili 483,5 miliona KM. Ostvarenje u odnosu na godišnji plan rashoda za 2025. godinu od 519,8 milion KM je manje za 30,0 miliona KM ili 5,8%.

Rashodi po vrsti (u 000 KM)	FY 25	Δ YOY	%YOY	Δ BDG	%BDG
Poslovni rashodi	387.185	4.431	1,2%	-27.427	-6,6%
Troškovi amortizacije	99.178	926	0,9%	-3.202	-3,1%
Finansijski rashodi	3.412	884	35,0%	572	20,1%
UKUPNI RASHODI	489.775	6.241	1,5%	-30.057	-5,8%

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 2025. godinu veći su za 15% u odnosu na ostvarene materijalne troškove u 2024. godini i 4% u odnosu na plan.

- Troškovi električne energije imaju najznačajnije učešće u ovoj grupi troškova, u iznosu 11,5 miliona KM ili 68%. Ovi troškovi bilježe povećanje od 2,3 miliona KM ili 25% u odnosu na prethodnu godinu i 1,5 miliona KM ili 15% u odnosu na plan. Od augusta 2024. godine BH Telecom je izgubio status „malog kupca“ prema novom Zakonu o električnoj energiji što je uslovalo da sva mjerna mjesta kod EP

BiH i EP HZHB moraju preći sa javnog snabdijevanja na tržišno snabdijevanje i tom prilikom je ukupna vrijednost ugovora za sva mjerna mjesta (90% svih objekata BH Telecoma) povećana za cca 12% na pretpostavljene i ugovorene količine preuzete električne energije. Također, novim ugovorom za ove objekte za 2025. godinu dodatno je povećana ukupna cijena za cca 1,56%.

Na rast troškova električne energije utjecalo je i instaliranje novih TK objekata. U toku 2025. godine instalirana je 131 nova RAN lokacija tako da Društvo sada ima ukupno 1.738 lokacija u mreži, proširen je kapacitet na 424 lokacije i urađena optimizacija mreže na 237 lokacija. Pored navedenog, izvršeno je proširenje kapaciteta mobilnog paketskog jezgra na 80 Gb/s za rast mobilnog interneta i VoLTE korisnika, a 4G prosječne brzine porasle su za 38,7%, dok ukupni saobraćaj bilježi rast od 30% u odnosu na 2024. godinu. Nabavljeni su 3 puta snažniji RRU uređaji zbog problema sa kapacitetom. Za proširenje kapaciteta i rekonfiguraciju bila je potrebna dodatna električna energija.

Disaster Recovery Centar, koji je pušten u rad krajem 2023. godine, se tek u toku 2025. godine počeo više popunjavati opremom, a instalirani su i rezervni uređaji koji iziskuju dodatnu potrošnju električne energije.

Dodjeljivanje korisnicima više giga mobilnog interneta povećava saobraćaj, ali utiče i na dodatnu potrošnju električne energije. 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%.

- Primjenom Paperless office inicijative troškovi kancelarijskog i ostalog materijala smanjeni su za 19% što je doprinijelo ostvarenju godišnje uštede od cca 225 hiljada KM. U okviru materijalnih troškova ostvarene su uštede i na troškovima vrijednosnica, sirovinama i materijalu za održavanje, utrošcima goriva za transportna sredstva, kao i otpisu autoguma.

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 2025. godini ostvareni su u iznosu od 152,8 miliona KM, što predstavlja povećanje od 4,8 miliona KM ili 3% u odnosu na ostvarenje ovih troškova iz 2024. godine. Ostvarenje je za 1,2 miliona KM manje od planiranih troškova po ovom osnovu.

- Izdvajanja po osnovu bruto plaća zaposlenih povećana su za 1,8 miliona KM ili 2%. Od januara 2025. godine izvršeno je usklađivanje plaća sa rastom troškova života shodno izmjenama i dopunama Pravilnika o radu čime je vrijednost bruto boda za obračun plaća povećana za 5,1%. Izdvajanja za bruto plaće su za 3,5 miliona KM ili 3% manja od planiranih.
- U okviru ove pozicije, ostale naknade zaposlenih zabilježile su rast od 2,8 miliona KM ili 8%, 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. U 2025. godini, u skladu sa Uredbom o izmjenama i dopunama Uredbe o isplati pomoći radnicima od poslodavca koju je donijela Vlada, poslodavcima je omogućeno da svojim zaposlenicima mogu isplatiti neoporezivi mjesečni iznos do 400 KM na ime pomoći do kraja 2025. godine. Troškovi po ovom osnovu u 2025. godini iznose 4,7 miliona KM što je uticalo na rast izdvajanja za ostale naknade zaposlenih za 409 hiljada KM ili za 10%. 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 1,4 miliona KM ili 12%, troškovi regresa su porasli za 159 hiljada KM ili 8%, izdvajanja za dan BHT za 638 hiljada KM ili 71%.

- Troškovi ostalih angažovanih fizičkih lica, uključujući članove odbora zabilježili su godišnji rast od 176 hiljada KM ili 39%. Troškovi naknada članovima odbora, komisijama su ostvareni u iznosu od 340 hiljada KM što je više za 34 hiljade KM ili za 11% u odnosu na ostvarenje iz 2024. godine. U okviru ove planske pozicije evidentiraju se troškovi naknada članovima Nadzornog odbora kao i porezi i doprinosi na navedene naknade koje su, u skladu sa Kodeksom Korporativnog upravljanja prikazane u sljedećoj tabeli:

OPIS	Članovi NO
Naknada	191.179
Dažbine državi	45.281
Ukupno (u KM)	236.460

U skladu sa Kodeksom Korporativnog upravljanja SASE Društvo je obavezno objaviti naknade članova UD za 2025. godinu koje su prikazane u sljedećoj tabeli:

Naknade Uprava Društva	Ukupno (u KM)
(Ukupan trošak za Društvo, uključene neto naknade i sva davanja državi)	
Plate	1.197.078
Topli obrok	36.092
Teška bolest	3.500
Regres	4.949
Nagrada povodom obilježavanja dana Društva	3.312
Jednokratna pomoć	11.200
Korist - bruto stvari i usluge	7.832
Nagrada za izuzetne rezultate poslovanja	32.039
Novčana nagrada i stimulacija	61
Ukupno	1.296.064

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, sajмова 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 47,8 miliona KM, što je za 4,6 miliona KM ili 11% više u odnosu na ostvarenje iz 2024. godine.

-
- Troškovi advokatskih usluga u 2025. godini bilježe rast od 1,3 miliona KM u odnosu na 2024. godinu najvećim dijelom radi angažovanja pravnih stručnjaka za provođenje strateškog projekta – poslovna tajna. Najveći dio ovih troškova se odnosi na dobavljača DLA Piper UK LTD. U odnosu na plan za 2025. godinu, ovi troškovi su ostvareni u iznosu većem za 331 hiljadu KM ili 29% što je rezultat dinamike realizacije strateškog projekta i troškova vezanih za navedeni projekat.
 - Troškovi usluga reklame zabilježili su rast od 1,1 milion KM ili 18%
 - Troškovi outsourcing-a radne snage su ostvareni u iznosu od 4,0 miliona KM, što je za 1,6 miliona KM ili 66% više u odnosu na ostvarenje iz istog perioda 2024. godine. U odnosu na plan za 2025. godinu, ovi troškovi su manji za 346 hiljada KM ili za 8%. Navedeni troškovi su u potpunosti odnose na troškove radne snage za potrebe kontakt centra.

