

Telekom Srbija

tu gde ste vi



Konsolidovani godišnji izveštaj o poslovanju Telekom Srbija Grupe za 2020. godinu

Telekom Srbija a.d. Beograd

Sadržaj

Pozdravna reč	3	09. Odgovorno poslovanje kao trajno opredeljenje	47
01. Da se predstavimo	6	• Cilj 1. Svet bez siromaštva	49
02. Makroekonomsko okruženje i tržište Telekomunikacija	14	• Cilj 3. Zdravlje i blagostanje	50
03. Strategija	17	• Cilj 4. Kvalitetno obrazovanje	51
04. Korisnik u fokusu	20	• Cilj 5. Rodna ravnopravnost	54
05. Investiranje u budućnost	29	• Cilj 6. Čista voda i sanitarni uslovi	55
06. Zaposleni kao partner	35	• Cilj 8. Dostojanstven rad i ekonomski rast	55
07. Finansijski rezultati	38	• Cilj 9. Industrija, inovacije i infrastruktura	59
08. Upravljanje rizicima	43	• Cilj 11. Održivi gradovi i zajednice	59
		• Cilj 12. Odgovorna potrošnja i proizvodnja	61
		• Cilj 15. Očuvanje života na zemlji	63
		• Cilj 16. Mir, pravda i snažne institucije	64
		• Cilj 17. Partnerstvom do ciljeva	65

Pozdravna reč

Sa velikim zadovoljstvom vam predstavljamo Godišnji izveštaj o poslovanju Telekom Srbija Grupe za 2020. godinu, koja je usled pandemije korona virusa bila jedna od izazovnijih u proteklom periodu. Ipak, zajedničkim snagama uspeali smo da ostvarimo rezultate zbog kojih naši akcionari mogu biti izuzetno ponosni.

U 2020. godini poslovni prihodi na konsolidovanom nivou su iznosili preko 138 milijardi dinara a poslovna dobit pre amortizacije, kamata i poreza (EBITDA) je iznosila 49 milijardi dinara, što predstavlja rekordne iznose koje smo ostvarili u dosadašnjem poslovanju i to u uslovima globalne krize uzrokovane pandemijom ali i kontinuiranog pritiska konkurencije. Želimo da istaknemo da je glavni pokretač naših finansijskih rezultata u 2020. godini ostvareni rast prihoda od interneta za 13% i prihoda od multimedije za 22%.

Ono što je najbitnije, poziciju Telekoma Srbija smo u Srbiji, BiH i Crnoj Gori napravili dominantnom, tako da je rast prihoda bio zagarantovan i sa vrlo malim rizikom za narušavanje korisničke baze od strane konkurencije. U 2020. godini smo nastavili trend započetog i napravili izuzetan rast korisnika u internetu i multimediji. Broj korisnika je porastao za 8% i 12%, respektivno, i to kod svih članica Grupe. U segmentu mobilne telefonije, broj postpejd korisnika porastao za 2% i takođe beleži rast kod svih članica Telekom Srbija grupe.



Vladimir Lučić ■ Generalni direktor

Takođe, vrlo je važna činjenica što smo tokom 2020. godine postali lideri u proizvodnji i u distribuciji TV sadržaja. „Arena“ sportski kanal smo preporodili, a postali smo glavna produkciona sila za serijski i dokumentarni program u širem regionu. Sa nizom kanala koje smo počeli da emitujemo, istakli smo se kao veoma atraktivni za korisnike. Sve smo to uradili iz investicionih kredita vodeći računa da nam dug ne pređe telekomunikacioni prosek drugih telekomunikacionih korporacija a dobra vest je i da će neto dug Telekom Srbija Grupe padati u apsolutnom iznosu, te ćemo doći u red najmanje zaduženih telekomunikacionih operatera u Evropi.

Posebno želimo da istaknemo da smo tokom 2020. godine prvi put, po uzoru na evropske korporacije emitovali korporativne obveznice i na taj način poboljšali likvidnost i obezbedili jeftinije zaduživanje za kompaniju. Iznos realizovanih investicija tokom 2020. godine je iznosio 56 milijardi dinara koje su u najvećoj meri bile usmerene na ulaganja u multimedijalni sadržaj, dalje unapređenje ALLIP projekta kao i unapređenje mobilne mreže, što je i verifikovano kroz još jedno priznanje RATEL-a, da je Telekom Srbija po svim uporednim merenjima najbolja mreža u Srbiji, što je postignuto zahvaljujući značajnom unapređenju kvaliteta svih usluga, u svim kategorijama.

Za sve telekomunikacione operatere je važno da shvate da se svet telekomunikacija

promenio i da se uspešnost jedne firme sada drugačije meri. Ne treba zaboraviti da su danas najuspešnije i najvrednije firme u našoj branši upravo takve pre svega, zbog ogromne korisničke baze i sadržaja koje nude korisnicima. A to je i naša razvojna strategija. Telekom Srbija se uspešno prilagođava zahtevima tržišta i prepoznaje važnost uvođenja novih servisa, stvarajući potencijale za izlazak na nova tržišta. Pored osnovnih telekomunikacionih usluga, danas značajnu pažnju usmeravamo na razvoj i pružanje multimedijalnih, finansijskih i digitalnih proizvoda i usluga kao i na projekte, koji su od izuzetne važnosti za sve ljude u dijaspori.

Telekom Srbija će se u narednom periodu fokusirati na razvoj digitalnih servisa kao i na nastavak započetih akvizicija u Srbiji i regionu. Dosadašnji fokus na povećanje profitabilnosti naših osnovnih segmenata će i dalje biti naš primarni zadatak naročito u delu povećanja prihoda od multimedije, kreiranju i prodaji sadržaja. U 2021. godini, Telekomu Srbija predstoji neophodna reorganizacija i modernizacija poslovanja, optimizacija troškova, jasniji fokus na potrebe svih korisnika i dalji razvoj digitalnih servisa i sadržaja.

Od 2021. godine Telekom Srbija će imati namenski fond za finansiranje start-up projekata u vrednosti od pet miliona eura. Takođe, nastavićemo sa razvojem produkcije i saradnjom sa najeminentnijim svetskim distributerima. Smatram da ćemo našu produkciju promovisati širom sveta i da će ona postati sastavni deo televizijske ponude u mnogim zemljama. Faktički, pozicioniraćemo „Telekom” kao srpski brend u digitalnim servisima i sadržajima na svetskom tržištu. Daljim razvojem Telekoma Srbija u regionu i dijaspori stvoriće se kompanija koja će svojim prihodom i profitabilnošću biti sposobna za dalje širenje u regionu i van njega. Finansijski rezultati koje smo ostvarili u 2020. godini jasno govore u prilog tome da smo stvorili jakog regionalnog telekomunikacionog lidera i kompaniju koja se transformisala ka novim izvorima prihoda sa savremenom organizacijom i načinom poslovanja.

Potpuno sam uveren da ćemo u godinama koje slede napraviti telekomunikacionog privrednog giganta kojim ćemo se svi ponositi i da ćemo biti jedan od glavnih motora razvoja privrede, jer ćemo postati predvodnici u razvoju digitalnih servisa i softverskih rešenja, koje će biti jedna od glavnih izvoznih grana naše zemlje.

Na samom kraju, posebnu zahvalnost želim da izrazim svim našim korisnicima, poslovnim partnerima kao i vlasnicima na ukazanom poverenju. Takođe se zahvaljujem i članovima Nadzornog odbora i svim zaposlenima Telekom Srbija Grupe na doprinosu kontinuiranim uspesima naše kompanije.

Srdačno,

Vladimir Lučić
Generalni direktor

01

**Tu gde ste vi
uz nas od prvog dana**



Da se predstavimo...

Posluujemo na tržištima u više zemalja na

2 kontinenta

Evropa Srbija, BiH, Crna Gora, Hrvatska,
Makedonija, Austrija, Švajcarska

Amerika Sjedinjene Američke Države
Kanada

preko 10 miliona

zadovoljnih korisnika

12.493

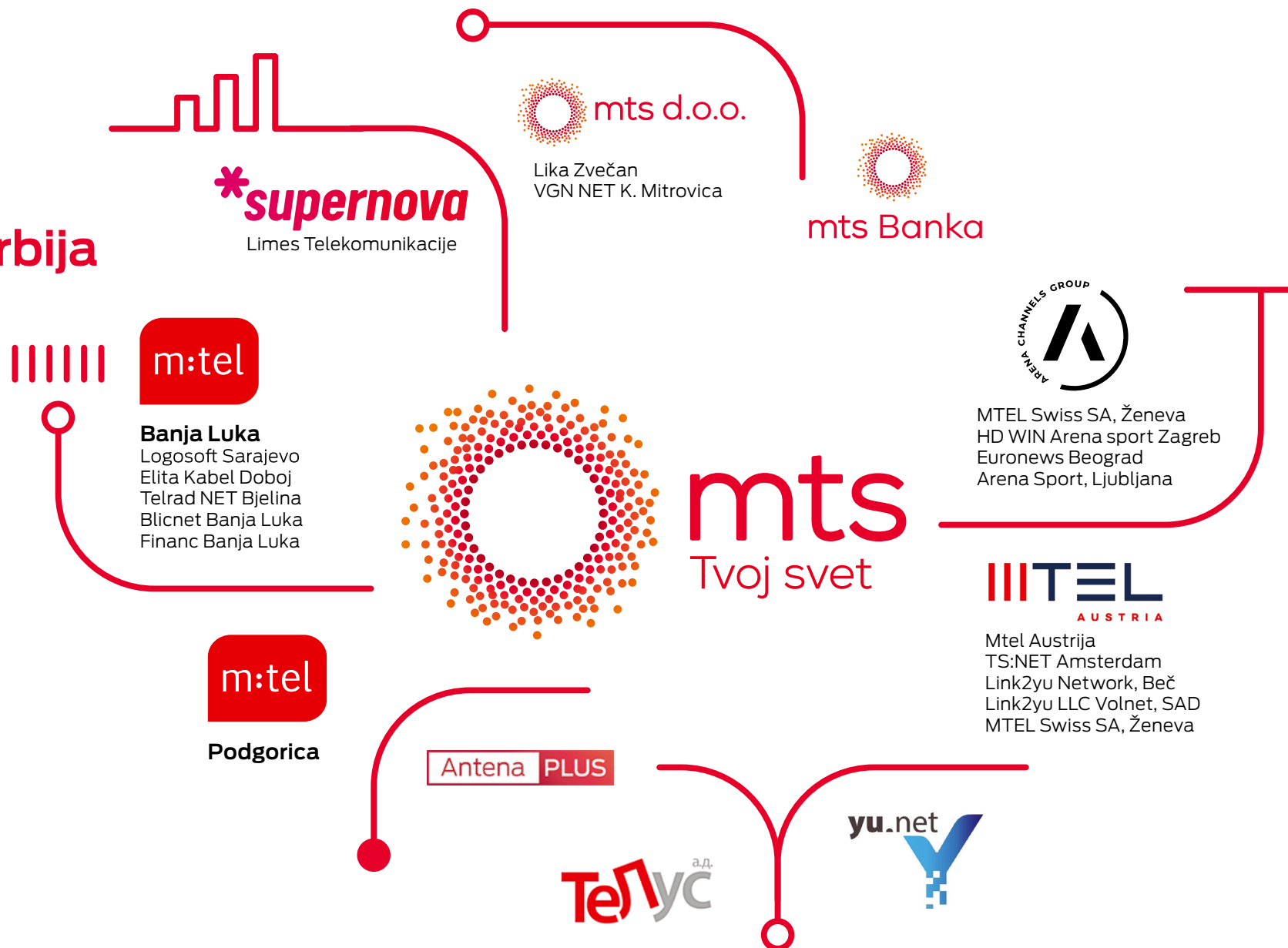
zaposlenih u stalnom radnom odnosu

11

direktnih članica



Telekom Srbija Grupa



Telekom Srbija a.d. Beograd

<https://mts.rs/>

Telekom Srbija je jedan od vodećih telekomunikacionih operatera na teritoriji Srbije u svim segmentima poslovanja. Nastao je 23.5.1997. godine u procesu strukturne i vlasničke transformacije PTT sistema Srbije, kao jednočlano akcionarsko društvo. Od juna iste godine u vlasništvu je tri akcionara: JP PTT saobraćaja „Srbija“ (danas JP „Pošta Srbije“), Telecom Italia (posredstvom filijale STET International Netherland N.V) i OTE Grčka. Već naredne 1998. godine počinje sa pružanjem usluga mobilne telefonije. 2006. godine uvodimo 3G tehnologije i pružanje usluga ADSL Interneta.

Telekom Srbija je već 2007. godine preuzeo ulogu lidera u oblasti telekomunikacija i počeo teritorijalno da se širi na tržište Bosne i Hercegovine i Crne Gore. Tako je nastala Telekom Srbija Grupa. U godinama koje su sledile uspešno se prilagođavala zahtevima tržišta, ali je i prepoznala važnost uvođenja novih servisa, stvarajući potencijale za izlazak na nova tržišta. Pored osnovnih telekomunikacionih usluga, danas značajnu pažnju usmerava na razvoj i pružanje multimedijalnih, finansijskih i digitalnih proizvoda i usluga kao i na projekte, koji su od izuzetne važnosti za sve ljude u dijaspori.

Telekom Srpske a.d. Banja Luka

<https://Mtel.ba/>

Jedan od tri nacionalna telekom operatora u Bosni i Hercegovini, Mtel Banja Luka nudi jedinstvena komunikaciona rešenja objedinjena pod korporativnim brendom m:tel. U svom većinskom vlasništvu ima sledeća zavisna društva:

- Logosoft Sarajevo, koja u svom sastavu ima društvo Mts Sistemi i integracije, Beograd
- Elta Kabel Doboj
- Telrad NET Bijeljina
- Blicnet Banja Luka
- Financ Banja Luka

mtel d.o.o. Podgorica

<https://Mtel.me/>

mtel Podgorica je u aprilu 2007. godine dobila licencu za trećeg operatora na teritoriji Crne Gore. Vlasničku strukturu m:tel-a čine 51% Telekom Srbija i 49% Mtel Banja Luka.

Po dobijanju licence za rad mreže mobilne telefonije, podignuta je najsavremenija mobilna mreža u do sada verovatno nezabeleženom roku od samo 77 dana.

ARENA CHANNELS GROUP d.o.o. Beograd

<https://www.tvarenasport.com/>

Arena Channels Group je društvo koje se bavi kablovskim telekomunikacijama preko TV kanala „Arena Sport“ i nosilac je prava za emitovanje sportskih kanala na teritoriji Republike Srbije, Bosne i Hercegovine, Crne Gore, Makedonije i Hrvatske.