Rast navedenih troškova u promatranom periodu u odnosu na isti period 2024. godine je rezultat povećanja cijena sati rada za angažovanje radne snage – prosječna cijena angažovanja radne snage u periodu I – XII 2025. godine je veća za 4,35 KM ili 44% u odnosu na prosječnu cijenu angažovanja radne snage u istom periodu 2024. godine. Također, u promatranom periodu 2025. godine u odnosu na isti period 2024. godine, povećana je i prosječna cijena noćnog rada (uključen noćni rad na dane praznika) za 6,11 KM ili 50% te prosječna cijena rada na državne praznike za 5,64 KM ili 43%. Broj ostvarenih radnih sati po osnovu redovnog rada u periodu I – XII 2025. godine je veći za 32,731 sati ili 14%, dok je broj ostvarenih radnih sati po osnovu noćnog rada, rada na državne praznike veći za 1.481 sati ili 88%. Trošak noćnog rada i rada na dane praznika veći za cca 39 hiljada KM ili 141%.

Pored navedenog, u okviru ovih troškova u periodu I – XII 2025. godine su evidentirani i troškovi najma vozila u iznosu cca 77 hiljada KM što nije bio slučaj u istom periodu 2024. godine.

- Troškovi održavanja (pristupne mreže, opreme, hardvera i softver, tehnička zaštita zabilježili su rast od 498 hiljada KM ili 3%, 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.

S druge strane, u okviru ove grupe troškova izvršena je značajna optimizacija troškova usluga revizije i konsultantskih usluga koji su smanjeni za 445 hiljada KM ili 58% i uslugama posredovanja u prodaji za 751 hiljadu KM ili 11%.

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 2025. godinu iznosi 64,9 miliona KM i veća je za 2,7 miliona KM ili za 4% u odnosu na 2024. godinu.

Ostali poslovni rashodi

U 2025. godini na poziciji ostalih poslovnih rashoda ostvarene su uštede od 1,1 milion KM ili 1% u odnosu prošlu godinu. U okviru ove pozicije optimizacijom troškova nabavke sadržaja za Moja TV uslugu i koprodukcije vlastitog sadržaja, troškova dostave i printanja TK računa, troškova osiguranja imovine i vozila, taksi na istaknutu firmu i sudskih taksi, kao i padom troškova veleprodaje ostvarene su ukupne uštede od preko 3,0 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 ušteta.

- Ostali nematerijalni troškovi zabilježili su rast od 379 hiljada ili 20%,

-
- U okviru pozicije ostalih poslovnih rashoda zabilježena su povećana izdvajanja na ime bankarskih usluga, koje su zabilježile godišnji rast od 27%. Najvećim dijelom rast ovih troškova se odnosi na veći iznos naknada za plaćanje putem web shopa/kartično plaćanje – troškovi po navedenom osnovu bilježe rast od cca 222 hiljade KM ili 27% u 2025. godini u odnosu na prethodnu poslovnu godinu.
 - Troškovi naknada Regulatornoj agenciji za komunikacije iznose 12,0 miliona KM, što je rast od 212 hiljada KM ili 2% više u odnosu na ostvarenje iz 2024. godine. Porastom prihoda u toku 2024. godine, došlo je do rasta troškova Društva po osnovu naknade za dozvolu za obavljanje djelatnosti u telekomunikacijama,
 - Izdvajanja na ime poreza na dobit i poreza po odbitku porasla su za 226 hiljada KM ili 247%,
 - Naknade za korištenje prava porasle su za 180 hiljada KM ili 33%, radi većeg iznosa troškova licenci. Troškovi ovih licenci se, u najvećem dijelu, odnose na licence za potrebe partnerskog programa i IKT rješenja.

U okviru ostalih poslovnih rashoda iskazani su i gubici od dugoročne nefinansijske imovine, gubici od finansijske imovine, troškovi rezervisanja (neto), manjkovi i ostala negativna usklađenja zaliha. Iskazani rashodi na ovoj poziciji manji su za 7,6 miliona KM ili 43% u odnosu na ostvarenje iz 2024. godine, dok su u odnosu na plan za 2025. godinu, ovi troškovi manji za 5,6 miliona KM ili za 36%.

TROŠKOVI AMORTIZACIJE

Ukupni troškovi amortizacije, zajedno sa amortizacijom po osnovu MSFI 16 (imovina sa pravom korištenja) iznose 99,2 miliona KM i zabilježili su rast od 926 hiljada KM ili 1% u odnosu na prošlu godinu i manji su za 3,2 miliona KM ili 3% od planiranih.

Troškovi amortizacije materijalne i nematerijalne imovine ostvareni su u iznosu od 84,1 milion KM, što predstavlja smanjenje za 2% u odnosu na ostvarenje iz 2024. godine.

Troškovi amortizacije po osnovu primjene međunarodnog računovodstvenog standarda MSFI 16 za 2025. godinu evidentirani su u iznosu od 15,0 miliona KM, što je za 18% više u odnosu na ostvarenje iz 2024. godine.

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 6,1 milion 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 2025. godinu u ukupnom iznosu 6,1 milion 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 2025. godinu ostvareni su u iznosu od 3,4 miliona KM i zabilježili su rast od 35% u odnosu na ostvarenje u prošloj godini i 20% u odnosu na plan. Iznos kamata po osnovu diskontovanja licenci za 4G mrežu i negativnih kursnih razlika opredjelio je negativan trend finansijskih rashoda.

IZVJEŠTAJ O FINANSIJSKOM POLOŽAJU

BILANS STANJA (u 000 KM)	31.12. 2025	Δ YOY	%YOY	Δ BDG	%BDG
UKUPNA AKTIVA	1.313.671	31.660	2,5%	12.224	0,9%
Dugoročna imovina	883.731	54.323	6,5%	7.407	0,8%
Kratkoročna imovina	429.940	-22.663	-5,0%	4.817	1,1%
UKUPNA PASIVA	1.313.671	31.660	2,5%	12.224	0,9%
Kapital	1.064.618	29.049	2,8%	27.006	2,6%
Dugoročne obaveze	93.089	7.257	8,5%	5.541	6,3%
Kratkoročne obaveze	155.964	-4.647	-2,9%	-20.323	-11,5%

Vrijednost ukupne imovine na dan 31.12.2025. godine iznosi 1,314 milijardi KM, što je povećanje od 31,7 miliona KM ili 2,5% u odnosu na stanje na dan 31.12.2024. godine, odnosno za 12,2 miliona KM ili 1% više od plana.. Dugotrajna imovina iznosila je 883,7 miliona KM i povećana je za 6,5% ili 54,3 miliona KM u odnosu na kraj 2024. godine. Udio dugotrajne imovine u ukupnoj imovini povećan je na 67% (2024.:65%). Najznačajniji rast zabilježen je na poziciji dugoročne finansijske imovine u iznosu od 71,4 miliona KM ili 83% uslijed povećanja vrijednosti dugoročnih depozita. Dugotrajna imovina je za 7,4 miliona KM ili 1% veća od planirane.

Kratkoročna imovina bilježi pad od 5% u odnosu na stanje na 31.12.2024. godine, gdje je došlo do značajnog pada na poziciji novac i novčani ekvivalenti za 65,0 miliona KM ili 28%. Sa druge strane vrijednost potraživanja od kupaca je porasla za 3,7 miliona KM ili 3%. Vrijednost kratkoročnih finansijskih ulaganja je porasla za 36,8 miliona KM ili 81%.

Vrijednost kapitala je povećana na 1.064,6 miliona KM, što je rast za 3% ili 29,0 miliona KM u odnosu na kraj protekle godine i čini 81% ukupne imovine Društva. Rast vrijednosti kapitala rezultat je porasta akumulirane dobiti, kao i dobiti tekućeg perioda. U strukturi finansiranja, udio dugoročnih obaveza je povećan na 7,1% sa 6,7% koliko je iznosio na kraju protekle godine, dok je vrijednost kratkoročnih obaveza pala za 3% i na 31.12.2025. godine iznosi cca 156,0 miliona KM. Vrijednost kapitala na dan 31.12.2025. godine je za 27,0 miliona KM ili 3% veća od plana.

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

POKAZATELJI FINANSIJSKOG POLOŽAJA	2025.	%YoY	% BDG
Pokazatelji likvidnosti			
% tekuće likvidnosti	276	-6 p.p	35 p.p.
% trenutne likvidnosti	110	-38 p.p	-7 p.p.
% finansijske stabilnosti	76	2 p.p	-2 p.p.
Pokazatelji zaduženosti			
% zaduženosti	19	0 p.p	-1 p.p.
% vlastitog finansiranja	81	0 p.p	1 p.p.
% učešća duga u kapitalu	23	0 p.p	-2 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 31.12.2025. godine, Društvo je na svakih 1 KM

kratkoročnih obaveza imalo skoro tri puta više tekućih sredstava, odnosno 1,1 puta više gotovine. Pod utjecajem smanjenja stanja pozicije Novac i novčani ekvivalenti, vrijednosti ovih pokazatelja su smanjene za 38 procentnih poena, odnosno 7 procentnih poena u odnosu na plan.

Također, pokazatelji zaduženosti ukazuju na jako nizak stepen zaduženosti Društva, stopa vlastitog finansiranja 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 2025	Δ YOY	%YOY	Δ BDG	%BDG
GOTOVINA I GOTOVINSKI EKVIVALENTI NA KRAJU GODINE	171.552	-65.441	-27,6%	-186.028	-52,0%
Neto priliv gotovine iz poslovnih aktivnosti	172.784	3.191	1,9%	53.528	44,9%
Neto odliv gotovine iz aktivnosti investiranja	(177.841)	25.126	16,5%	80.258	82,2%
Neto odliv gotovine iz aktivnosti finansiranja	(60.360)	-22.686	-27,3%	11.260	22,9%
Neto smanjenje gotovine i gotovinskih elemenata	(65.417)	-751	-1,1%	37.990	138,5%
Gotovina i gotovinski elementi na početku perioda	236.993	-66.126	-21,8%	-112.943	-32,3%
Efekte promjene deviznih kurseva	-24	-66	-157,1%	-	-

U izvještajnom razdoblju došlo je do rasta neto priliva gotovine iz poslovnih aktivnosti za 2% u odnosu na godinu ranije, što je uz značajno veći neto odliv po osnovu investicijskih aktivnosti rezultiralo negativnim neto novčanim tokom za 2025. godinu.

Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju 2025. godine iznose 171,6 miliona KM, što je u odnosu na krajnje stanje gotovine u prethodnoj godini manje za 65,4 miliona ili 28%. Pored navedenog iznosa, Društvo posjeduje i dugoročne finansijske plasmane na dan 31.12.2025. godine u iznosu od 158,0 miliona KM, kao i kratkoročne finansijske plasmane u iznosu od 82,3 miliona KM, što daje ukupni iznos novčanih sredstava od cca 412,0 miliona KM što je u odnosu na ukupno stanje novčanih sredstava protekle godine rast od 40,0 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 2025. godini odnose se na isplaćene dividende dioničarima u iznosu od 44,5 miliona KM i isplate po osnovu obaveza proisteklih iz finansijskih najmova u skladu sa primjenom MSFI 16 u iznosu 15,8 miliona KM.

REALIZOVANA INVESTICIONA ULAGANJA

Ukupno realizovana investiciona ulaganja na nivou BH Telecoma u 2025. godini iznose 59,9 miliona KM.

Pregled investicija po vrsti ulaganja dat je u nastavku:

INVESTICIONA ULAGANJA	2024.	2025.	% promjene
BH Telecom (u 000 KM)			
Investicije u fiksne telefonske usluge	18.871	20.012	6,0%
Investicije u opremu za pružanje fiksnih broadband usluga	35.277	4.612	-86,9%
Investicije u opremu i mrežu za pružanje mobilnih usluga	20.335	14.661	-27,9%
Ostala ulaganja	4.053	20.588	508,0%
UKUPNO	78.536	59.873	-23,7%

Investiciona ulaganja u fiksnu mrežu i aktivnosti na unaprijeđenjima

U 2025. godini su pripremljeni i pokrenuti postupci nabavke za izgradnju FTTH mreža na području Unsko-sanskog kantona, Tuzlanskog kantona i Zeničko dobojskog kantona sa 38.000 home passed - HP (stambenih i poslovnih jedinica), dok su pokrenute aktivnosti na pripremi potrebne dokumentacije za dodatnih 24.000 HP na području kantona Sarajevo, Hercegovačko-neretvanskog kantona i Brčko distrikta. Pored ovoga je, nizom drugih pojedinačnih postupaka, pokrenut proces izgradnje FTTH mreža za više od 20.000 HP.

U 2025. godini je izgrađeno 11.503 optičkih vlakana. Najznačajnije optičke mreže koje su izgrađene ili su u fazi izgradnje: Bugojno, Lukavac, Ključ, Otoka (Sarajevo), Šehovina, Dolac Malta, Rujnica, Janjići, Lipnica....

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 širokopolasni Internet i IPTV servis. U nabavci je 10G PON FTTH oprema ukupnog kapaciteta 48.000 portova, kao i 33.300 VDSL portova. Tokom 2025. 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. Migrirano je 9.190 POTS korisnika, 388 ISDN BA korisnika i 127 korisnika kućnih centrala, te je plan završetka ove aktivnosti Q2 2026. godine. Nakon migracije će biti ugašeni svi pripadni TDM core elementi mreže, te je očekivano umanjenje troškova EE, eksternog održavanja, kao i oslobađanje prostora u server salama. Sa ADSL2+ na VDSL2 prebačeno je

Aktivno je više od 39.900 optičkih portova

U 2025. godini broj korisnika na optičkim mrežama porastao za 15,5%

Nastavljena zamjena i modernizacija aktivne fiksne opreme

Automatizacija servisa i smanjenje smetnji

Postepeno gašenje TDM core elemenata mreže i smanjenje troškova

12.300 korisnika. Na optičkim portovima je aktivno 39.905 korisnika, što je za 5.376 portova više nego 2024. godine.

Nabavljeno 240 third-party 10G SFP transivera za Nokia pristupne uređaje čime su stvoreni uslovi za proširenje kapaciteta uplinkova na ovim uređajima. U 2025. godini je povećan kapacitet uplinkova sa 1 Gbps na 10 Gbps na ukupno 134 pristupna uređaja.

Pokrenuta nabavka 2.230 third-party cSFP-ova za 4.460 korisničkih portova čime će se korisnicima omogućiti brzine do 1Gbps.

Nabavljen potreban softver (licence i funkcionalnosti), te napravljene izmjene na BBA platformi čime je omogućeno korištenje third-party ONT korisničkih uređaja. Na ovaj način je riješen problem „vendor lock“ zbog kojeg je do sada bilo neophodno koristiti ONT uređaje isključivo onog vendora čiji je i OLT.

Detaljnijom analizom evidentirano 8.620 korisnika za migraciju sa bakra na optiku. Pokrenuta inicijativa prema drugim organizacionim jedinicama kako bi se migracija realizovala.