U svom većinskom vlasništvu ima sledeća zavisna društva:

- MTEL Swiss SA Ženeva
- HD WIN Arena sport Zagreb
- Euronews Beograd
- Arena sport, Ljubljana

Mtel Global d.o.o. Beograd

<https://Mtel.global/>

Mtel Global je nastao objedinjavanjem kompanija koje pripadaju Telekom Srbija grupi. Ideja o udruživanju i zajedničkom poslovanju na svetskom tržištu proistekla je iz obostranog cilja - uspostavljanje neraskidive veze sa našim ljudima u inostranstvu, koja im omogućava da očuvaju tradiciju i kulturu zemlje iz koje potiču. Društvo okuplja preko 100.000 naših korisnika na teritorijama EU, Švajcarske, SAD i Kanade.

U svom većinskom vlasništvu ima sledeća zavisna društva:

- Mtel Austrija, Beč
- TS:NET Amsterdam
- Link2yu Network, Beč
- link2yu LLC Volnet, SAD

Moja Supernova d.o.o. Beograd

<https://mojasupernova.rs/>

Moja Supernova je operater kablovskih usluga prisutan širom Srbije i koji objedinjuje više od 300 hiljada korisnika interneta, televizije i fiksne telefonije. Od lansiranja na tržištu 1. aprila 2019. godine, Moja Supernova kontinuirano raste i razvija svoju mrežu na zadovoljstvo mnogobrojnih korisnika. U momentu pisanja ovog izveštaja u toku je proces integrisanja društva Moja Supernova u matično društvo Telekom Srbija.

Moja Supernova je na dan 31.12.2020 imala zavisno pravno lice Limes Telekomunikacije.

YUNET INTERNATIONAL d.o.o. Beograd

<https://www.yunet.rs/>

Yunet je 1994. postao prvi komercijalni Internet Service Provider koji se, prateći trendove tržišta, 2017. transformiše u Managed Service Provider-a. Strateško opredeljenje je orijentacija ka kompletnom inženjeringu naprednih ICT sistema i njihovoj realizaciji po svim fazama životnog ciklusa, od izrade strategija do implementacije, uvođenja i održavanja. Preko 50.000 zadovoljnih korisnika govori u prilog kvalitetu, ozbiljnosti, profesionalnosti i posvećenosti.

mts d.o.o.

<https://mtsdo.com/>

mts d.o.o. osnovano je oktobra 2015. godine u skladu sa Sporazumom o telekomunikacijama iz 2013. godine u Briselu i Akcionim planom u oblasti telekomunikacija, iz 2015. godine. Posедуje potpunu licencu za fiksne telekomunikacije i privremeno ovlašćenje za mobilne telekomunikacije. Telekom Srbija je osnivač i jedini njegov član sa udelom 100%. Zavisna društva:

- Lika d.o.o. Zvečan i
- VGN Net d.o.o. Kosovska Mitrovica;

MTS Antena TV d.o.o. Beograd

<https://mtsantenatv.rs/>

Mts Antena TV se bavi prodajom usluge Antena PLUS fizičkim i pravnim licima koja omogućava da se, preko sobne ili krovne antene, bez interneta i fiksne telefonske linije, prate najbolji sportski, filmski i dečiji kanali bilo gde u Srbiji.

Telus a.d. Beograd

<https://telus.rs/>

Telus uspešno posluje već 15 godina, pruža usluge: obezbeđivanje objekata i imovine i održavanje higijene poslovnog prostora i objekata. Telus posluje prvenstveno sa Matičnim društvom, ali nastoji da se sve više i tržišno afirmiše. Telus u svom vlasništvu ima društvo Telus Pro, Beograd.

Mts banka a.d. Beograd

<https://mtsbanka.rs/>

Mts banka je univerzalno orjentisana finansijska institucija, koja klijentima pruža

bankarske usluge i proizvode, uz primenu najsavremenijih informacionih tehnika i tehnologija. Banka će se na dan 30.06.2021. integrisati u Poštansku štedionicu.

1.1. Značajne promene u 2020. godini

U toku 2020. godine i nakon njenog završetka, zaključno sa 1. februarom 2021. godine, Telekom Srbija grupa je nastavila sa statusnim promenama u cilju dalje optimizacije poslovanja i strateškog pozicioniranja na tržištu kroz:

Stvaranje društva Moja Supernova:

- Zavisno društvo Kopernikus technology postaje Moja Supernova.
- Realizovano je pripajanje društva Citadela komunikacije društvu Radijus vektor.
- Realizovano je pripajanje privrednih društava Charlie Plus i Charlie Plus Net društvu Telemark systems.
- Realizovano je povećanje kapitala Moja Supernova nenovčanim ulogom Telekom Srbija, koji je činilo pravo svojine na 100% udela u osnovnom kapitalu društava koja su poslovala pod brendom „Supernova“. Tokom godine je realizovano i pripajanje ovih društava društvu Moja Supernova.
- Moja Supernova stiče pravo svojine nad 100% udela u društvima SRB Digital d.o.o. Novi Pazar, JM Oskar d.o.o. Kuršumlja, RDP Vizija d.o.o. Novi Pazar i Limes telekomunikacije d.o.o. Despotovac koji su integrisani u Moja Supernova tokom 2020. godine osim društva Limes telekomunikacije koje je integrisano u martu 2021. godine.
- Započet je postupak statusne promene pripajanja društva Moja Supernova matičnom društvu i njegovo okončanje se očekuje u toku 2021. godine.

Ostale promene:

- GO4YU d.o.o. Beograd postaje Mtel Global d.o.o. Beograd;
- MYD SPORTS SA Ženeva, Švajcarska postaje Mtel SWISS SA Ženeva, Švajcarska;
- HD-WIN d.o.o. Beograd postaje ARENA CHANNELS GROUP d.o.o. Beograd;
- mts d.o.o. je stekao pravo svojine nad 100% udela u društvima Lika d.o.o. Zvečan i VGN Net d.o.o. Kosovska Mitrovica;
- ARENA CHANNELS GROUP d.o.o. Beograd je stekla pravo svojine na 50% udela u društvu Arena sport d.o.o. Ljubljana, Slovenija;
- Telekom Srbija stekao ukupno 100% akcija u ukupnom osnovnom kapitalu mts banke.

Tokom 2020. godine, Telekom Srbija je povećao iznos plasmana u zavisna društva za 7% u odnosu na 2019. godinu, tako da oni na dan 31.12.2020. godine iznose 125,5 milijardi dinara:

	% u vlasništvu Telekom Srbija na dan 31.12.2020.	2019..	2020.	Stopa rasta	Struktura plasmana
Telekom Srpske a.d. Banja Luka / Mtel Banja Luka	65%	56,933,380	56,933,380	0%	45.4%
"Moja Supernova d.o.o. Beograd (Kopernikus Technology d.o.o. Beograd u 2019. godini sa pripo- jenim kablovskim operatorima)"	100%	43,522,609	43,922,609	1%	35.0%
Kopernikus Technology	717	23,014,534	-	-	-
Radijus Vektor	833	10,185,385	-	-	-
Masko		2,561,148	-	-	-
Telemark Systems		2,473,111	-	-	-
Exe Net		2,355,024	-	-	-
Avcom		1,503,008	-	-	-
BPP ING		1,124,595	-	-	-
SAT TV Meteor		305,804	-	-	-
Mtel d.o.o. Podgorica	51%	6,798,471	6,798,471	0%	5.4%
Arena Channels Group d.o.o.	100%	3,198,695	7,220,255	126%	5.7%
mts banka a.d. Beograd	100%	2,471,364	2,847,788	15%	2.3%
MTEL Global d.o.o. Beograd	59%	2,357,142	4,837,981	105%	3.8%
mts d.o.o. Kosovska Mitrovica	100%	1,656,748	2,477,477	50%	2.0%
Yunet International d.o.o. Beograd	82%	491,387	491,387	0%	0.4%
Telus a.d. Beograd	100%	9,030	9,030	0%	0.0%
mts AntenaTV d.o.o. Beograd	50%	1,234	1,234	0%	0.0%
Stanje na dan 31. decembra		117,440,060	125,539,612	7%	100%

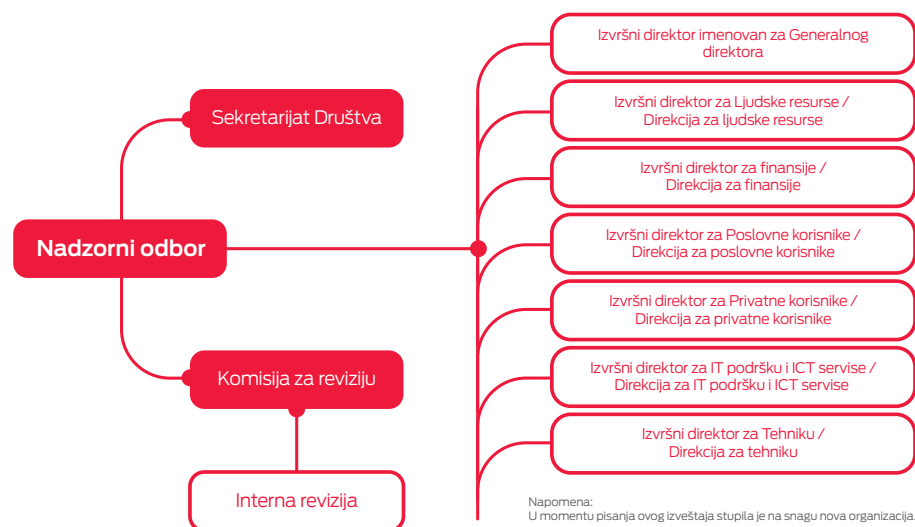
Plasmani su prvenstveno bili usmereni ka društvima Arena Channels Group i Mtel Global.

1.2. Korporativno upravljanje

Shodno diversifikovanom poslovanju članica korporativno upravljanje u Grupi se sprovodi na nivou pojedinačnih društava.

Skupštinu Društva čine svi akcionari „Telekom Srbija“ a.d. Beograd. U 2020. godini održana je 55. redovna skupština. Nadzorni odbor (u daljem tekstu: NO) poslove iz svog delokruga obavlja u skladu sa važećim zakonskim propisima. U društvima Telekom Srbija Grupe, i to kod Arena Channels Group, Mtel Global, Moja Supernova i mts d.o.o., upravljanje je organizovano kao jednodomno, što znači da su korporativni organi društva: skupština i direktor. U ostalim društvima Telekom Srbija Grupe upravljanje je organizovano kao dvodomo.

Organizacija korporativnog upravljanja Telekom Srbija na 31.12.2020. godine



Kodeks korporativnog upravljanja

Telekom Srbija primenjuje Kodeks korporativnog upravljanja kojim su regulisana, između ostalog: prava akcionara, naknade i nagrade članovima korporativnih organa Društva, komunikacija sa javnošću, obelodanjivanje podataka i transparentnost i unapređenje korporativnog sistema. Nadzorni odbor Društva nadležan je za primenu i tumačenje Kodeksa, redovno praćenje njegovog sprovođenja i usklađenosti korporativne organizacije i delovanja Društva sa Kodeksom.

Mtel Banja Luka ima sopstveni Kodeks ponašanja i korporativnog upravljanja. Na sve što nije regulisano Kodeksom, direktno se primenjuju odredbe Zakona o privrednim društvima, Standarda korporativnog upravljanja, Statuta i drugih opštih akata Društva. Izjava Mtel-a o usklađenosti organizacije i delovanja sa kodeksom ponašanja, odnosno standardima korporativnog upravljanja objavljena je na internet stranici društva u sekciji „Investitori“ (www.Mtel.ba) i internet stranici Berze (<http://www.blberza.com>).

Zavisna društva u okviru Mtel Grupe: Logosoft, Telrad Net, Blicnet i Elta-Kabel, takođe poštuju najviše standarde korporativnog upravljanja koji su preduslov za kvalitetne i dugoročne odnose sa korisnicima, partnerima i različitim interesnim stranama.

1.3. Telekom Srbija kao pokretač

MISIJA

Dosledni tradiciji koja nas obavezuje, korisnicima pružamo jedinstveno digitalno iskustvo, čineći im život lepšim, lakšim i zabavnijim.

VIZIJA

Za korak ispred drugih, želimo da budemo prvi izbor korisnika u digitalnom svetu usluga.

VREDNOSTI

Korisnici	Zadovoljni korisnici su naš prvi prioritet
Tim	Zaposleni su naš najveći kapital
Odgovornost	Ponašamo se profesionalno uz punu odgovornost za ono što radimo
Promene	Konstantna promena je imperativ našeg poslovanja
Rezultat	Usmereni smo na rezultat

Korporativna kultura

U uslovima dinamičnog razvoja tehnologija i jake konkurencije na tržištu telekomunikacija, promena je imperativ našeg poslovanja. Sposobnost brzog i jednostavnijeg prilagođavanja promenama jeste preduslov za očuvanje pozicije lidera na tržištu.

Budući da korporativnu kulturu stvaraju zaposleni, implementacija nove korporativne kulture će, takođe, zahtevati zajedničko delovanje svih nas kako bismo novim, odgovornijim pristupom poslu obezbedili temelje budućeg razvoja kompanije.

Da bismo znali u kom pravcu se krećemo, imamo specifičan kompas: Upitnik za ispitivanje korporativne kulture, kojim godinama unazad pratimo dokle smo na tom putu stigli.

Rezultati ankete o stanju korporativne kulture za 2020. godinu su nedvosmisleno pokazali da je prepoznat napor, angažovanje i trud koji je kompanija Telekom Srbija uložila da u vreme pandemije korona virusa ostane kompanija sa najboljom pozicijom na tržištu a istovremeno da svoje zaposlene i njihovo zdravlje sačuva i zaštititi.

U svim dimenzijama korporativne kulture osetan je rast, ali je izvanredan rezultat ostvaren u dimenziji strukturirano/fleksibilno, gde je čak premašena ciljna vrednost ove dimenzije. Ovo govori da su zaposleni pozdravili fleksibilnost kompanije da se prilagodi promenama u načinu rada i pored toga omogućući da se poslovni procesi odvijaju bez zastoja.

Takođe, angažovanost koja oslikava stepen angažovanja zaposlenih, njihovu ličnu inicijativu, motivisanost i odgovornost, kao i u kojoj meri se zaposleni osećaju podržano i podstaknuto u ispunjavanju svojih zadataka, beleži značajan rast od 2 do 6% u svim segmentima.

Odgovori zaposlenih upućuju na to da odgovornost unutar kompanije raste. Takođe, zaposlenima su jasnije njihove uloge u kompaniji. Oni osećaju podsticaj i stoga raste zadovoljstvo sistemom nagrađivanja, što je posebno značajno jer govori da beneficije idu u prave ruke.

U okviru timova, zaposleni se osećaju dobro i produktivno, što pokazuje da, uz podršku rukovodioca, obavljaju poslovne aktivnosti primenjujući korporativne vrednosti kroz svakodnevni rad.