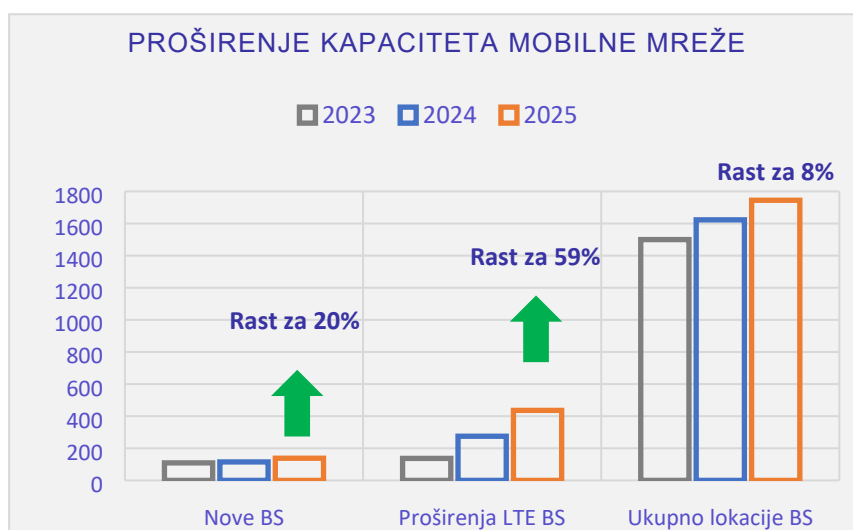
Puštena u produkciju funkcionalnost Dynamic Port Mapping na 3 tipa korisničkih uređaja koji se trenutno instalirani kod 39.000 korisnika čime je podignut nivo automatizacije puštanja servisa, a što će dovesti i do smanjenja broja smetnji.

BH Telecom kontinuirano gradi širokopojasne optičke mreže u izvedbama FTTH (do stana) i FTTC (do aktivne opreme koja je do 300 m od stambenih jedinica). Godišnji rast ukupnog broja korisnika na FTTH mrežama iznosi 15,5%. U aprilu 2025. 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, transportna mreža se stalno širi geografski, kapacitivno i funkcionalno 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 2025. 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 138 lokacija, a prošireno 436 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, obezbijeden je pravovremen odgovor na sve veće zahtjeve korisnika po pitanju količine prenesenih podataka putem mobilne mreže.



Ukupan broj RAN lokacija na kraju 2025. godine je iznosio 1.745. Prosječna korisnička brzina na LTE mreži na u 2025. godine iznosila je 13,15 Mbps, dok je u 2024. godine iznosila 9,53 Mbps, što je povećanje brzine od 38%.

Implementirano novih 138 RAN lokacija, na kraju 2025. godine ukupno 1.745

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.

Prosječna LTE brzina po korisniku je 13,15 Mbps, godišnji rast za 38%

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 Bosne i Hercegovine), 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. Započete su aktivnosti na provođenju 5G Trial projekata sa dva vendora.

Gašenje 3G tehnologije na 848 lokacija i intenziviranje aktivnosti za 5G

Ostala investiciona ulaganja

U toku 2025. instalirano je novih 144 radio-relejnih veza za BS, poslovne korisnike i pristupne FTTx mreže. Izgrađeno je 59 optičkih spojnih puteva do baznih stanica. Instaliran je i pušten u produkciju 11 novi U-PE uređaj, prošireni kapaciteti prema pristupnim uređjima uspostavom novih 115 10G veza, povećani kapaciteti 100G veza na N-PE sloju, te urađeno proširenje linkova na BNG uređajima. Na 45 lokacija instalirani multiservisni svičevi nove generacije - zamjenjeni optički modemi bez podrške i održavanja, kaskadno povezivanje zamijenjeno direktnim vezama na IP mrežu.

Završena implementacija SD WAN platforme u mreži BH Telecoma, čime je omogućeno proširenje portfolija usluga zatvorenih privatnih mreža i proširenje asortimana virtuelnih usluga.

Modernizacija jezgra mobilne mreže (Core Network) sprovedena je kroz proširenje kapaciteta EPC-a na 80 Gb/s i nadogradnju pCRF sistema, što omogućava bolje performanse mobilnog interneta i finije upravljanje kvalitetom usluge. Paralelno su pokrenute intenzivne pripreme za uvođenje 5G Core arhitekture. Kroz razvoj mikroservisne arhitekture i implementaciju 36 novih servisa na OCS i EPC/PCRF sistemima, BH Telecom je povećao fleksibilnost u definisanju tarifa i usluga te omogućio brže plasiranje novih proizvoda na tržište. Ovo korisnicima donosi efikasnije upravljanje njihovim paketima, brže aktivacije i stabilnije funkcionisanje dodatnih opcija.

Zamjena opreme i modernizacija sistema napajanja i klimatizacije objekata

Objavljena je nabavka za zamjenu dotrajale opreme i modernizaciju sistema napajanja. Ova nabavka obuhvata 5.920 blokova akumulatorskih baterija, 91 sistem napajanja, kao i ispravljačke module i kontrolere, s ciljem modernizacije ukupno 171 sistema napajanja. Trenutno su u toku pregovori sa ponuđačima za nabavku 9 UPS sistema i 640 blokova akumulatorskih baterija na šest lokacija. Paralelno s tim, u toku je i nabavka 159 sistema klimatizacije za 149 objekata.

Implementacija FN sistema na 40 BS i 4 poslovna objekta.

Novih 79 WLAN AP-a i ukupno 1.494 AP sa generisanim saobraćajem od 599 TB

Nakon finalizacije projekta prve fotonaponske elektrane BH Telecoma na krovu poslovne zgrade u Mostaru, snage 41kWp, realizovan je niz drugih aktivnosti u oblasti energetske efikasnosti i obnovljivih izvora energije.

Završena je implementacija 20 fotonaponskih elektrana (FNE) na baznim stanicama, pri čemu su ostvarene prosječne uštede potrošnje električne energije iz mreže po lokaciji od oko 12%. Također su implementirane tri FNE na objektima Franca Lehara, TKC Dolac Malta i TKC Bihać, gdje su zabilježene uštede od približno 5% na objektima Franca Lehara i TKC Bihać, te oko 1,5% na objektu TKC Dolac Malta.

U rad je pušten prvi hibridni sistem na baznoj stanici Mliništa, koji kombinuje dizel-električni agregat, bateriju i fotonaponsku elektranu (DEA + AKU+FNE). Trenutno su u toku radovi na izgradnji fotonaponske elektrane na objektu TKC Ilidža, dok se FNE na objektu skladište Azići nalazi u fazi rješavanja imovinsko-pravnih odnosa. Paralelno s tim, u toku je potpisivanje ugovora za nabavku FNE na 40 baznih stanica, kao i za FNE na skladištima Slimena i Šiški Brod. Također je u pripremi tehnička dokumentacija za implementaciju FNE na FTTC objektima.

U toku 2025. godine pušteno je u rad novih 79 WLAN AP za realizaciju usluge MyWiFi za ukupno 1.494 AP-a, generisano je 599,11 TB saobraćaja i ostvareno 646.819 klijentskih konekcija na dijelu WLAN mreže.

Projekti internog razvoja

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 72,0 milion KM, što je za 21 miliona KM više u odnosu na 2024. godinu.

Pokrenut je društveno koristan edukativni projekat „Mali inženjeri“ u 10 osnovnih škola, sa ciljem jačanja STEM kompetencija među mladima.

Implementirano novih 138 RAN lokacija, na kraju 2025. godine ukupno 1.754

Prosječna LTE brzina po korisniku je 13,15 Mbps, godišnji rast za 38%

Gašenje 3G tehnologije na 848 lokacija

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

04

Društveno odgovorno i održivo poslovanje

82

Donacije 83

Sponzorstva 84

Odgovornost prema 85

korisnicima

Zaštita životne sredine 86

Ljudski resursi i zaštita prava 88

radnika

Uspješne price, nagrade i 91

priznanja

Donacije zajednici **>23,0**

>3,6 hiljada Podržanih projekata, manifestacija i društveno

DONACIJE → Milioni razloga za dobre priče!

Donatorske aktivnosti BH Telecoma u posljednjoj deceniji predstavljaju snažan pokazatelj posvećenosti društvenom napretku i izgradnji prosperitetnog i održivog okruženja za sve građane Bosne i Hercegovine. Usmjerenim ulaganjima u najvažnije oblasti društvenog života, transparentnim procesima raspodjele i spremnošću da reaguje u kriznim situacijama, BH Telecom je potvrdio svoju poziciju odgovornog lidera i ključnog partnera zajednice.

U periodu od 2014. do 2025. godine, BH Telecom je dosljedno potvrđivao svoju ulogu jednog od najznačajnijih i najpouzdanijih donatora u Bosni i Hercegovini. Kroz institucionalizirani model godišnjeg izdvajanja **1% ostvarene dobiti** za programe od društvenog značaja, kompanija je u kontinuitetu ulaganja ostvarila izuzetan pozitivan uticaj na različite segmente društva, uključujući obrazovanje, zdravstvo, kulturu, sport, socijalnu zaštitu i hitne humanitarne intervencije. Ukupna vrijednost donacija do 2025. godine dostigla je **23.3 miliona KM**, čime je BH Telecom potvrđen kao najveći pojedinačni donator u zemlji.

Društveni značaj i strateška usmjerenost donacija

Donatorske aktivnosti kompanije temelje se na jasno definisanim kriterijima i transparentnim procedurama javnog oglasa, što dodatno jača povjerenje zajednice i učvršćuje poziciju BH Telecoma kao odgovornog i pouzdanog partnera društvenog razvoja. Donacije su sistemski usmjerene ka sektorima od najvećeg javnog interesa:

- **Obrazovanje:** BH Telecom je kroz višegodišnje programe nabavke IT opreme opremio 490 škola, donirao 2.450 računara, 980 multifunkcionalnih uređaja i time značajno unaprijedio digitalnu infrastrukturu obrazovnih institucija širom BiH.
- **Zdravstvo:** U kriznim godinama, posebno tokom pandemije COVID-19, kompanija je donirala 1.000.000 KM bolnicama za nabavku respiratora, medicinske opreme i brigu o pacijentima, čime je dala ključan doprinos stabilnosti zdravstvenog sistema.
- **Humanitarna i socijalna podrška:** Kroz višegodišnje donacije javnim kuhinjama, udruženjima osoba sa invaliditetom, ustanovama socijalne brige i organizacijama za djecu sa poteškoćama u razvoju, BH Telecom ulaže u unaprjeđenje kvaliteta života najranjivijih skupina građana.

Reakcija u hitnim situacijama

Kompanija je pokazala izuzetan stepen društvene odgovornosti u trenucima kriza. Tokom 2014. godine, kada su BiH pogodile katastrofalne poplave, BH Telecom je donirao **1.191.800 KM** za sanaciju posljedica, od čega je **1.000.000 KM** usmjeren Federalnom fondu za pomoć pogođenim područjima. Slično tome, u 2023. godini, nakon razornog zemljotresa u Turskoj i Siriji, kompanija je izdvojila **150.000 KM** kao hitnu pomoć preko Udruženja Pomozi.ba.

Transparentnost i javna odgovornost

Javni oglas za dodjelu donacija i spisak dobitnika, iznosi i namjene donacija redovno se objavljuju u **Službenim novinama Federacije BiH** i na web stranici kompanije, što osigurava visoki nivo transparentnosti i odgovornog upravljanja sredstvima javnog interesa. BH Telecom je ovim pristupom dodatno osnažio svoju reputaciju društveno odgovorne kompanije, u potpunom skladu sa zakonskim propisima i najboljim praksama korporativnog upravljanja.

SPONZORSTVA



BH Telecom nastoji aktivno i kontinuirano doprinosti izgradnji sistema vrijednosti i razvoju društva u Bosni i Hercegovini, posebno u oblastima sporta, nauke, kulture, obrazovanja te podsticanja kreativnosti, inovacija i digitalne pismenosti. Kroz iniciranje, prepoznavanje i finansijsku podršku različitim akcijama, projektima, organizacijama i institucijama, kompanija potvrđuje svoju posvećenost društvenoj zajednici i unapređenju kvaliteta života u zemlji.

Kao društveno odgovorna kompanija, BH Telecom strateški pristupa sponzorstvima, prepoznajući njihov značaj u stvaranju dugoročne vrijednosti za zajednicu i društvo u cjelini. Ovaj strateški pristup podrazumijeva pažljivo odabrane sponzorske aktivnosti koje su usklađene sa principima održivog i odgovornog poslovanja.

BH Telecom se ne ograničava samo na projekte koji mu

se predlože, već ih aktivno inicira, posebno humanitarne projekte i projekte namijenjene djeci i mladima, kako bi se osiguralo lakše i zdravije odrastanje, pravilan razvoj i poticajno okruženje. Projekti se realizuju samostalno ili u saradnji s nadležnim institucijama na državnom, entitetskom, kantonalnom i lokalnom nivou.

Kompanija čvrsto vjeruje u moć strateških partnerstava i sistemski radi na njihovom dugoročnom jačanju.

BH Telecom korporativnu odgovornost i filantropiju smatra temeljnim dijelom svoje poslovne filozofije i misije. Od osnivanja do danas, kompanija daje značajan doprinos razvoju sporta, nauke, obrazovanja, kulture i umjetnosti, socijalne sigurnosti te očuvanju prirode i zdrave životne sredine. Posebna pažnja usmjerena je i na inicijative koje podstiču digitalnu pismenost i inovacije. Više od 30 godina nastojimo biti pouzdan partner zajednici u kojoj djelujemo.

Pažljivo odabrana partnerstva doprinijela su jačanju odnosa sa korisnicima i lokalnim zajednicama, unapređenju prepoznatljivosti brenda i ostvarivanju snažnih komunikacijskih efekata. Kroz realizovana partnerstva, BH Telecom je dodatno učvrstio svoju povezanost s okruženjem u kojem posluje, istovremeno afirmišući svoju ulogu lidera u oblasti društveno odgovornog poslovanja.

Kompanija je i tokom 2025. godine bila ponosni partner i podrška brojnim projektima i institucijama, među kojima su Sarajevo Film Festival kroz kampanju "Moje Sarajevo moja priča", Košarkaški klub Bosna, sportski savezi Bosne i Hercegovine, fudbalski klubovi Sarajevo, Željezničar, Velež i Sloboda, te vrhunske sportistkinje Elvedina Muzaferija i Lana Pudar. Podržane su i ključne kulturne institucije poput Narodnog pozorišta Sarajevo i Kamernog teatra 55.

Značajna sredstva uložena su i u podršku reprezentativnim selekcijama i sportskim klubovima iz različitih disciplina, poput sjedeće odbojke, plivanja (PK Spid – Ismail Barlov), tenisa, rukometa, atletike, košarke, odbojke, klizanja, skijanja, hokeja, taekwonda, boksa, džudoa, karatea, konjičkog sporta i mnogih drugih.

Podržani projekti ostvarili su širok društveni doseg i prepoznatljivost, čime je dodatno potvrđena vrijednost ulaganja u inicijative koje doprinose razvoju zajednice i jačanju društvene kohezije.