Ono što nas posebno raduje, zaposleni uviđaju da su sprovedena ulaganja kompanije u svrhu ostvarivanja strateških ciljeva i očuvanja liderske pozicije na

tržištu. Poverenje u top menadžment evidentno raste.

Na razvoj kulture značajno utiče postojanje **zajednica**, koje su virtuelno mesto na kojem zaposleni mogu komunicirati sa sličnima sebi, podeliti informacije i znanje i razmeniti iskustva i ideje.

Na snazi su akta koja usmeravaju zaposlene da razumeju i razvijaju korporativne vrednosti i kulturu unutar i van Društva:

- Kodeks korporativne kulture
- Kodeks poslovnog oblačenja
- Standardi poslovne komunikacije

02

A person wearing a dark jumpsuit and a helmet with a visor is running away from the viewer along a narrow, rocky path on a cliff. They are wearing large, dark, angular wings that resemble a jet or a futuristic aircraft. The wings have a central vertical fin and two horizontal sections. The person's arms are raised in a celebratory or triumphant gesture. The background shows a vast, rugged coastline with waves crashing against the rocks under a bright, hazy sky. The entire image has a strong red color cast.

**Tu gde ste vi integrisani
u jedinstven poslovni sistem**

Makroekonomsko okruženje i tržište telekomunikacija

Prema analizama Svetske banke objavljenim u januaru 2021. godine, svetska ekonomija se postepeno oporavlja od posledica pandemije, s prognozom rasta od 4% u 2021. godini, što još uvek predstavlja smanjenje od 5% u odnosu na period pre pandemije. Zaduženost zemalja je na visokom nivou u 2020. godini i nestabilnosti na finansijskim tržištima mogu da izazovu recesiju globalnih razmera. Ekonomska aktivnost u EU značajno se pogoršala, naročito u uslužnim sektorima i oblasti turizma. Prema najnovijim prognozama predviđa se rast BDP-a EU u iznosu od 3,3% za 2021. godinu.

Tržište telekomunikacija u 2020. i tendencije²

„Svi globalni operatori se sreću sa istim izazovom, korisnici žele da im operator pruži što kvalitetniji servis uz niže cene. Dodatno, zahtevi korisnika se upravo iskazuju kroz potrebu da takve aplikacije nesmetano rade preko operatorovog interneta. Kvalitetniji servis podrazumeva velika ulaganja u mrežu, pre svega optičku i 4G/5G, zbog čega se istovremeno sa padom prihoda operatori suočavaju sa nužnošću povećanja investicija.

Operatori kontinuirano traže nove načine za obogaćivanje ponude, zadržavanje korisnika i posledično rast prihoda. Jedna od strategija za koju se odlučio i

Telekom Srbija je ulazak na tržište produkcije video sadržaja, što je u skladu sa globalnim trendovima. Primeri iz sveta za ovakav pristup su brojni, i ostvaruju se često kroz akvizicije ili partnerstva sa velikim medijskim kućama.

Struktura korisnika na tržištu Srbije i učešće Telekom Srbija Grupe

(u hiljadama)	Broj korisnika na tržištu Srbije			Učešće Telekom Grupe na tržištu	
	2019.	2020.	Stopa rasta	Telekom Grupa	Ostali operatori
Fiksna telefonija	2,41	2,40	-0,41%	76%	24%
Mobilna telefonija	8,50	8,26	-2,82%	44%	57%
Internet (fiskni širokopojasni pristup)	1,64	1,72	4,88%	53%	47%
Distribucija medijskih sadržaja	1,96	2,12	8,16%	44%	56%

² Izvod iz članka
<http://communications.rs/digital2020-dorde-marovic-telekomunikacije-u-srbiji-i-regionu-dozivljavaju-stalnu-ekspanziju/>

Telekomunikacije u Srbiji i regionu doživljavaju stalnu ekspanziju, već više od dve decenije. To je oblast u kojoj region ne zaostaje za svetom. Svake godine internet saobraćaj u Srbiji primetno raste, što je posebno izraženo ove godine zbog uticaja COVID-19 pandemije, kada je zabeležen još drastičniji rast. Udeo pametnih telefona raste, sve više usluga je dostupno u digitalnoj formi, korisnici sve više pristupaju video sadržajima preko interneta, umesto na klasičan način preko broadcast televizije, a u Srbiju dolaze globalni content provider-i kao što su Netflix i Spotify.

Istovremeno, postoji pritisak na operatore da se konkurentnošću ponude bore, kako između sebe tako i sa globalnim igračima, kao što su Viber, WhatsApp, Google i pomenuti provajderi, i zadrže korisnike nudeći im inovativan i pristupačan servis.

Tržište je zasićeno ponudom besplatnih komunikacionih servisa. Ovaj trend se nesumnjivo odražava na pad prihoda operatora od klasičnih servisa, kao što su govorni servis i SMS, i na neophodnost da se korisnicima ponude novi sadržaji i načini „konzumacije“.

Generalni trend u telekomunikacijama ne zaobilazi ni tržište regiona. Broj pretplatnika fiksne telefonije pada, ali je trend pada broja korisnika fiksne telefonije ublažen prelaskom korisnika na integrisane usluge korišćenjem fiksne mreže.

Ukupno tržište telekomunikacionih usluga u Srbiji stalno raste. Očekivanja su da je tokom prošle godine dostiglo oko 1,8 milijardi evra, a da je u 2021. godini realno očekivati da dostigne i 1,85 milijardi evra.

Takođe, statistike pokazuju da prosečan stanovnik Srbije troši oko 5.500 dinara mesečno na telekomunikacione usluge, što je 10% prosečne plate.

Stopa penetracije mobilne telefonije iznosi 98,35 u BiH, Crna Gora 174,51%, Srbija 122%, Hrvatska 104,36%.

Na tržištu Srbije Telekom Grupa u svim segmentima tržišta telekomunikacija ima većinsko ili značajno učešće naročito u segmentu telefonije (75,6%) , mobilne telefonije (43,5%) i interneta sa Supernovom (53,4% od čega se 39,9% odnosi na Telekom Srbija, a na Moja Supanova 13,5%). U segmentu distribucije medijskih sadržaja Telekom Grupa je povećala učešće u odnosu na prethodnu godinu novim akvizicijama kablovskih operatora.

Na tržištu Bosne i Hercegovine preovlađuju korisnici mobilne telefonije (3,5 miliona). Na kraju trećeg kvartala 2020. godine, ukupan broj aktivnih fiksnih telefonskih linija dominantnih operatora je iznosio 566.421, broj pretplatnika širokopojasnog pristupa je porastao na 751.250. Prihodi na tržištu telekomunikacija Bosne i Hercegovine u 2019. godini iznose 634,13 miliona evra, najveći udeo u ukupnom prihodu je ostvaren od pružanja usluge mobilne telefonije.

Struktura korisnika na tržištu BiH

(u hilj.)	2019.	2020.	Stopa rasta
Fiksna telefonija	578	566,42	-2,00%
Mobilna telefonija	3.800	3.472,99	-8,61%
Internet (fiskni širokopojasni pristup)	717	751,25	4,78%
Distribucija medijskih sadržaja	833	832,90	-0,01%

Na kraju 2020. godine u Crnoj Gori ima 1.080.089 korisnika mobilne telefonije, (sa penetracijom od 174%) što je pad za 6,2% u odnosu na prethodnu godinu.

Tokom 2020. godine evidentno je ukupno smanjenje broja korisnika mobilne telefonije dok i dalje najveći broj korisnika ima Mtel Podgorica – 34,89% učešća na ovom segmentu tržišta.

Struktura korisnika na tržištu Crne Gore

(u hilj.)	2019.	2020.	Stopa rasta
Fiksna telefonija	188,10	191,77	1,95%
Mobilna telefonija	1.150,35	1.080,09	-6,11%
Internet	123,53	184,04	48,98%
Distribucija medijskih sadržaja	237,75	240,11	0,99%



03

**Tu gde ste vi sigurni
u našu strategiju
poslovanja**

Strategija

3.1. Razvoj digitalnih ekosistema 2018-2024.

IOT ekosistemi

Telekom Srbija podigao je u 2018. godini LoRA IoT platformu na kojoj je realizovao više servisa za interne potrebe i omogućio velikom broju partnera razvoj sopstvenih IoT servisa. Od 2021. godine, intenziviraju se aktivnosti na razvoju digitalnih ekosistema, uz poseban fokus na IoT (Internet of Things – internet stvari) poslovnu liniju kao novi izvor prihoda, a koristeći prednost Telekoma Srbija da može da pruži sve vrste povezivanja uređaja: fiksna optička infrastruktura, mobilne tehnologije LTE (LTE-M, NB IoT), LoRa i u budućnosti 5G. Programi i pripadajući projekti i aktivnosti iz ove oblasti su, kako tržišno (segmenti korisnika), tako i organizaciono (interno u Telekomu Srbija) prepoznati i planiraju se u tri pravca:

- razvoj pametnih gradova i servisa od javnog značaja baziranih na IoT
- industrijski IoT uz akcenat na kritične sisteme gde je neophodno postići malo kašnjenje i visoku pouzdanost
- Smart Home i personalna upotreba

Takođe, intenziviraće se aktivnosti u domenu razvoja digitalnih ICT servisa

kroz partnerstva, baziranih na As a Service modelima na cloud platformi Telekoma Srbija.

Razvoj ekosistema za plaćanje elektronskim novcem

Od marta 2020. godine u pilot produkciju je puštena usluga mts Novčanik zasnovana na mWallet sistemu i licenci Institucije elektronskog novca. Sistem se nalazi u fazi pripreme za prelazak na produkciju koja će obezbediti sledeće funkcionalnosti:

- Registraciju korisnika i aktivaciju usluge kroz mobilnu aplikaciju
- Registraciju trgovaca / partnera Telekoma Srbija u razvoju ekosistema plaćanja eNovcem
- Plaćanje na prodajnim mestima i online prodavnicama
- Dopunu mts Novčanika tj. kupovinu elektronskog novca putem online uplata i uplatnica

Ekosistem plaćanja eNovcem namenjen je digitalno osposobljenim korisnicima, koji su spremni da prihvate nove načine plaćanja, a sa druge strane trgovcima, kojima je potrebna alternativa plaćanja pored gotovine.

Strateška saradnja sa Poštanskom Štedionicom

Telekom Srbija je u prethodnim godinama radio na razvoju finansijskih usluga svojim korisnicima, a naročito od 2017. godine nakon akvizicije mts Banke. S obzirom na činjenicu da će od 1.7.2021. godine, nakon pripajanja mts Banke Poštanskoj Štedionici, Telekom Srbija biti u vlasničkoj strukturi BPŠ, logičan je nastavak razvoja zajedničkih servisa i usluga sada mnogo većoj bazi zajedničkih korisnika obe kompanije u državnom vlasništvu.

Zajednički nastup na tržištu će za cilj imati zadržavanje postojećih klijenata, pružanje novih naprednih servisa, različite kampanje za određene kategorije korisnika, kao i intenzivnu digitalizaciju Poštanske Štedionice.

Krajni cilj strateške saradnje jeste povezivanje svih usluga na jednom mestu kroz jedan sistem ili aplikaciju, čime će se obezbediti superiorno korisničko iskustvo za sve pripadnike jednog domaćinstva.

3.2. Poslovne aktivnosti Telekoma Srbija i vezanih društava u periodu 2021-2024.

U periodu od 2021. do 2024. godine glavne poslovne aktivnosti Telekoma Srbija biće usmerene na povećanje efikasnosti i profitabilnosti kompanije, uz intenzivan razvoj digitalnih ekosistema.

Ubrzano jačanje projekta u dijaspori

Projekat u dijaspori koristi infrastrukturu operatora u EU i Americi, i zasniva se na prodaji TV sadržaja za koje je Telekom Srbija već izdvojio sredstva, što za rezultat ima niska početna ulaganja sa visokom profitnom marginom. Ovaj projekat pokriće Austriju, Švajcarsku, Nemačku, USA i Kanadu.

Razvoj digitalnih servisa

- Razvoj digitalnog ekosistema sa servisima za privatne korisnike i domaćinstva će obuhvatiti servise poput smart home, osiguranje, gejming, finansijske servise, razne digitalne sadržaje i aplikacije iz domena zabave i učenja i pokriti sve segmente privatnih korisnika od dece do penzionera.
- Razvoj digitalnih ekosistema za poslovne korisnike i javni sektor, baziranih na IoT rešenjima, i as a service poslovnim modelima sa partnerima kao što su pametni gradovi, industrijski kritični sistemi za udaljeno upravljanje proizvodnjom, privatne mreže, razne platforme as a service i software as a service aplikacije za podršku i unapređenje poslovanja, usluge iz domena eZdravstva, cybersecurity-ija itd.
- Razvoj ekosistema oko mWallet-a i elektronskog novca Telekoma Srbija, kroz omogućavanje plaćanja elektronskim novcem i transfera novca
- Razvoj integrisanih usluga kroz saradnju sa Poštanskom Štedionicom, Poštom i Dunav Osiguranjem
- Osnivanje venture capital fonda za finansiranje start up projekata

Nastavak akvizicija u Srbiji i potencijalno širenje na druge teritorije

- Iako će obim akvizicija biti manji nego u prethodnom periodu, nastaviće se ukupnjavanje tržišta pre svega kroz akvizicije kablovskih operatora u Srbiji i BiH
- Kontinualno će se pratiti tržište portala i medija, ali i telekomunikaciono tržište u regionu, kako bi se na vreme uočile dobre potencijalne akvizicije

Povećanje prihoda od multimedije baziranih na prodaji sadržaja

Sadašnji razvoj multimedije, kanali, serije, sportski sadržaj je finansiran od strane drugog prihoda Telekoma Srbije Grupe, što doprinosi rastu broja multimedijalnih korisnika. Zbog toga ideja razvoja sopstvene produkcije i kanala jeste da oni istovremeno pomognu Telekomu Srbija u superiornijoj ponudi kanala, a sa druge strane da budu jak profitni centar sposoban da čitav razvoj samostalno finansira. Dodatni prihod od sopstvenog sadržaja očekuje se kroz:

- Prodaju Arena i drugih naših kanala drugim kablovskim operatorima na prostoru EX-YU.
- Prodaju OTT Arena Cloud aplikacije na prostoru EX-YU, namenjena svim

korisnicima koji žele da imaju Arenu i naše druge kanale lako dostupne na mobilnom telefonu

- Prodaju sadržaja (serije, dokumentarni programi) drugim televizijama i svetskim platformama, kao što je Netflix.
- Prodaju marketing prostora na sopstvenim kanalima.
- Plan je da do 2023. godine ovaj segment postane profitabilan, bez dodatnog ulaganja Telekoma Srbije.