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 energetske efikasnosti kao dokaze o tome.

Razvoj mobilne mreže BH Telecoma regulisan je procedurom koja podrazumijeva obavezu izrade elaborata o elektro-magnetnom zračenju i stepenu štetnosti po zdravlje ljudi za svu instaliranu opremu, čime se sprečava nastajanje negativnih posljedica po životnu sredinu.

Velika pažnja se posvećuje odlaganju tehnološkog i informatičkog otpada na način da se isti ustupa pravnim licima ovlaštenim za pravilno uklanjanje otpada.

BH Telecom je tokom 2025. 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 odobrenja 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:aku baterije, sistemi napajanja, novi sistemi klimatizacije, UPS. Korištene su funkcionalnosti na sistemima koje omogućavaju uštede električne energije, čime se povećava energetska efikasnost opreme. Kontinuirano se implementiraju projekti zamjene energetskih sistema s većim stepenom efikasnosti, a također je u toku zamjena klimatizacijskih sistema s rashladnim medijima koji negativno utječu na zaštitu životne sredine.

Kontinuirano se vrši 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 kontrolise potrošnju energije baznih stanica, tako da se u periodima slabog saobraćaja adaptivno smanjuje potrošnja.

Kontinuirana ispitivanja o utjecaju BS na okolinu

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.

Nakon što je puštena u rad prva fotonaponska (FN) elektrana BH Telecoma na krovu poslovne zgrade u Mostaru u januaru 2024. godine, **u toku 2025 godine se nastavilo sa implementacijom FN sistema na objektima BH Telecoma: FN D.Malta, FN Bihać, FN Franca Lehara** pušteni u rad– ostvarene uštede potrošnje električne energije iznose cca 5% za objekte Franca Lehara i TKC Bihać, te cca 1,5% za TKC Dolac Malta. Te FN sistemi na 20 BS **sa prosječnim uštedama potrošnje električne energije iz mreže po lokaciji od cca 12%. Pušten u rad prvi hibridni sistem na BS Mliništa (DEA + AKU + FNE).**

U toku je implementacija FN sistema za još 4 objekta BH Telecoma te za 40 BS.

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

Tokom 2025-te godine 4 zaposlenika BH Telecom-a su dobila certifikate „Young Energy Scout“.

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

bh**

the
peoplelab
#volimsvojposao



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 31.12.2025. godine iznosi 2.916 i manji je za 64 radnika (2%) u odnosu na plan za 2025. godinu, odnosno manji je za 37 radnika (1%) u odnosu na stanje na dan 31.12.2024. godine.

Od ukupno 2.916 zaposlenih, na dan 31.12.2025. godine, ukupno je bilo 2.895 radnika u radnom odnosu na neodređeno vrijeme i 20 radnika u radnom odnosu na određeno vrijeme i 1 pripravnik.

Od ukupnog broja zaposlenih na dan 31.12.2025. godine, žena je bilo 1.058 (36%), a muškaraca 1.858 (64%).

Prosječna starost zaposlenih u Dioničkom društvu na dan 31.12.2025. godine bila je 47 godina.

OPIS	2023.	2024.	2025.	Indeksi	
1	2	3	4	5 (4/2)	6 (4/3)
Broj zaposlenih na dan 31.12.	2.993	2.953	2.916	97	99

BH Telecom je u 2025. 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.

Neki od ključnih projekata koji su provedeni u BH Telecomu u 2025. godini su:

- Razvoj interne akademije - Moja akademija
- HR reorganizacija
- Program podsticajnih mjera za raniji odlazak u starosnu penziju
- Karijerni planovi, planovi nasljeđivanja, bonus programi, leadership programi i dr.

U 2025. 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),
- Optimizacija i digitalizacija procesa u funkciji upravljanja ljudskim resursima,
- Privlačenje i zadržavanje kvalitetnih kadrova kroz organizovanje regrutacijskih evenata, učestvovanje na regrutacijskim eventima, organizovanje referentnih posjeta u kompaniji, uspostavljanje saradnje sa obrazovnim ustanovama, primarno visokoškolskim ustanovama tehničkog usmjerenja 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 različitim projektima,
- Učešće 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,
- Razvoj bonus programa za nagrađivanje i motivisanje radnika,

-
- Pобољшanje starosne, kvalifikacione i zdravstvene strukture zaposlenih kroz provođenje Programa podsticajnih mjera za raniji odlazak u starosnu penziju radnika,

Tokom 2025. godine pripremljena je i implementirana reorganizacija Sektora za upravljanje organizacijom i ljudskim resursima s ciljem uspostavljanja modernog, strateški orijentisanog HR-a koji omogućava efikasnije planiranje, upravljanje i razvoj svih ključnih HR procesa. Ova reorganizacija predstavljala je temelj za jačanje funkcije ljudskih resursa, s jasnim razgraničenjem strateških i operativnih uloga, kako bi se omogućilo brže donošenje odluka, kvalitetnija podrška organizacionim jedinicama i fokusiranije upravljanje poslovnim prioritetima. U okviru novog modela naglasak je stavljen na razvoj strateških HR oblasti koje imaju dugoročni značaj za poslovanje Društva — performance management, talent management, razvoj lidera i employee experience. Poseban fokus je na izgradnji konzistentnog i mjernog sistema upravljanja učinkom, identifikaciji i razvoju ključnih talenata, jačanju kompetencija rukovodilaca i stvaranju pozitivnog iskustva zaposlenika kroz sve faze radnog ciklusa. Paralelno s tim, operativni HR procesi dodatno su standardizirani i unaprijeđeni kako bi pružili stabilnu, kvalitetnu i pravovremenu podršku radnicima i menadžerima. Ovaj model reorganizacije predstavlja početnu fazu uspostavljanja savremenog HR-a u BH Telecomu, koji svoju ulogu gradi na jasnim procesima, mjerljivim rezultatima i snažnoj orijentaciji ka potrebama zaposlenika i poslovnim ciljevima Društva. Kroz naredni period očekuje se dalja izgradnja i razvoj ključnih procesa, kako bi HR funkcija u potpunosti preuzela ulogu strateškog partnera poslovanju i doprinijela jačanju organizacijske efikasnosti, kompetencija i liderskih kapaciteta unutar BH Telecoma.

Interna akademija *Moja Akademija* je tokom 2025. godine nastavila svoj kontinuirani razvoj, jačajući svoju ulogu centralnog nosioca unapređenja kompetencija zaposlenih i građenja organizacione kulture zasnovane na vrijednostima Društva. Zahvaljujući posvećenosti i stručnosti internih trenera konsultanata i ostalih članova Akademije je tokom godine osmislila i realizovala niz kvalitetnih edukacija, dodatno osnažujući internu ekspertizu i kulturu dijeljenja znanja. Kroz ciljane komunikacijske aktivnosti intenziviran je i rad na promociji Akademije među zaposlenima, čime je osigurano bolje razumijevanje njene uloge i vrijednosti za poslovanje. Time je ostvarena povezanost Akademije sa strateškim ciljevima Društva, a zaposlenima su pruženi potrebni resursi, alati i iskustva potrebna za efikasno suočavanje s izazovima savremenog poslovnog okruženja.

U skladu s definisanim ciljem — uspostavom sistemskog pristupa sticanju i razmjeni znanja u procesima prodaje, podrške i upravljanja timovima — Akademija je tokom 2025. godine realizovala 73 aktivnosti u vidu obuka, radionica i internih događaja edukativnog karaktera. U tim aktivnostima učestvovalo je ukupno 3531 učesnik, što predstavlja rast od 59% u odnosu na prethodnu godinu. Dodatno, na eksterne oblike edukacije upućeno je 573 zaposlenika, čime je osigurana primjena eksternih ekspertiza u poslovnim procesima. Online edukacije (333 učesnika), iako manjeg obima, ostaju važan element fleksibilnog učenja i dostupnosti sadržaja.