Spajanje Supernove i Telekom Srbija kao i kupljenih kablovaca u Republici Srpskoj sa Mtel Banja Luka

- Ukupnjavanje tržišta dovodi i do mogućnosti većeg prihoda po korisniku i racionalizacije troškova, kao što su ljudski resursi, zakupi, održavanje itd.
- Sa povećanim brojem korisnika smanjiće se trošak po korisniku koji se odvajaju za sadržaj, a očekuje se i porast broja postpaid korisnika nuđenjem paketa usluga između akviziranih kablovskih korisnika i mobilne telefonije

Racionalizacija troškova, smart Capex i centralizacija upravljanja Grupom

Kroz reviziju svih troškovnih grupa, centralizaciju nabavki, razvoja servisa, tehničkog i IT razvoja i marketing koncepta, primenom naprednih analitičkih alata radiće se kontinualno na optimizaciji troškova i povećanju efikasnosti svih poslovnih procesa.

Kada su u pitanju investicije u informacione i tehničke mogućnosti, pre svega će investicije biti vođenje smart capex principima vođenim korisničkim potrebama, kako bi se obezbedilo najbolje korisničko iskustvo uz optimalan povraćaj ulaganja. Najveće investicije očekuju se u domenu daljeg razvoja fiksne optičke i mobilne infrastrukture, gde se očekuje i aukcija za 5G tehnologiju u Srbiji u periodu 2021-2022. godine.

04

**Tu gde ste vi
najvažnija karika i
značajan partner
našem poslovanju**



Korisnik u fokusu

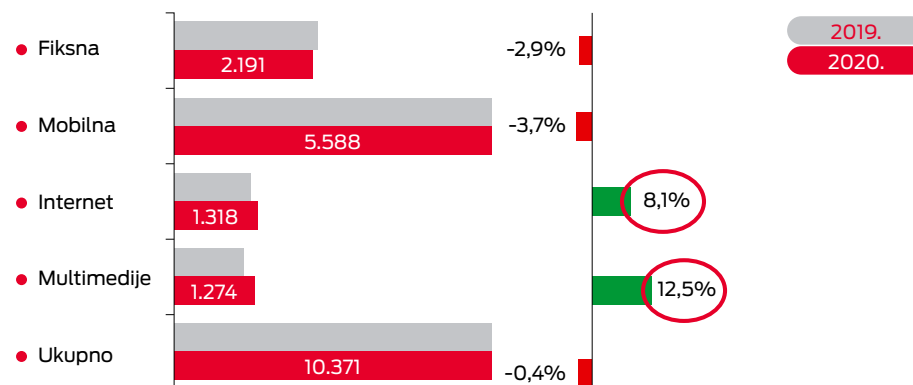
Na tržištu Republike Srbije, regiona ali i tržištima u Evropi i Americi, danas Telekom Srbija Grupa pruža usluge fiksne telefonije, mobilne telefonije, interneta, ICT servisa, multimedijalnih sadržaja, integrisane i ostale usluge.

Mobilna mreža Telekoma Srbija je osnovana 9. juna 1997. godine. Kompanija je počela da pruža usluge mobilne telefonije 1998. godine, 3G tehnologija i usluga ADSL interneta su uvedeni 2006. godine, multimedijalni servisi (IPTV) 2008, a 2015. je uvedena LTE (4G) tehnologija.

Ukupan broj korisnika po članicama

	2019.	2020.	rast	struktura
Telekom Srbija	7.174.148	7.086.867	-1%	68%
Mtel Banja Luka	2.083.654	2.004.409	-4%	19%
mtel Podgorica	559.651	588.598	5%	6%
mts d.o.o.	56.952	60.715	7%	1%
Moja Supernova	479.520	585.043	22%	6%
Mtel Global (Mtel Austrija)	56.042	45.697	-18%	0%
Ukupno:	10.409.967	10.371.329		100%

Struktura i rast ukupnih korisnika na kraju 2020. godine (u hiljadama)



Korisnicima Telekom Srbija Grupe omogućeno je da usluge integrišu i naprave svoje pakete usluga u zavisnosti od svojih potreba. Telekom Srbija nudi integrisane usluge u okviru BizPaketa i BizDuo paketa za poslovne korisnike kao i BOX2, BOX3 i BOX4 za privatne korisnike.

Mtel BiH u ponudi ima BizPaket i m:TVnet, dok Paket m:box svojim korisnicima na raspolaganje stavlja Mtel Podgorica.

Najmlađa članica Telekom Srbija Grupe Moja Supernova takođe u svojoj ponudi pruža mogućnost korisnicima da ukombinuju usluge u okviru paketa Supersve i Superpar.

Šta je novo u 2020. godini

Uvedeno je povećanje brzina protoka u down i up loadu za pružanje usluge FiberBiz u okviru BizPaketa i BizDuo paketa poslovnim korisnicima. U ponudu privatnim korisnicima uvode se tri nova paketa BOX4 sa mSAT, kao i e-račun. Mtel BiH u cilju obogaćenja ponude paketa integrisanih usluga u ponudu uvodi novi paket usluga i povećan je bonus mobilnog interneta u okviru paketa.

Mtel Podgorica tokom 2020. unapređuje postojeći portfolio Box paketa gde je sa samo jednim paketom u ponudi od sve 4 usluge došli do 3 paket, a uz obogaćivanje ponude posebno u delu mobilne komponente.

Moja Supernova je uvela novu kategoriju bundle paketa, duo i trio – MAX, koja je predstavljena kao premium usluga za najvernije korisnike - fizička lica. Za pravna lica je uvedena dodatna kategorija, isključivo dostupna na optičkoj infrastrukturi – GIGA paket. Novi bundle paketi usluga, iako imaju istu cenu nezavisno od infrastrukture, imaju veći protok interneta na optičkoj infrastrukturi.

4.1. Fiksna telefonija

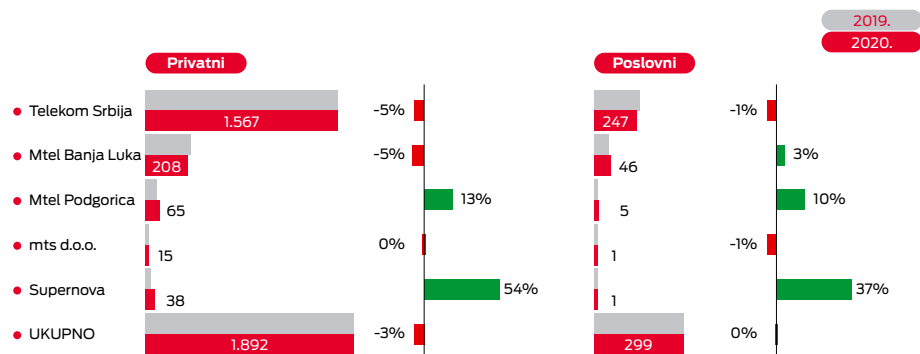
U okviru fiksne telefonije, Telekom Srbija Grupa pruža niz usluga za poslovne i privatne korisnike u Srbiji, Crnoj Gori, Bosni i Hercegovini. Telefonski saobraćaj, prenos broja, IN servisi, fiksna poslovna linija, Business trunking, BizFon, BizinoCall, štedljive usluge samo su deo široke ponude u oblasti fiksne telefonije. Broj korisnika fiksne telefonije iznosi preko 2 miliona a najvećim delom iz Republike Srbije. U matičnom društvu Telekom Srbija i zavisnom društvu Mtel Banja Luka broj korisnika fiksne telefonije na kraju 2020. godine manji je u odnosu na broj korisnika na kraju 2019. godini, dok je u zavisnim društvima Mtel Podgorica i Moja Supernova veći.

Ukupan broj korisnika fiksne telefonije po članicama i segmentima

	2019.	2020.	rast	struktura
Telekom Srbija	1,890,867	1,813,668	-4%	83%
Mtel Banja Luka	263,512	254,696	-3%	11%
mtel Podgorica	61,370	69,386	13%	3%
mts d.o.o.	15,546	15,488	-0.4%	1%
Moja Supernova	24,841	38,248	54%	2%
Ukupno	2,256,136	2,191,486	-3%	100%

Na kraju 2020. godine Grupa ima 1,9 miliona privatnih korisnika i oko 300 hiljada poslovnih korisnika.

Broj privatnih i poslovnih korisnika fiksne telefonije (u hiljadama)



Šta je novo u 2020. godini

U fiksnoj telefoniji za poslovne korisnike Telekom Srbija, uveden je novi komercijalni model za IN servise Besplatan poziv (FreePhone servis – FPH) i jedinstveni pristupni broj (UAN). U skladu sa zahtevom RATEL-a svi IN servisi su dostupni korisnicima iz svih nacionalnih mobilnih i fiksnih mreža, tako da poslovni korisnici više ne mogu da biraju iz kojih nacionalnih mreža će njihov servis biti dostupan.

Korisnicima BizFon servisa u ponudi je novi model SIP direkt telefona koji omogućava jednostavniju realizaciju servisa na lokaciji korisnika bez potrebe postavljanja i korišćenja dodatnih ethernet kablova.

Za korisnike u Bosni i Hercegovini, Mtel usluge „Fiksna prepaid“ omogućena je elektronska dopuna prepaid računa putem IPTV shop-a, web stranice kao i putem m:pay aplikacije. U stalnu ponudu je uvedena i tarifna opcija „BiH fiksne – ostali operatori“. Unapređena je usluga fiksne telefonije VoBB PBX na način da su korisnicima postale dostupne različite dodatne usluge po uzoru na IP Centrex usluge, čime je ostvarena mogućnost lakše integracije VoBB PBX usluga u IP Centrex u skladu sa potrebama korisnika.

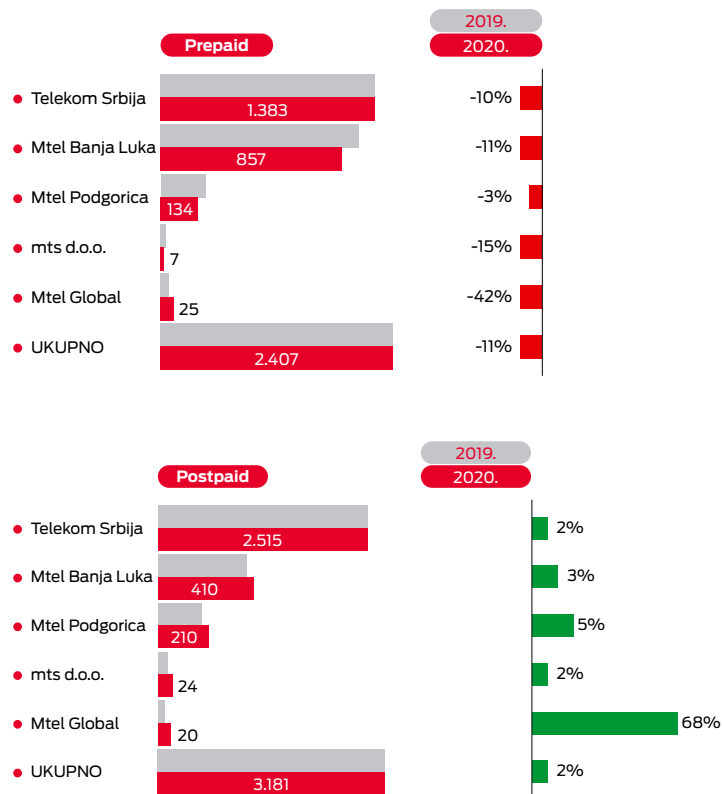
Moja Supernova je obezbedila svojim korisnicima fiksne telefonije, u sklopu paketa usluga, besplatne pozive ka fiksnim i mobilnim brojevima operatora Mtel Podgorica i Mtel Banja Luka, kako za fizička, tako i za pravna lica.

4.2. Mobilna telefonija

U okviru mobilne telefonije Telekom Srbija Grupe u regionu ali i na međunarodnom tržištu u ponudi je širok spektar usluga. Pored telefonskog saobraćaja tu su i usluge mobilnog interneta, biznis tarifa, roaminga, IN servisa, BizinoCall, BulkSMS, eSIM, VoLTE, usluge osiguranja i ostale usluge.

Ukupan broj korisnika mobilne telefonije na nivou Grupe na kraju 2020. godine iznosi 5,6 miliona. U ukupnoj strukturi korisnika dominiraju korisnici Telekom Srbija sa oko 70% i Mtel Banja Luka sa 23%.

Broj prepaid i postpaid korisnika mobilne telefonije (u hiljadama)



Struktura i rast korisnika mobilne telefonije

	2019.	2020.	rast	struktura
Telekom Srbija	4,016,385	3,898,690	-3%	70%
Mtel Banja Luka	1,359,201	1,267,473	-7%	22%
mtel Podgorica	338,057	344,433	2%	6%
mts d.o.o.	32,007	31,295	-2%	1%
Mtel Global (Mtel Austrija)	56,042	45,697	-18%	1%
Ukupno	5,801,692	5,587,588	-4%	100%

Na kraju 2020. godine, broj prepaid korisnika iznosi 2,4 miliona i čini 43% ukupnog broja korisnika, dok broj postpaid korisnika iznosi 3,2 miliona i učestvuje sa 57% u ukupnom broju korisnika. Kod svih članica Grupe beleži se pad broja prepaid korisnika i rast broja postpaid korisnika u odnosu na prethodnu godinu.

Šta je novo u 2020. godini

U oblasti mobilne telefonije Telekomu Srbija, uvedeni su novi dodaci m.tel međunarodni minuti, InoGlobal i InoRegion dodaci za međunarodne pozive. Za prepaid korisnike uvedeni su novi tarifni dodaci - Kombo dodaci, koji korisnicima omogućavaju povoljniji nacionalni saobraćaj, minute, SMS i DATA. Uvedene su i nove postpaid i postpaid net tarife, novi internet dodatak Net 100 GB i roming internet dodatak 2GB. Snižene su cene rominga u zemljama zapadnog Balkana, a usvojen je novi cenovnik za međunarodne pozive uz definisanje procentualnog popusta po zonama i zemljama. Virtuelna eSIM kartica novina je u uslugama kako za poslovne tako i za privatne korisnike. Pored toga uveden je Mobile Log servis kao mogućnost pristupa portalima sa mobilnog telefona, BizSMS servis je unapređen novim aplikacijama, a novina su VoLTE i deljeni net.

Uveden je eRačun za sve korisnike koji se opredele da račune primaju elektronski, uz umanjeње mesečne naknade za uslugu koju koriste, za sve usluge osim usluge fiksne telefonije koja nije u sklopu paketa usluga. Postpaid usluga mobilne telefonije Mtel Banja Luka obogaćena je novim tarifnim modelima Pretplata XS+ i Pretplata KDRS. Za korisnike Total Group usluge uveden je novi tarifni model Kombinuj Biz 50; kreiran je novi tarifni model pod nazivom „Kombinuj 5“; uvedena je nova tarifna opcija Net roaming Hrvatska, koja se može koristiti u svim mrežama u Hrvatskoj kao i razne promotivne ponude za korisnike tarifnih modela. Kada su u pitanju Prepaid usluge Mtel Banja Luka kreirane su personalizovane ponude za korisnike usluge „Dopuna“ i uveden je novi način dopune korisnicima putem m:bona i putem opcije „IPTV shop“. Za korisnike usluge Dopuna Net uveden novi startni paket „DopunaNET:L“.

Uvedeni su tarifni modeli za pristup preko mobilnog interneta NetBiz S, NetBiz L, NetBiz MAX S i NetBiz MAX L.

Mtel Podgorica u segmentu mobilne telefonije kod postpaid tarifnih paketa nastavlja sa promocijom nove grupe paketa - Urban NEO, koje karakterišu neograničeni minuti ka svim mrežama u Crnoj Gori kao i Internet resursi. Revidirana je i ponuda za penzionere, na način što su uvedena dva nova paketa Senior Max i Senior Extra. Za nove korisnike navedenih paketa pripremljena je i najbolja ponuda mobilnih telefona.

U segmentu prepaid usluga, prvi put na tržištu lansiran je prepaid paket „VRH“, sa specifičnim benefitima u vidu nedeljnih i mesečnih planova.

U saradnji sa Poštom Crne Gore omogućila i uslugu slanja telegrama putem mobilnog telefona. Deezer kao i mPAY po prvi put u Crnoj Gori omogućava svim korisnicima Mtel Podgorica plaćanje putem mobilnog telefona.

4.3. Internet i ICT/IoT

Internet usluge uključuju prepaid i postpaid pristup internetu za privatne korisnike, internet za poslovne korisnike (Pristup internetu (InternetMax, FiberBiz, FiberPro, WiFi), prenos podataka kao i pametne usluge. ICT obuhvata široki spektar usluga ICT servisa, Cloud servisa, Security servisa, Telehousinga, Hostinga ICT outsourcinga kao i poslovna rešenja, poslovne mreže i izrada prilagođenih IT rešenja.

Kretanje korisnika interneta i struktura na kraju 2020. godine

	2019.	2020.	rast	struktura
Telekom Srbija	733,981	755,037	3%	57%
Mtel Banja Luka	233,972	245,808	5%	19%
mtel Podgorica	72,622	77,590	7%	6%
mts d.o.o.	5,256	6,608	26%	1%
Moja Supernova	173,569	233,263	34%	17%
Ukupno	1,219,400	1,318,306	8%	100%

Napomena:
ADSL korisnici Yonet čine deo veleprodaje interneta matičnog društva Telekom Srbija usled čega nisu posebno prikazani u tabeli.

Ukupan broj internet korisnika na nivou Grupe na kraju 2020. godine je više od 1,3 miliona što je za 8% više u odnosu na prethodni period. Ovaj broj uključuje ADSL korisnike matičnog društva Telekom Srbija i zavisnih društava Mtel Banja Luka i mts doo, kao i zavisnih društava Moja Supernova i Mtel Podgorica, koji internet koriste putem kablovske tehnologije, odnosno putem wimax tehnologije.

IoT usluge su strateškom inicijativom Telekom Srbija Grupe otvorile nove perspektive širokoj paleti usluga u domenu poslovnih i privatnih korisnika. Tu spadaju sve usluge koje imaju prefiks „Pametni“; (Smart City, Smart Home, Smart Agriculture, Smart Meters, Smart Health).

Mtel Digitalna Fabrika u Crnoj Gori predstavlja značajan zamajac razvoju svih digitalnih usluga kroz učešće startapova. Ideje i jedinstven pristup koje imaju potencijal na konkursima se mogu u zajedničkom daljem plasmanu omasoviti i time višestruko pružiti šansu mladim ljudima za razvoj i dalji napredak, a kompaniji omogućiti plasman najperspektivnijih proizvoda.

U Republici Srpskoj je podignuta IoT platforma sa pripadajućom mrežom LoRa WAN Gateway-a, po uzoru na IoT platformu u Srbiji, i već daje komercijalne rezultate na zadovoljstvo korisnika. U Žepči i Gradiški korisnici već imaju pametnu uslugu očitavanja potrošnje vode. U Prijedoru, zahvaljujući Opštinskoj samoupravi već funkcioniše Pаметan grad. Za sada imaju merače kvaliteta vazduha, merače buke i vodostaja na Sani. Banjalučani takođe već imaju početak realizacije Pаметnog grada u vidu 30 uličnih upravljivih LED svetiljki.

U Srbiji je IoT platforma postavljena pre dve godine i za sada postoji preko 20 pilot projekata, koji su u završnoj fazi i čekaju svoju punu komercijalnu primenu.

- Zaštita i praćenje Železničkog međunarodnog transporta na relaciji koridora Subotica-Preševo.
- Digitalni voćnjaci i vinogradi, uz odgovarajuće senzore i softverske module, pružaju predikciju pojave bolesti i insekata, predikciju pojave mraza kao i optimizaciju navodnjavanja.
- Merenje nivoa hrane u silosima i parametara sredine u kojima borave tovljenici.
- Zaštita infrastrukture na glavnim putnim pravcima u Srbiji kao i merenje parametara pri pojavi poledice na kolovozima.
- Udaljeno očitavanje potrošnje gasa i vode.

Glavna referenca Telekomovih dostignuća na polju IoT-a je Sistem za nadzor Telekomunikacione podzemne infrastrukture, čiji značaj u širem kontekstu prevazilazi pojedinačne manje realizacije. Obim tog projekta je u Evropskim razmerama na samom vrhu po trajanju (više od dve godine) i broju senzora. Sa preko 16.000 senzora u Beogradu i okolini štite se svi postojeći servisi poslovnih i privatnih korisnika (Internet, mobilna i fiksna telefonija, televizija) ne samo Telekomu Srbija, već i drugih provajdera koji koriste Telekomovu podzemnu TK kanalizaciju. S obzirom na učestale krađe i zloupotrebe, Telekom Srbija je ovim putem uveo potpuni red i kontrolu svojih resursa i ostvario ogromne uštede.

Šta je novo u 2020. godini

Poslovni korisnici Telekomu Srbija dobili su unapređenja usluga u oblasti interneta, koji se ogleda u povećanju brzina protoka u down i uploadu za uslugu FiberBiz, bez promene cena. Korisnicima određenih Mobilni Net tarifa omogućen je besplatni Biz Mtel 365 dodatak u mrežama m:tel Crne Gore i BiH. Uvedena je nova usluga Internet FiberPro koja sadrži dodatnu uslugu pristup Net Monitor portalu, na kome je korisnicima omogućeno lako praćenje performansi Internet FiberPro i Fiber Pro Libero na svim svojim lokacijama, uz dobijanje odgovarajućih izveštaja.

Pored e-računa za privatne korisnike U segment mobilnog interneta za privatne korisnike izmenjena je ponuda tarifnih paketa: Mobilni Net Start, Plus I Max.

Uvođenje Hybrid Access usluge za sve privatne korisnike ima za cilj da se svim korisnicima omogući da imaju tehničke mogućnosti za usluge kao što su BOX, brži Net paketi i mtsTV, odnosno usluge koje na lokaciji korisnika traže internet većih brzina. Analizom tržišta i mogućnosti, kao i analizom načina rešavanja sličnih problema kod drugih vodećih operatera u okruženju uveden je hibridni modem (xDSL i LTE modem u jednom).

Hybrid je namenjen svim novim i postojećim mts korisnicima bez obzira na geografsku lokaciju (urbani, suburban i ruralni predeli), uz uslov da su segmentirani za ovu vrstu usluge.

Omogućeno je pružanje Paketa usluga za realizaciju IoT rešenja. Paketi predstavljaju više usluga realizovanih prema zahtevu korisnika i obuhvataju isporuku senzora, aplikacije za očitavanje parametara usluge i softver za upravljanje senzorima, mts IoT servis (realizaciju usluge preko LoRa mreže i IoT platforme Telekoma), tehničku podršku i redovno održavanje LoRa senzorskih uređaja i aplikacije, SaaS (smeštaj softvera, odnosno aplikacije na infrastrukturi Telekoma).

ICT usluge za poslovne korisnike u 2020. karakterišu nove usluge poput E-glasanja, novo softversko rešenje WiFi Hot Spot za poslovne korisnike. Usluge Mtel BiH osvežene su uvođenjem tarifnih modela za pristup preko mobilnog interneta, NetBiz S, NetBiz L, NetBiz MAX S i NetBiz MAX L. Kod ICT usluga unapređena je ponuda VDC (Virtual Data Center) usluga, Kendo Manager Software usluga, Time Tracking usluga, Bizbook usluga dok je LoRaWAN nova usluga IoT konektivnost putem LoRaWAN mreže za poslovne korisnike.

Sredinom marta, nakon pojave pandemije Mtel Podgorica intenzivirao je aktivnosti na promociji digitalnih usluga, posebno moj Mtel aplikacije, plaćanja računa online, kao i web shop prodaje.

Moja Supernova je uvođenjem single paketa usluge interneta, konkurentnih na tržištu sa ponudom internet provajdera, korisnicima omogućila usluge kako kablovskog, tako i optičkog interneta, sa povoljnim mesečnim pretplatama i benefitima, uz dodeljivanje statičke IP adrese za pravna lica.

Yunet International je nastavio kontinuiranu kampanju na zadržavanju svojih xDSL korisnika kroz postojeće kampanje. Uvedeni su ili inovirani sledeći servisi: korekcija VPS paketa, Dopunjena je ponuda IP PBX centrala u cloudu i on-prem rešenje. U saradnji sa Ibis Instruments-om kreirano je SIEM-Q Radar hosted rešenje. Započeta je realizacija IoT servisa za senzore u logističkim prostorijama firme "Glumac d.o.o.". Započeta je implementacija IoT PoC rešenja za agrokulturu za firmu "Zobnatica". Iskonfigurisano je okruženje na IoT platformi, nabavljeni i podešeni senzori i čeka se njihova instalacija.

4.4. Multimedijalne usluge

Multimedijalne usluge Telekom Srbija Grupa, preko matičnog i zavisnih društava, pruža u celom regionu, zemljama Evrope i Amerike. Ove usluge uključuju: mts TVGO, mts hotel TV, mts bizTV, msatTV, Antena plus, Klik sport, Arena Cloud kao i IRIS TV unapređenu multimedijalnu platformu.

Kretanje korisnika multimedije i struktura na kraju 2020. godine

	2019.	2020.	rast	struktura
Telekom Srbija	532,915	619,472	16%	48%
Mtel Banja Luka	226,969	236,432	4%	18%
mtel Podgorica	87,602	97,189	11%	8%
mts d.o.o.	4,143	7,324	77%	1%
Moja Supernova	281,110	313,532	12%	25%
Ukupno	1,132,739	1,273,949	12%	100%

Korisnici multimedijalnih usluga Grupe uključuju IPTV korisnike matičnog društva Telekom Srbija i zavisnih društva Mtel Banja Luka i mts doo, kao i kablovske korisnike zavisnih društava Mtel Podgorica i Moja Supernova. Takođe, u ukupnom broju multimedijalnih korisnika u 2020. godini uključeni su i m:saat korisnici matičnog društva Telekom Srbija i zavisnih društava Mtel Banja Luka, Mtel Podgorica i mts d.o.o.

Telekom Srbija učestvuje sa oko 49% u ukupnim korisnicima Grupe dok Moja Supernova učestvuje sa oko 25% u ukupnim korisnicima.

Šta je novo u 2020. godini

Kada su usluge televizije u pitanju u 2020. u delu poslovnih korisnika uvedene su nove i unapređene postojeće funkcionalnosti u okviru mts BizTV usluge za poslovne korisnike nehotelskog tipa, a sve to pod okriljem novog brenda IRIS. Pod okriljem IRIS brenda unapređenje je rađeno i za privatne korisnike. Iris TV predstavlja unapređenu multimedijalnu platformu koja donosi nove funkcionalnosti i savremen korisnički interfejs. Pored novog dizajna koji omogućava jednostavno korišćenje usluge, Iris TV donosi dodatna poboljšanja:

- Mogućnost korišćenja usluge Gledaj unazad do 30 dana
- Personalizovanu preporuku - korisnik dobija preporuku sadržaja (TV kanala i sadržaja iz Video kluba) na osnovu svojih interesovanja i ranijeg korišćenja sadržaja
- Slika u slici – omogućava korisniku da istovremeno gleda dva kanala (jedan na velikom ekranu, a drugi u manjem prozoru u desnom uglu).
- Moj TV – izdvojeni deo menija u kome korisnik brzo i lako dolazi do sadržaja

čije je gledanje započeo kao i do omiljenih sadržaja

- Unapređena roditeljska kontrola – korisnik sada pored TV kanala može da zaključava i kategorije iz Video kluba
- Playliste – korisnik može da kreira listu različitih sadržaja iz Video kluba koje može da gleda po željenom redosledu u nizu
- Sortiranje kanala – korisnik može da kreira svoj redosled kanala u okviru TV vodiča i mini TV vodiča

Privatnim Korisnicima mSAT TV usluge je omogućeno korišćenje usluge na do tri dodatna STBa.

Korisnicima IRIS TV i m:SAT usluge, omogućeno je gledanje velikog broja dodatnih paketa, kanala i videoteka bez naknade, dok je unapređena i BIZ Hotel TV usluga. Ponudu multimedije obogatili smo uvođenjem aplikacija za distribuciju različitog multimedijalnog sadržaja muzike, sporta, filma. Pored NBA aplikacije koja je uvedena 2019, u 2020 uveli smo Deezer.

Najveća novina u 2020. preduzeća Moja Supernova sa strane korisničkog iskustva je uvođenje MOVE ponude. Glavna izmena je uvođenje novog, hibridnog MOVE uređaja, koji podržava objedinjeno funkcionalnosti linearne i CUTV televizije. Pored ove funkcionalnosti, MOVE uređaj omogućava korisniku i pristup sadržaju Video Kluba, kao i multiscreen-a (praćenja sadržaja televizije na mobilnim uređajima, koji mogu biti mobilni telefon, tablet ili računar).



Prema zvaničnom RATEL istraživanju „Benchmarking mobilnih mreža“ vršenom u septembru i oktobru mesecu 2020. godine, mts je mreža broj 1 u Srbiji. Navedeno istraživanje je sprovedeno u četiri kategorije koje uključuju testiranje govorne usluge, usluge prenosa podataka, WEB browsing i korišćenje Youtube-a.