Ukupno posmatrano, u svim oblicima edukacije tokom godine učestvovalo je 4437 uposlenih, što potvrđuje kontinuiranu posvećenost BH Telecoma razvoju kompetencija. Interno educiranje sve snažnije zauzima ulogu temeljnog stuba organizacijskog učenja, dok eksterni i online programi dopunjuju ovaj model pružanjem specijalizovanih znanja i širenjem perspektiva. Fokus se strateški preusmjerava na osnaživanje internog obučavanja i dugoročno jačanje edukacijskog sistema, čime se gradi održiv model razvoja.

Posebnu vrijednost u razvoju *Moje Akademije* donijele su inicijative započete tokom 2025. godine, koje su nastale iz realnih potreba poslovanja i usmjerene ka modernijem i strukturiranom procesu educiranja.

Jedna od najznačajnijih „dobrih priča“ koja je započeta jeste pilot-projekt uvođenja supervizije za zaposlene front office-a. Ovaj korak označio je prelazak sa klasičnog modela obuke ka kontinuiranom razvoju zaposlenih kroz

mentorski i supervizijski rad, s ciljem jačanja profesionalne sigurnosti, ujednačavanja pristupa i podizanja kvaliteta svakodnevne interakcije s korisnicima.

Paralelno s tim, *Moja Akademija* je otvorila prostor za nove, pažljivo osmišljene tailor made edukacije, fokusirane na razvoj pregovaračkih vještina i unapređenje *customer experience*-a. Ove edukacije su kreirane u bliskoj saradnji s organizacionim jedinicama, prilagođene konkretnim izazovima i realnim situacijama s kojima se zaposleni susreću u radu, čime je dodatno ojačana veza između učenja i poslovne prakse.

Ono što povezuje ove inicijative jeste jasno usmjerenje ka strateškim ciljevima Društva — unapređenju korisničkog iskustva, jačanju kompetencija zaposlenih i izgradnji konzistentnog, profesionalnog pristupa u ključnim tačkama kontakta s korisnicima. Njihov dalji razvoj planiran je tokom 2026. godine, s ciljem da se započeti pilot-projekti sistemski razvijaju, prošire i dugoročno integrišu u model rada *Moje Akademije*.

Na taj način, Akademija se postepeno razvija u snažan mehanizam za prenošenje strateških smjernica Društva, mjesto gdje se znanje ne zadržava na teoriji, već se kontinuirano nadograđuje, umnožava i pretvara u konkretnu, mjerljivu vrijednost – kako za organizaciju, tako i za krajnje korisnike.

U narednom periodu očekuju se i šire promjene u ukupnom procesu educiranja i obučavanja, s posebnim naglaskom na efikasniju, bržu i agilniju detekciju potreba organizacionih jedinica. Cilj je osigurati preciznije usklađivanje edukacija sa strateškim i operativnim prioritetima organizacije i ubrzati cirkulaciju znanja među timovima.

Ključni fokus rada i razvoja *Moje Akademije* u 2026. godini bit će digitalna transformacija edukacijskog procesa. Ovaj pristup podrazumijeva dalju digitalizaciju edukacijskih sadržaja, naprednije upravljanje učenjem kroz digitalne platforme, automatizaciju pojedinih procesa te kreiranje interaktivnih, prilagođenih i mjerljivih programa učenja. Dodatno, nastavlja se jačanje kulture dijeljenja znanja i razvoj sistemskih rješenja koja omogućavaju multipliciranje postojećeg internog znanja unutar organizacije.

Kombinacija ovih pristupa — digitalna transformacija, supervizija, unaprijeđena metodologija identifikacije potreba i kontinuirano jačanje interne ekspertize — osigurat će da organizacija ostane konkurentna, inovativna i spremna za izazove budućnosti.

USPJEŠNE PRIČE, NAGRADE I PRIZNANJA



71. Generalna skupština Connect Europe – 16-17. oktobar 2025. godine, Sarajevo

Kao član asocijacije Connect Europe koja predstavlja vodeće evropske pružaoce mreža za konektivnost i digitalnih usluga, BH Telecom je izabran da bude domaćin i predsjedava 71. Generalnom skupštinom Connect Europe, 16-17 oktobra 2025.godine u Sarajevu. Skupštini su prisustvovali predstavnici 22 kompanije članice. BH Telecom je organizovao i prateći događaj – radionicu „Promjene u telekomunikacijama: infrastruktura, inovacije i transformacija industrije“ na kojoj su prisustvovali i predstavnici Ministarstva komunikacija i prometa BiH i Regulatorne agencije za komunikacije, te međunarodno priznati stručnjak za digitalnu politiku i kibernetičku sigurnost.

Značajno međunarodno priznanje za BH Telecom na TM Forum DTW25

BH Telecom je ostvario zapažen uspjeh na ovogodišnjoj konferenciji *TM Forum DTW25 – Digital Transformation World* u Kopenhagenu, gdje je naš tim učestvovao u Catalyst projektu pod nazivom “AI-powered Legacy Modernization to ODA”. U konkurenciji 58 inovativnih rješenja, naš projekat je proglašen najboljim u kategoriji “Moonshot Catalyst: ODA in a Box”.

Projekat je realizovan u saradnji s vodećim svjetskim kompanijama, među kojima su BT Group, Deutsche Telekom, Tata Consultancy Services, Ooredoo Group, 6D Technologies, Avante, e& UAE, PT. Indosat Tbk i LPTIC.

Ovo međunarodno priznanje potvrđuje stručnost naših zaposlenika i sposobnost BH Telecoma da aktivno doprinosi globalnim inicijativama u oblasti digitalne transformacije i primjene naprednih tehnologija.



BH Telecom nagrađen Fast Mover oznakom na EcoVadis platformi za brzi napredak u oblasti održivosti.

Prema rezultatima posljednje procjene na globalnoj platformi EcoVadis za 2025. godinu, BH Telecom je nagrađen Fast Mover oznakom za brzi napredak u oblasti održivosti.

Napredak je evidentan u svim ključnim oblastima procjene: Environment (Okoliš), Labor & Human Rights (Radna i ljudska prava), Ethics (Etika) i Sustainable Procurement (Održiva nabavka). Ovi rezultati potvrđuju kontinuiranu posvećenost BH Telecoma unapređenju održivosti i društvene odgovornosti, te predstavljaju snažan motiv za daljnji rad na poboljšanju poslovnih praksi.

U BH Telecomu nastavljamo s fokusom na održivo i odgovorno poslovanje, te ćemo i dalje raditi na ostvarivanju boljih rezultata u budućnosti.



BH Telecom finalist Nagrade za biznis lidere održivog razvoja 2025

Nagrada je dio programa „Prevođenje Okvira ciljeva održivog razvoja u Bosni i Hercegovini u održivi i inkluzivni rast (SDG2BiH)“, koji finansira Švedska, a provodi UNDP u partnerstvu s UNICEF-om i UN Women. Službeni partner nagrade je Vanjskotrgovinska komora Bosne i Hercegovine.

Od pristigle 484 prijave odabrano je 34 finalista koji su se istaknuli svojim inovativnim pristupima postavljajući nove standarde za održive poslovne prakse u BiH. Odabrane kompanije su pokazale kako strateško usklađivanje s održivim praksama može transformisati njihovo poslovanje i zajednice u kojima posluju. BH Telecom je nakon I i II kruga ocjene prijave, postao finalist u tematskoj oblasti „Resursi i okoliš“ – kategorija VELIKE kompanije.