4.5. Usluge i korisnici ostalih društava

Mtel Global u svojoj ponudi ima MTEL TV uslugu-OTT TV; MTEL Calling – Talk&Text aplikacija koja omogućava pozivanje fiksnih i mobilnih telefona u Srbiji kao i MTEL Homephone – usluga fiksne (VoIP) telefonije koja omogućava korisnicima da putem MTEL Global fiksnog telefona pozivaju fiksne i mobilne brojeve u Srbiji.

Broj korisnika OTT TV usluga, uzimajući u obzir sve platforme i akvizirane baze raste u odnosu na 2019. godinu 63% i znose 44.870.

Usluga antena plus društva mts Antena TV podrazumeva isporuku video sadržaja (digitalna televizija) putem mreže zemaljskih TV predajnika (DTT) korišćenjem sistema koji omogućava da se formira paket od više televizijskih programa (multipleks).

Kretanje korisnika usluge Antena plus

	2019.	2020.	rast
Privatni korisnici	20,684	15,665	-24%
Biznis korisnici	191	182	-5%
Ukupno	20,875	15,847	-24%

Arena Channels Group

Arena Channels Group d.o.o. ustupa kablovskim operaterima na teritoriji Ex-Yu kanale na distribuciju do krajnjih korisnika. Arena sport je angažovana na produkcijama raznih sportskih dešavanja, fudbalskih liga, na teritorijama na kojima je prisutna (SL, ABA, BPL, KLS, LŠ i LE). Sva značajna takmičenja pokrivena su i studijskim emisijama i specijalnim emisijama koje su u sopstvenoj produkciji. Posebno pažnja posvećuje se prestižnim takmičenjima poput NBA lige.

Geografska zastupljenost korisnika AreneSport

	2019.	2020.	rast	struktura
Srbija	896,100	950,000	6.0%	39%
Crna Gora	80,000	80,000	0.0%	3%
BIH	823,400	825,000	0.2%	35%
Hrvatska	380,000	400,000	5.3%	17%
Makedonija	135,000	135,000	0.0%	6%
Ukupno	2,314,500	2,390,000	3.3%	100%

mts banka je tokom 2020. godine realizovala dve marketinške kampanje, koje su finansirane iz sredstava koje je obezbedio Telekom Srbija a.d. Prva je Višenamenski paket proizvoda NAJ paket kojim je realizovano ukupno 292 paketa u vrednosti 233,2 miliona dinara. Tokom druge NAJ kampanje realizovano je 163 paketa u vrednosti 125,7 miliona dinara.

Nastavljena je saradnja sa kompanijom Dunav osiguranje pre svega u delu pružanja proizvoda i usluga koji generišu veliki potencijal baze klijenata i korisnika.

Banka je pored značajnog rasta kreditnog portfolija kod fizičkih i pravnih lica u 2020. godini raspolagala i viškom likvidnih sredstava, koje je usmeravala u međubankarske pozajmice i deponovane prekonoćne viškove kod NBS.

Ukupan broj korisnika mts banke na kraju 2020. godine iznosi 127 hiljada. Nastavljen je trend povećanja transakcionih i oročenih depozita stanovništva. Politika kamatnih stopa na oročenu štednju (dinarsku i deviznu) omogućila je da mts banka bude konkurentna u odnosu na druge banke, što je za rezultat imalo i povećanje depozita.

Najveći korisnici usluga **Telus** su pre svega Telekom Srbija, Vlada Republike Srbije, Predsedništvo Republike, Ministarstvo finansija, Repulički fond za PIO, DDOR osiguranje, Poštanska štedionica, Apoteka Užice, dok su korisnici usluga Telus Pro: Elektromreža Srbije, Grad Pančevo, MUP, EPS Tehnički centar Kraljevo i drugi.

4.6. Briga o korisnicima

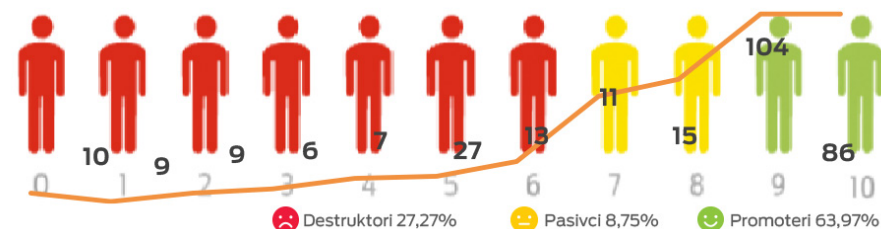
U fokusu Telekom Srbija Grupe su zadovoljni korisnici kao jedan od ključnih elemenata uspeha preduzeća. Shodno tome u prodajnim direkcijama kontinuirano se meri zadovoljstvo korisnika različitim metodama.

Net Promoter Score (NPS) je osnovna metrika koja se koristi u Customer experience. NPS meri lojalnost kupaca određene kompanije. Merenje doživljava korisnika zasniva se na jednom jednostavnom pitanju: Koliko je verovatno da biste preporučili kompaniju prijateljima ili kolegama?

Na osnovu odgovora korisnici se svrstavaju u jednu od 3 grupe:

-  **DETRACTORS** (odgovarači) – nisu zadovoljni, neće ponovo doći da kupuju i mogu uticati na druge kupce da ne kupuju kod nas ili pređu kod konkurencije.
-  **PASSIVERS** (pasivni) – zadovoljni uslugom ali ne toliko da budu promoteri;
-  **PROMOTERS** (promoteri) – lojalni entuzijastični kupci

Rezultati analize zadovoljstva poslovnih korisnika Telekom Srbija na kraju 2020. godine



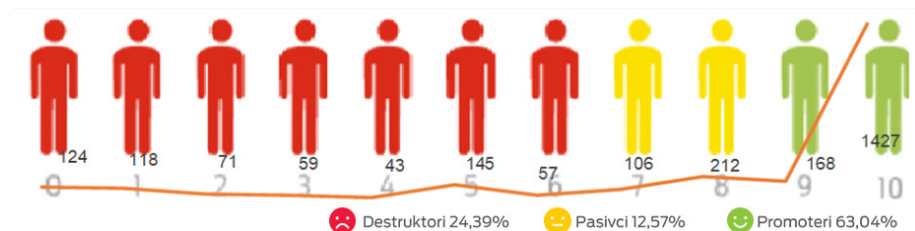
Pored usluga koje Telekom Srbija pruža za svoje korisnike, Telekom Srbija nudi i usluge Kontakt centra. U strukturi ukupih poziva značajno preovlađuje učešće poziva za potrebe Ministarstva zdravlja od oko 70%.

Broj upućenih poziva na skill (broj)	2019.	2020.
0800 123 123 – informacije i reklamacije	220.864	278.336
0800 123 123 – tehnička podrška i prijava smetnji	96.120	144.623
0800 010 010 – tehnička podrška i prijava smetnji	19.742	18.853
Ministarstvo zdravlja	1.517.049	1.140.689
Ostalo	16.748	13.478
UKUPNO	1.870.523	1.595.979

Telekom Srbija iz godine u godinu uspešno rešava primljene reklamacije, uspevajući da smanji prosečno vreme rešavanja reklamacija kao i ukupan broj incidenata i reklamacija:

Praćenje nivoa zadovoljstva korisnika	2019.	2020.
Rezultati istraživanja zadovoljstva korisnika	3,73	3,54
Net Promoter Score (NPS)	41,34%	36,70%
Ukupan broj reklamacija na godišnjem nivou	10.653	10.221
% reklamacija u odnosu na ukupan broj faktura	0,46%	0,44%
Stepen uspešno (pozitivno) rešenih reklamacija	8.211	8.197
Ukupan broj incidenata na godišnjem nivou	73.564	65.809
Prosečno vreme rešavanja reklamacija[hh:mm:ss]	47:22:02	35:39:16
Broj ostvarenih poziva ka kontakt centrima	1.870.523	1.595.979
Ukupan broj obrađenih mail-ova	305.509	338.942

Rezultati analize zadovoljstva privatnih korisnika Telekom Srbija na kraju 2020. godine



Rezultati upitnika (ocena 1-5)	2019.	2020.
Net Promoter Score (NPS)	36,62%	38,66%
Odnos sa korisnicima koji Telekom ima kada je u pitanju internet.	3,80	3,40
Usluznost call centra koju Telekom pokazuje kada je u pitanju Internet.	3,72	4,36
Odnos sa korisnicima koji Telekom ima kada je u pitanju fiksna telefonija.	3,99	4,46
Profesionalizam službe za brigu o korisnicima koji Telekom pokazuje kada je u pitanju fiksna telefonija.	4,14	4,60
Odnos sa korisnicima koji Telekom ima kada je u pitanju mobilna telefonija.	3,94	4,06
Odnos sa korisnikom koji Telekom ima kada je u pitanju mts TV.	3,90	3,36
Usluznost call centra koju Telekom pokazuje kada je u pitanju mts TV	4,03	3,68
Kvalitet prikaza racuna za fiksni telefon.	4,45	4,30
Usluznost call centra koju Telekom pokazuje kada je u pitanju mobilna telefonija.	3,74	3,92

Rezultati analize zadovoljstva korisnika – Mtel Banja Luka

Visok stepen rešenih reklamacija ukazuje na visok stepen kvaliteta sistema, poštovanje garantnih rokova prema korisnicima i odličnu saradnju sa ovlašćenim servisima.

Rezultati upitnika (ocena 1-5)	2019.	2020.
Ukupan broj reklamacija na godišnjem nivou	22.723	21.076
Stepen uspešno (pozitivno) rešenih reklamacija	77,00%	90,00%
Broj ostvarenih poziva u kontakt centru	3.167.025	3.171.800
Broj ostvarenih poziva u kontakt centru - opsluženi	2.465.129	2.303.413

Briga o korisnicima – Moja Supernova

U cilju održanja zadovoljstva korisnika, kontakt centar je u toku 2020. godine sproveo aktivnosti koje se tiču podizanja kvaliteta u radu agenata, a koje se pre svega oslikava u konstantnom monitoringu kvaliteta komunikacije sa korisnikom i rada u sklopu integrisanih ITC rešenja. Na osnovu dobijenih parametara monitoringa, održavani su treninzi sa različitom tematikom, kao i krajnja evaluacija rada agenata.

Takođe, u 2020. se javila potreba za povećanjem resursa u sklopu kontakt centra, pa je uvedena nova kategorija agenata – „multi field“ agenti sa većim iskustvom, za koje je predviđen rad na svim kanalima komunikacije, od telefonskih razgovora, preko mail komunikacije, sve do komunikacije preko društvenih mreža, a sve u cilju održanja nivoa zadovoljnih korisnika brenda Supernova.

Novina uvedena u rad kontakt centra u 2020. godini je unapređen IVR sa „self care“ aspektom. Korisnici su dobili mogućnost uključivanja suspendovanih usluga „na reč“, što bi značilo da je korisnicima omogućena prijava određene uplate telefonskim putem, nakon čega se korisniku ponovo uključuju suspendovane usluge, bez čekanja da uplata bude proknjižena kroz naše sisteme. Ova novina je imala najjači odjek među korisnicima zbog jednostavnog i efikasnog rešavanja pomenutih situacija.

Kampanje u okviru kojih se vrši provera zadovoljstva korisnika su:

- Provera instalacija za nove korisnike
- Provera instalacija za postojeće korisnike kod kojih se vrši priključenje dodatnih usluga, servisa ili opreme

Merenje zadovoljstva korisnika u okviru provere rešene tehničke reklamacije je započeto i kroz SMS ankete krajem 2020 godine, gde se vrši provera zadovoljstva korisnika:

1. Brzinom rešavanja reklamacije
2. Profesionalnošću tehničara
3. NPS parametar.

05

**Tu gde ste vi prepoznali
najviše standarde za pružanje
telekomunikacionih usluga**

Investiranje u budućnost

Izgrađena optika za
887.000
korisnika

Položeno
28.825 km
kabela



Rezultati investiranja u Srbiji zaključno sa 2020. godinom

Broj priključaka u
digitalnim centralama
1,9 miliona

Položeno blizu
1,5 miliona km
optičkih vlakana

Ukupan broj
baznih stanica
2.780



Pokrivenost stanovništva
signalom GSM mrežom
99,18%

Pokrivenost stanovništva
signalom LTE mrežom
98,09%



Na tržištu Republike Srbije, regiona ali i tržištima u Evropi i Americi, danas Značajna investiciona ulaganja Telekom Srbija Grupe realizovana su sa ciljem postizanja poslovnog uspeha u svim segmentima njegovog poslovanja, kroz uvođenje novih i unapređenje postojećih servisa, kroz jačanje tržišne pozicije i zadržavanje postojećih i privlačenje novih korisnika, kao i kroz rast sopstvene prodaje u segmentu pružanja multimedijalnih usluga i interneta.

Investicije u Telekom Srbija Grupi po članicama (u hiljadama din.)

	2019.	2020.	rast	struktura
Telekom Srbija	53.279.720	25.212.592	-53%	44,7%
Mtel Banja Luka	10.715.574	7.749.999	-28%	13,7%
Mtel Podgorica	5.650.295	4.078.110	-28%	7,2%
mts d.o.o	122.308	120.633	-1%	0,2%
Mtel Global	2.509.801	113.041	-95%	0,2%
Arena Channels Group	14.733	447.725	2939%	0,8%
mts banka	12.542	3.621	-71%	0,0%
Telus	8.715	1.903	-78%	0,0%
Yunet	20.666	34.761	68%	0,1%
Exe net*	702.527			
Moja Supernova	2.439.098	18.660.176	-25%	33,1%
Ukupno:	75.475.979	56.422.561	-25%	100,0%

* U 2020. godini Exe net je postao deo Moje Supernove

5.1. Telekom Srbija

Ukupno investiciona ulaganja u 2020. godini iznose 25,2 milijarde dinara i najvećim delom se odnose na ulaganja u segment proizvodnje i distribucije multimedijalnog sadržaja, segment fiksne telefonije, mobilne telefonije i interneta.

U segmentu fiksne telefonije, Telekom Srbija je i u 2020. godini nastavio sa ulaganjima u projekat ALL IP transformacije kao najznačajniji projekat i kao najveće investiciono ulaganje u informaciono-komunikacionu infrastrukturu od osnivanja kompanije.

Dalja ulaganja u ALL IP projekat imaju za cilj nastavak širenja optičke mreže, kao i migraciju korisnika na unapređenu optičku IP mrežu. Korisnicima se obezbeđuje broadband pristup do 1Gb/s, čime je Telekom Srbija obezbedio osnovu za očuvanje liderske pozicije na tržištu fiksne telefonije i interneta, a korisnicima se omogućava korišćenje interneta i multimedijalnih sadržaja sa značajno unapređenim kvalitetom.

Takođe, u cilju modernizacije i proširenja kapaciteta pristupne mreže i daljeg širenja optičke mreže, izvršena su značajna ulaganja u kablovsku infrastrukturu i kanalizaciju, kao i u pristupne uređaje fiksne mreže u područja nepokrivenim ALL IP projektom, čime su i tim korisnicima omogućeni internet i multimedijalni servisi na broadband pristupu većih brzina.

Nastavljena su ulaganja u segmentu multimedijalnih usluga sa ciljem da se obezbedi zadržavanje postojećih i privlačenje novih korisnika i to ne samo sa aspekta ponude samostalnih TV servisa i usluga, već i BOX paketa, koji zajedno sa velikim dijapazonom live TV kanala, sadržajem na zahtev i dodatnim naprednim funkcionalnostima, proizvodnjom multimedijalnog sadržaja i ulaganjima u TV serije, obezbeđuju primarnu poziciju na tržištu.

Nastavak investicionih ulaganja u mobilnoj telefoniji najvećim delom se odnosi na proširenje, unapređenje, modernizaciju i optimizaciju RAN mobilne mreže, koja za cilj imaju povećanje teritorijalne pokrivenosti 4G/LTE tehnologijom, kao i visok procenat pokrivenosti stanovništva, koji je na kraju 2020. iznosio 98,99%. Navedena ulaganja su imala direktan uticaj na zadovoljstvo pruženim uslugama krajnjim korisnicima u pogledu kvalitetnog signala, bržeg mobilnog interneta, veće pokrivenosti LTE mrežom, što nas je opravdano dovelo na prvo mesto u zvaničnim uporednim merenjima kvaliteta mreže mobilnih operatora od strane RATEL-a drugu uzastopnu godinu, pa je Telekom Srbija ponovo proglašen za operatora sa najboljim kvalitetom u svim segmentima (prenos govora, podataka, video sadržaja).

U cilju podrške daljem rastu saobraćaja, povećanju broja pristupnih mrežnih elemenata, kao i obezbeđenju kapaciteta za sve buduće mrežne i korisničke potrebe, investiciona ulaganja u oblasti interneta usmerena su na nastavak ulaganja u dalju modernizaciju transportne mreže i servisnih platformi. Ulaganja u transportnu mrežu najvećim delom su usmerena na intenziviranje uvođenje 100Gb/s linkova radi podrške velikom porastu saobraćaja, dalji razvoj i proširenje OTN/DWDM i bežične transportne mreže, kao i na modernizaciju IP/MPLS mreže. Ulaganje u servisne platforme, najvećim delom se odnosi na proširenje i unapređenje multimedijalne platforme, koja sa nabavkom korisničke opreme ima za cilj povećanje broja TV kanala i broja korisnika kojima su dostupni kvalitetniji multimedijalni sadržaji i servisi.

Realizovani su i određeni projekti koji nisu bili zahtevni u investicionom smislu, ali su doveli do značajnog unapređenja usluga ili procesa kao što je implementacija eSIM platforme, kojom se značajno pojednostavljuje aktivacija mobilnih servisa kod korisnika. Ova tehnologija je podržana na sve većem broju korisničkih uređaja, i postepeno će dovesti do napuštanja fizičkih SIM kartica i prelazak na njihovu „elektronsku“ varijantu na čipu uređaja.

Najznačajnija ulaganja u IT koja su obeležila 2020. godinu odnose se na podršku daljoj transformaciji kompanije kroz digitalizaciju internih poslovnih procesa, transformaciju Operations & Business Support System-a kroz projekte naredne faze CRM-a i Order Management-a, kao i unapređenje omnichannel podrške kroz širenje SAP Hybris platforme na B2C domen kako bi se obezbedila kvalitetnija podrška prodajnim kanalima i stavio fokus na digitalne kanale.

Standardizacija poslovanja uvođenjem SAP ERP-a u domenu upravljanja HR-om, kao osnova dalje podrške poslovnim izveštavanju i upravljanju korporativnim resursima. S druge strane, realizovana su i ulaganja u razvoju Big Data inicijativa, kao DWH i BI analitičkih alata i usklađivanja poslovanja sa regulatornim okvirom kroz implementaciju MSFI 16 standarda i zahteva GDPR. Pored toga, realizovana su i ulaganja u podršku inovacijama kroz nove poslovne modele i izvore prihoda u saradnji s poslovnim ekosistemom (Cloud platformu, API management, IoT platformu), kao i ulaganja u efikasnije upravljanje infrastrukturom, unapređenje internog cloud-a i hybrid cloud-a, uvođenje cloud native arhitekture, kao i dalji razvoj Telco cloud platforme za potrebe NFV inicijativa. Istovremeno izvršena su ulaganja u smanjenje rizika kroz unapređenje IT bezbednosti i uspostavljanje SoC platforme i procesa.

Uticaj na dobavljače i građevinsku operativu Srbije

Telekom Srbija projektom All IP doprinosi razvoju važnog segmenta domaće privrede upošljavanjem više od 50 kompanija s nekoliko hiljada zaposlenih na poslovima projektovanja i izgradnje pristupne mreže, kao i angažovanjem više od 30 domaćih kompanija na proizvodnji prateće opreme i elemenata optičke mreže.

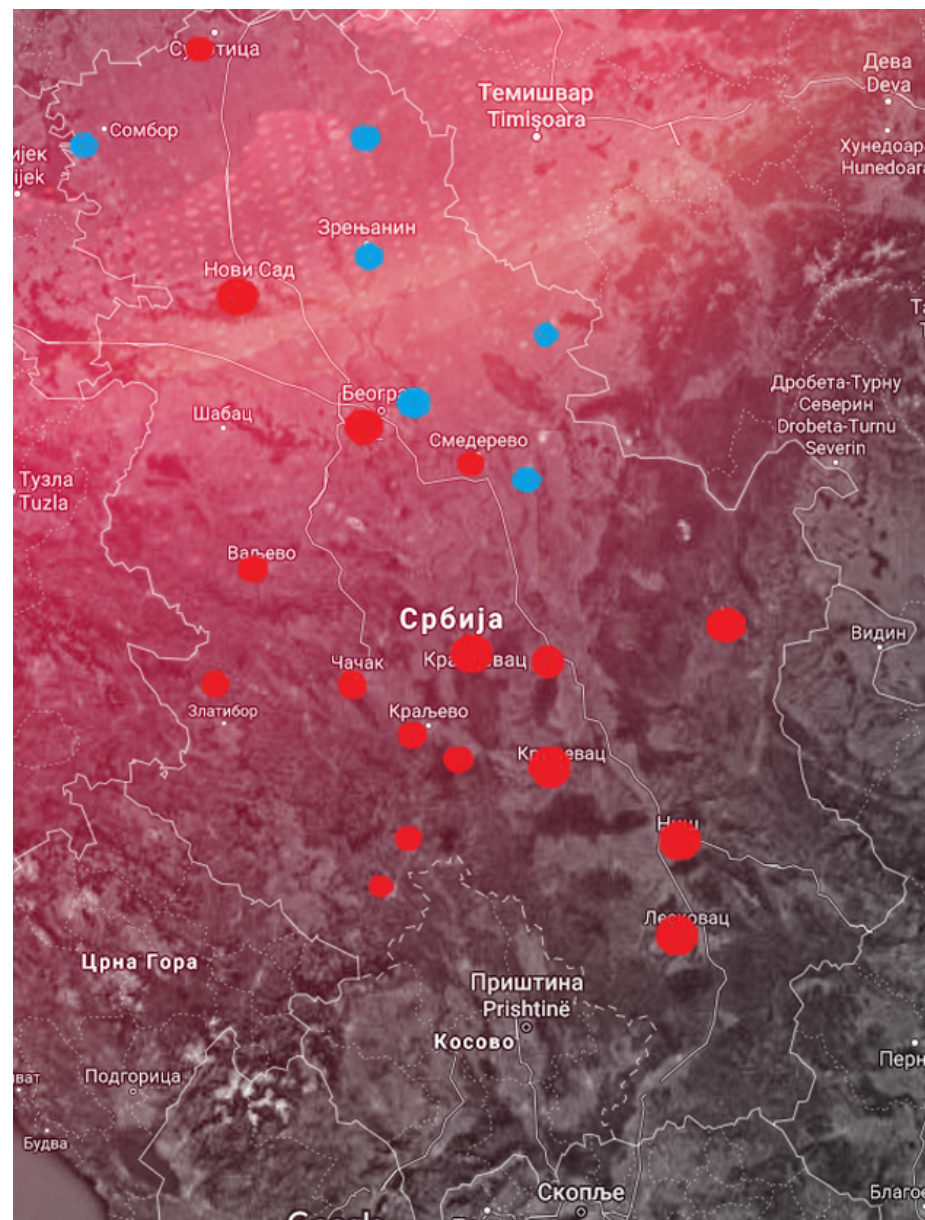
Na slici su označena mrežna područja na kojima je već realizovana optička mreža od strane dva glavna izvođača radova NSN i Huawei i velikog broja lokalnih podizvođača.

Udeo domaćih dobavljača u lancu nabavke u 2019. i 2020. godine iznosio je 96%.

Politikom nabavki Društva predviđeno je, kao jedno od osnovnih načela, načelo zaštite životne sredine i obezbeđivanja energetske efikasnosti koje podrazumeva nabavke dobara, usluga i radova koji ne zagađuju, odnosno koji minimalno utiču na životnu sredinu, odnosno koji obezbeđuju adekvatno smanjenje potrošnje energije – energetska efikasnost. Tako se, na primer, u slučaju pojedinih nabavki od dobavljača zahteva da dokažu ispunjenost zahteva standarda upravljanja životnom sredinom.

Rangiranje dobavljača predstavlja jedan od ciljeva kontinuiranog procesa praćenja performansi dobavljača koji je uređen posebnom procedurom na nivou Društva.

Teritorijalna rasprostranjenost ulaganja u ALL IP na 31.12.2020.



5.2. Mtel Banja Luka

Ukupne investicije Mtel Banja Luka u 2020. godini iznose 7,7 mlrd dinara i za 28% su manje u odnosu na ostvarene u 2019. godini. Tehničke investicije učestvuju sa 77,4%, a infrastrukturne investicije sa 22,6% u ukupnim investicijama.

Najznačajnija investiciona ulaganja u 2020. godini ostvarena su u segmentu izgradnje bežične, kablovske i transportne mreže, nabavke korisničke i pristupne opreme, te unapređenja i proširenja kapaciteta na polju funkcionalnosti komutacionih sistema i servisnih platformi.

Kada je u pitanju modernizacija i nadogradnja mobilne pristupne mreže, aktivnosti su bile prvenstveno usmerene na proširenje i razvoj radio-pristupne LTE mreže četvrte generacije na postojećim lokacijama, kao i na izgradnju novih lokacija, u cilju ispunjenja zahteva Regulatorne agencije za komunikacije (RAK) i pružanja korisnicima kvalitetnije 4G usluge u pogledu pokrivenosti i kapaciteta. Puštene su u rad 43 makro bazne stanice, a ukupan broj baznih stanica na kraju 2020. godine je 1.575 i 127 piko ripitera.

Takođe, tokom 2020. godine nastavljena su ulaganja u pristupnu opremu MSAN/ISAM/DSLAM/OLT, koja se najvećim delom odnose na nabavku i ugradnju pristupne opreme u GPON tehnologiji, kao i u VDSL2 tehnologiji sa funkcijom vektoringa za korisnike koji imaju uslove za FTTH pristup. Investicije su bile usmerene na izgradnju optičke pristupne mreže koristeći GPON tehnologiju pristupa i na migraciju korisnika na FTTH, kao i na nastavak decentralizacije i rekonstrukcije bakarnih pristupnih mreža, sa ciljem skraćivanja pretplatničke petlje, te na nabavku terminalne opreme za poslovne i rezidencijalne korisnike (STB, IAD, ONT, DTH, LTE terminalna opreme, ISDN gateway i ostala terminalna oprema).

Nastavljene su i aktivnosti u vezi sa optimizacijom fiksnog Backhauling-a, koje pre svega podrazumevaju IP transformaciju u fiksnoj pristupnoj mreži, zaštitu saobraćaja/servisa na nivou spojnog puta, doradu i poboljšanja u aplikaciji za Backhauling, kao i optimizaciju lokalnih i regionalnih SDH optičkih sistema prenosa.

U segmentu komutacionih sistema mobilne telefonije, tokom 2020. godine je izvršena redovna softverska nadogradnja za prenos govora (CS Core), dok je u domenu komutacionih sistema za prenos podataka (PS Core) završeno proširenje kapaciteta sistema da se podrži rast mobilnog internet saobraćaja u narednim godinama, kao i da bi se nesmetano omogućilo korišćenje LTE tehnologije i povećanog mobilnog Internet saobraćaja u doba pandemije. U jezgri fiksne komutacione mreže nastavljeno je restrukturiranje i modernizacija obezbeđivanjem pouzdanosti servisa uvođenjem georedundantnosti na svim interfejsima IMS sistema, te migracija kompletnog servisa fiksne telefonije na IMS platformu

na AGCF funkcionalnost, što je omogućilo demontažu drugih komutacionih sistema fiksne telefonije.

Kada je u pitanju LoRaWAN tehnologija u IoT domenu, realizovani su projekti izgradnje sistema baziranih na LoRaWAN tehnologiji, koji omogućavaju dalji razvoj IoT Smart City rešenja: izgradnja LoRa WAN Core sistema odnosno mrežnog servera i izgradnja Sistema za nadzor telekomunikacionih okana. Takođe, nastavljen je rad na unapređenju mGo sistema i aplikacije.

U toku 2020. godine u IPTV, CDN i HEADEND domenu izvršene su sve softverske nadogradnje kako bi se obezbedila pouzdanost funkcionisanja kompletnog ekosistema, kao i redovna proširenja integralnog sistema za distribuciju multimedijalnog sadržaja. Bitno je pomenuti i proširenje mPay sistema, sa posebnim naglaskom na plaćanje svih računa putem platnih kartica, kao i dopunu računa prepaid korisnika.

Kada je u pitanju IT domen, Mtel Banja Luka je ostvarila značajne rezultate u delu unapređenja komunikacije sa korisnicima putem digitalnih kanala komunikacije, kao i unapređenja upravljanja poslovnim procesima, gde je uspešno završen niz aktivnosti na polju internog razvoja po pitanju standardizacije i unapređenja poslovnih procesa.

5.3. Mtel Pogorica

Ukupne investicije Mtel Podgorica u 2020. godini iznose 4 milijardi dinara i za 28% su manje u odnosu na ostvarene u 2019. godini.