BH Telecom osvojio 2. mjesto na Young Energy Europe 2025

Na regionalnom takmičenju Young Energy Europe 2025, Projekat pod vodstvom kolegice Enide Cero Dinarević osvojio je 2. mjesto, čime je BH Telecom stekao pravo učešća na glavnom događaju u Berlinu 2026. godine, zajedno s predstavnicima deset evropskih zemalja. Ovim uspjehom dodatno potvrđujemo našu predanost održivosti, energetske efikasnosti i ESG principima, istovremeno jačajući međunarodni ugled BH Telecoma.



Tim BH Telecom – Moja priča oborio record na **Race for the Cure!**

Tim **BH Telecom – Moja prica** u septembru 2025. godine učestvovao je na najvećem evropskom događaju posvećenom borbi protiv raka dojke – **Race for the Cure**. Ove godine oboren je apsolutni rekord ikada: naš tim je prikupio više od **9.150 €**, čime smo pokazali da zajedništvo i solidarnost mogu ispisati nove stranice humanosti. 

Naša snaga leži u ljudima koji dijele vrijednosti empatije, hrabrosti i podrške. Kao društveno odgovorna kompanija, ponosni smo što doprinosimo programima besplatnih mamografskih pregleda i pružamo podršku ženama koje se suočavaju s najtežim životnim izazovima.

Naš tim je predvodila Anisa Lojo Bajric, izvršna direktorica za ekonomsko-finansijske poslove, uz podršku generalnog direktora Amel Kovačević. Zajedno smo dokazali da snaga zajedništva pretvara empatiju u djela i daje nadu onima kojima je najpotrebnija.



1. MJESTO U DJELATNOSTI PO PRIHODU	4. MJESTO PO BROJU ZAPOSLENIH	12. MJESTO PO PRIHODU
	5. MJESTO PO DOBITI	90. MJESTO PO IZVOZU



MOJE
SARAJEVO
MOJA
PRICA

30 miliona KM ulaganja u bh. kinematografiju

**PARTNER
KAO IZ
FILMA!**



bh
Ponosni glavni sponzor Festivala

Sarajevo
Film Festival
15-22 August 2025

BH Telecom i Sarajevo Film Festival: Spoj tehnologije i umjetnosti za nezaboravan filmski doživljaj

Kada se spoje tehnologija i umjetnost, nastaju trenuci koji inspiriraju, povezuju i ostavljaju trag. BH Telecom, kao strateški partner i glavni sponzor 31. Sarajevo Film Festivala, još jednom je pokazao da društvena odgovornost ne znači samo sponzorstvo, već stvaranje stvarne vrijednosti za zajednicu, kulturu i buduće generacije.

VIŠE OD SPONZORSTVA – ULAGANJE U KULTURNI RAZVOJ

Potpisivanjem novog trogodišnjeg ugovora sa Sarajevo Film Festivalom, BH Telecom se pozicionirao ne samo kao tehnološki lider, već i kao ključni akter u razvoju bosanskohercegovačke filmske industrije. Kroz platformu **BH ContentLab**, ova je kompanija već uložila **više od 30 milijuna KM** u produkciju domaćih filmova i serija – ulaganje koje ne gradi samo ekrane, već i karijere, kreativnost i kulturni identitet.

Poseban ponos festivala bila su ostvarenja „Paviljon“ i „Bosanski vitez“, koja su premijerno prikazana pred svjetskom publikom, a čiju je realizaciju omogućio upravo BH Telecom kao koproducent. Time se dodatno potvrđuje strateška orijentacija kompanije ka podršci domaćem stvaralaštvu i regionalnoj vidljivosti.



MY TV – FESTIVAL DOSTUPAN SVIMA

Društvena odgovornost podrazumijeva i inkluzivnost. BH Telecom je putem svoje platforme **MY TV** omogućio praćenje festivalskih događanja iz udobnosti doma. Specijalni program „Partner kao iz filma“, uživo iz festivalskog studija, svake je večeri donosio dio festivalske čarolije svima koji nisu mogli prisustvovati događanju.

Uz izravne prijenose i reprize, te **24-satni live stream s Trga SFF-a**, BH Telecom je proširio festivalsku atmosferu daleko izvan granica Sarajeva.

DIGITALNA POVEZANOST ZA SVE

U duhu suvremenog festivala, BH Telecom je osigurao **besplatan Wi-Fi** na 12 ključnih lokacija u Sarajevu – od Baščaršije do kina Metalac – omogućivši tisućama posjetitelja da ostanu povezani, dijele svoje trenutke i ostanu informirani u stvarnom vremenu. Povezivanje zajednice nikad nije bilo jednostavnije – ni brže.

TEHNOLOGIJA U SLUŽBI ZABAVE

U partnerstvu sa Samsungom, BH Telecom je organizirao **tehnološki showroom** u srcu festivala, gdje su posjetitelji mogli isprobati najnovije uređaje, sudjelovati u interaktivnim izazovima i osvojiti vrijedne nagrade – uključujući i putovanje iz snova u vrijednosti od 8.000 KM. Ova inicijativa savršeno pokazuje kako inovacije mogu biti pristupačne, zabavne i korisne za širu zajednicu.

NOVA DIMENZIJA FILMSKOG DOŽIVLJAJA

U sklopu festivalskih aktivnosti, BH Telecom je podržao i otvaranje **Ljetnog kina Centar**, čime je dodatno obogatio kulturnu ponudu Sarajeva tijekom ljeta. Ovo kino pod zvjezdanim nebom postalo je idealno mjesto za okupljanje, razmjenu ideja i uživanje u filmskim ostvarenjima.

ODGOVORNA KOMPANIJA GRADI BUDUĆNOST ZAJEDNICE

Kroz strateško partnerstvo sa Sarajevo Film Festivalom, BH Telecom ne pokazuje samo tehnološku nadmoć, već i jasno opredjeljenje prema društvenoj odgovornosti. Ulaganjem u kulturu, obrazovanje, digitalnu povezanost i razvoj lokalne filmske industrije, BH Telecom šalje snažnu poruku – **budućnost se gradi zajedno, s poštovanjem prema umjetnosti i čovjeku.**

Festival je završen, ali nasljeđe ostaje. BH Telecom nastavlja svoj put kao partner zajednice – tamo gdje umjetnost i tehnologija pričaju zajedničku priču.





BH Telecom dobitnik nagrade „Golden Champions“ na jubilarnom 10. Sarajevo Unlimited forumu – novembar 2025. godine

Na jubilarnom 10. izdanju regionalnog foruma inovacija, tehnologije i poduzetništva – Sarajevo Unlimited, koji je ove godine okupio vodeće lidere, inovatore i vizionare iz BiH i regije BH Telecomu je dodijeljeno priznanje „Golden Champions“ za izuzetan doprinos i dugogodišnje partnerstvo u razvoju inovacijskog ekosistema Bosne i Hercegovine. Nagradu je u ime kompanije preuzeo Amel Kovačević, generalni direktor BH Telecoma.

Ovo priznanje je rezultat višegodišnje posvećenosti BH Telecoma promociji inovacija, podršci digitalnoj transformaciji i razvoju domaćih potencijala kroz partnerstva s ključnim akterima inovacijske zajednice.

Kroz dugogodišnju saradnju sa Sarajevo Unlimitedom, kompanija nastavlja graditi viziju povezivanja ljudi, ideja i tehnologija koje mijenjaju način na koji živimo i poslujemo.