Investicije su bile usmerene na razvoj kablovske infrastrukture, sa ciljem obezbeđivanja maksimalne pokrivenosti teritorije i stanovništva fiksnim servisima. Radi se o najvećem projektu u Mtel Podgorica, koji je započet u 2015. godini, a u periodu od 2016 - 2020. godine nastavljena je kombinovana izgradnja HFC i GPON kablovske mreže, kako bi se pokrile sve opštine u Crnoj Gori. Mreža je razvijana uglavnom nadzemno, na stubovima u vlasništvu CEDIS-a (Crnogorski Elektro-distributivni Sistem) i stubovima javne rasvete, u kablovskoj kanalizaciji Mtel Podgorica i Crnogorskog Telekom. Ova ulaganja su omogućila komparativnu prednost nad konkurencijom. Stavljene akcenat na razvoj GPON kablovske infrastrukture, naročito u prigradskim zonama. Smanjen je obim izgradnje mreže, dok je u određenoj meri izvršena modernizacija mreže. Radilo se na proširenju postojeće kablovske infrastrukture u onim gradovima gde postoji razvijena kablovska infrastruktura, kao i realizaciji GPON mreže.

Nastavljena je ekspanzija 4G mreže, kojom se parira konkurentskim operatorima, kao i kroz izgradnju novih lokacija 2G/3G mreže. Investirano je u povećanje kapaciteta u Core i RAN delu mreže, i dodatnu hardversku i softversku nadogradnju sistema za paketski saobraćaj PS Core.

Instalirana je oprema na DRS lokaciji Nikšić (Disaster Recovery Site). Time je ispunjena regulatorna obaveza za sigurnost mreža i elektronskih komunikacionih usluga, a istovremeno je nastavljeno unapređenje mreže, kako bi u potpunosti bio realizovan BCDR plan (Business Continuity Disaster Recovery).

Realizovane su i investicije u upravljačke komutacione sisteme mobilne mreže i sistem za mobilno pozicioniranje MPS.

Finalizirane su investicije u platforme za podršku poslovnim procesima koje se odnose na zamenu Microsoft Navision ERP platforme sa SAP-om i uvođenje IBM Netezza DWH platforme. Uvođenje novih Billing, ERP i DWH platformi omogućuje kvalitetniji proces izveštavanja i fleksibilnije kreiranje novih tarifnih paketa, u cilju povećanja prihoda Mtel Podgorica.

5.4. Ostale Članice

Arena Channels Group

Ukupna investiciona ulaganja iznose 447,7 miliona dinara. Najvećim delom se odnose na tehničke investicije, u iznosu od 407,6 miliona dinara, koje su namenjene za pokretanje novog TV kanala Euronews. Ulaganja su veća u odnosu na prethodnu godinu za 433 miliona dinara

Investicije u IT, u iznosu od 31,9 miliona dinara, odnose se na ulaganje u uređaje za prenos TV signala za nove kanale, koji su krenuli sa emitovanjem u 2020. godini (Arena Fight, Arena 1x2) i na investicije u računarsku opremu. Investicije u logističku podršku preduzeću odnose se na nabavku 3 putnička vozila, u vrednosti od 8,2 miliona dinara.

Mtel Global

Realizovana investiciona ulaganja u 2020. godini iznose 113 miliona dinara i odnose se na ulaganja u IT investicije (58,1 milion dinara), tehničke investicije (37,6 miliona dinara), kao i na ulaganja u logističku podršku preduzeću (17,3 miliona dinara).

Yunet International

Investiciona ulaganja u 2020. godini iznose 34,8 miliona dinara i uglavnom se

odnose na ulaganja u IT infrastrukturu (29 miliona dinara). Investiciona ulaganja su veća su za 14 miliona dinara, odnosno 68%.

U 2020. godini kreirana je nova Cloud platforme zasnovane na Open Stack tehnologiji, koja se interno razvija, gde bi se kasnije radila migracija postojećih javnih cloud servisa, ali i korisnicima ponudile nove usluge, poput private, hibrid cloud-a i drugih servisa koje ovako rešenje nudi.

Takođe su započeta dva IoT projekta, gde je jedan u oblasti agrokulture (za praćenje parametara tla kod korisnika Zobnatica), a drugi projekat je praćenje parametara u logističkom centru za smeštaj farmaceutske robe.

Započet je ponovo projekat unapređenja postojećeg billinga i CRM sistema. Urađen je redizajn portala www.yunet.rs, sa novom strukturom i novom temom. Planirana je dodatna integracija portala sa CRM, čime bi se postigla dodatna automatizacija procesa kupovine kroz sam portal.

mts banka

Realizovana investiciona ulaganja iznose 3,6 miliona dinara i najvećim delom se odnose na ulaganja u računarsku opremu (3,2 miliona dinara). U odnosu na prethodnu godinu manja su za 9 miliona dinara ili 71%.

Telus

Ukupna investiciona ulaganja iznose 1,9 miliona dinara i najvećim delom se odnose na nabavku mašina za održavanje higijene. U odnosu na prethodnu godinu manja su za 6,8 miliona dinara, odnosno za 78%.

Moja Supernova

U 2020. godini realizovana investiciona ulaganja zavisnog društva Moja Supernova iznose 18,7 mlrd dinara, i u najvećoj meri se odnose na ulaganja u korisničku opremu, bazne stanice, kao i kapitalizovana TV prava.

mts d.o.o.

U 2020. godini realizovana investiciona ulaganja zavisnog društva mts doo iznose 120,6 miliona dinara, i najvećim delom se odnose na ulaganja u kablovsku infrastrukturu, korisničku opremu, kao i na ulaganja u nekretnine i zemljište. Ista su neznatno manja u odnosu na prethodnu godinu, za 1,7 miliona dinara, odnosno za 1,4%.

Najveća investiciona ulaganja realizovana u delu kablovske infrastrukture (decentralizacija pristupne mreže) i transportne mreže. Veliki deo ulaganja je bio i u servisne platforme – izgradnja KDS DC za potrebe modernizacije akviziranih kablovskih operatera.

06



Tu gde ste vi inspiracija
za odgovorno poslovanje
naših kompanija

Zaposleni kao partner

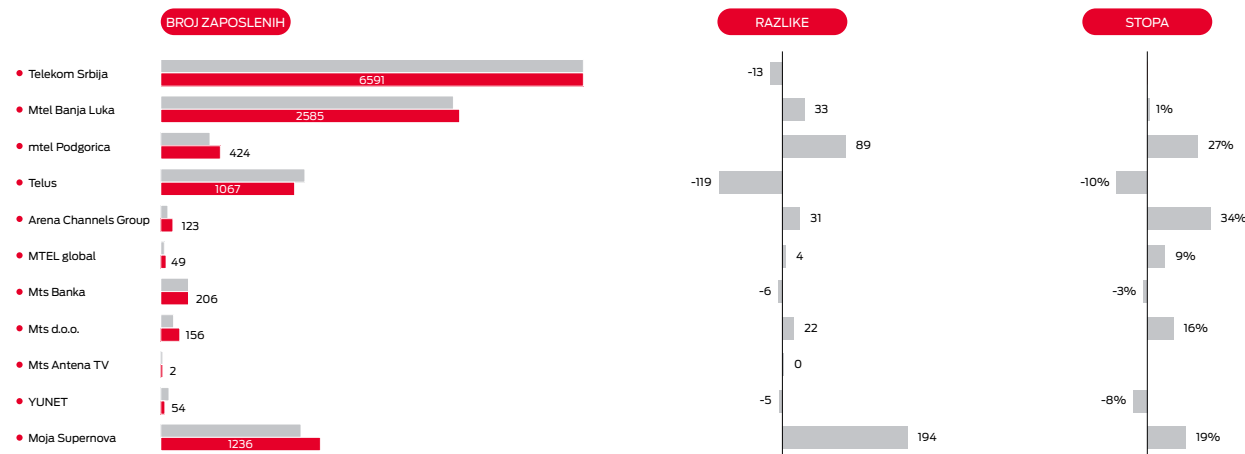
Cilj istraživanja je bio prepoznavanje najpoželjnijeg poslodavca u različitim kategorijama industrija i najpoželjniji program prakse za mlade koji sprovode kompanije. Telekom Srbija se visoko pozicionirala u obe kategorije:

- U kategoriji Omiljena mobilna mreža, mts brend osvojio je prvo mesto.
- U kategoriji Najpoželjniji IT poslodavac, Telekom Srbija se našao na trećem mestu.

Prema rezultatima obimnog istraživanja (10.413 anketiranih) „Talent X“, koje tradicionalno sprovodi portal Poslovi Infostud, Telekom Srbija se našao među 20 najpoželjnijih poslodavaca u našoj zemlji za 2020. godinu. Istraživanja brenda domaćih poslodavaca, Belgrade Youth Fair u saradnji sa The Employer Branding Agency sproveo je veliko istraživanje u segmentima Employer Branding-a i omiljenih brendova na reprezentativnom uzorku mlađe populacije (starosti 18-30 godina) tokom 2020. godine.



Broj i kretanje zaposlenih u Telekom Srbija Grupi 2019/2020.



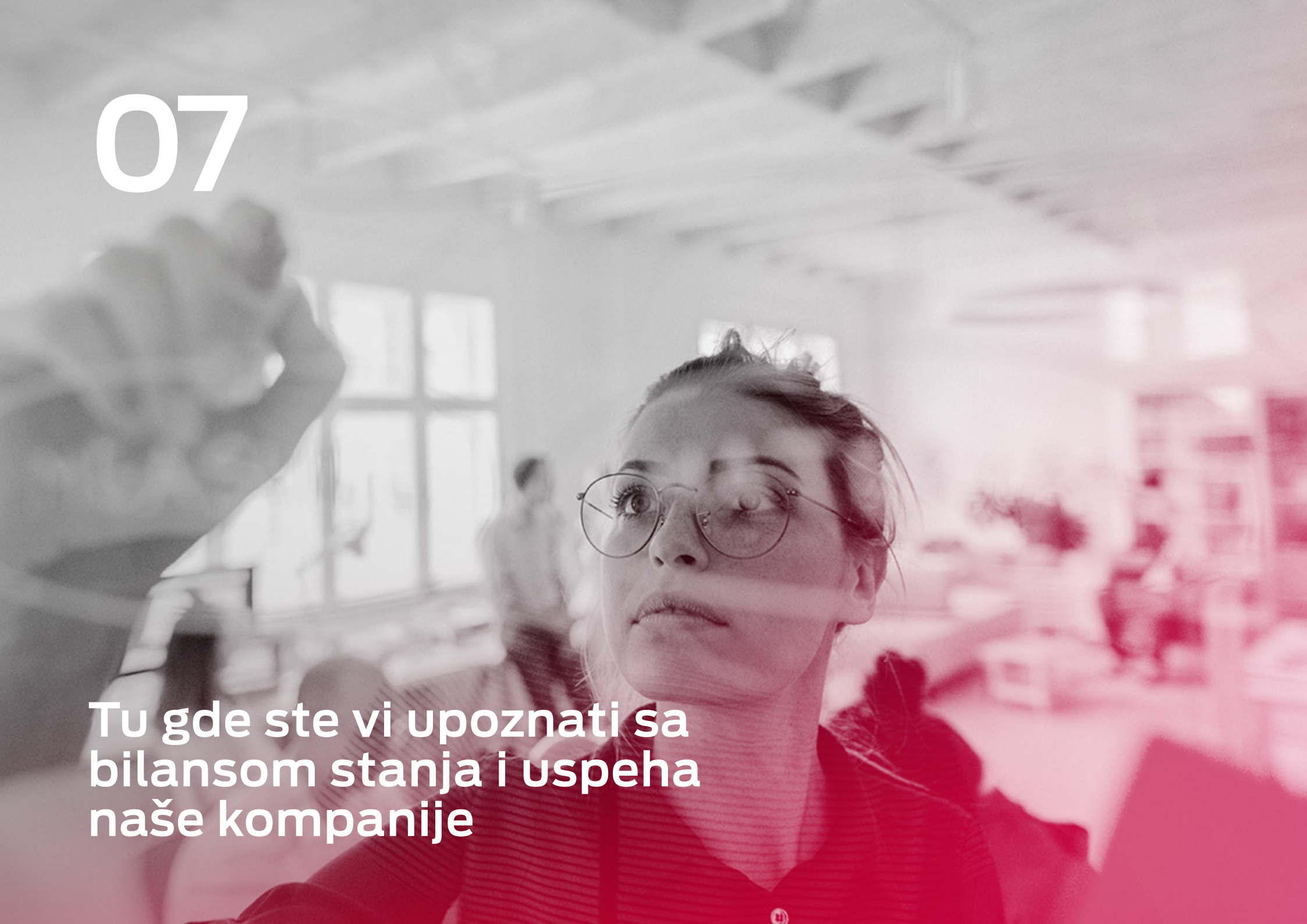
Napomena:

U ukupan broj zaposlenih nije ušao broj zaposlenih upućenih iz Telekom Srbija u zavisna društva koji iznosi 120. Ovaj broj je prikazan u brojnom stanju društava u koje su zaposleni upućen.

Starosna i obrazovna struktura

Starosna struktura	<30	30-39	40-49	50-59	59<	UKUPNO
Telekom Srbija Grupa	6%	17%	36%	36%	5%	12,493
Telekom Srbija	2%	10%	38%	44%	6%	6,591
Mtel Banja Luka	9%	21%	37%	28%	5%	2,585
Telus		7%	39%	47%	7%	1,607
Moja Supernova	26%	39%	24%	10%	1%	1,236
Mtel Podgorica	12%	42%	34%	9%	3%	424
mts banka	7%	30%	28%	21%	14%	206
Arena Channels Group	9%	54%	31%	6%		123
mts D.O.O.	10%	22%	19%	43%	6%	156
YuNet	9%	13%	67%	9%	2%	54
Mtel Global	14%	35%	43%	8%		49
mts Antena TV				100%		2

Obrazovna struktura	NSS/KV	SSS/KV	VŠS	VSS	UKUPNO
Telekom Srbija Grupa	11%	50%	8%	31%	12,493
Telekom Srbija	9%	45%	10%	36%	6,591
Mtel Banja Luka	2%	57%	4%	37%	2,585
Telus	63%	34%	1%	2%	1,607
Moja Supernova	4%	81%	6%	9%	1,236
Mtel Podgorica	5%	56%	8%	31%	424
mts banka		31%	12%	57%	206
Arena Channels Group		38%	17%	47%	123
mts D.O.O.	8%	71%	7%	14%	156
YuNet	4%	46%	20%	30%	54
Mtel Global		39%		31%	49
mts Antena TV			50%	50%	2

A woman with glasses and a red shirt is looking upwards in a modern office setting. The background is blurred, showing other people and office furniture. The image has a red tint.

07

Tu gde ste vi upoznati sa
bilansom stanja i uspeha
naše kompanije

Finansijski rezultati

7.1. Konsolidovani izveštaji Telekom Srbija Grupe

Bilans uspeha Telekom Srbija Grupe

U milionima din.	2019.	2020.	% rasta
Poslovni prihodi	133.678	138.061	3,3%
Poslovni rashodi	126.817	128.699	1,5%
EBIT	6.861	9.362	36,5%
Stopa EBIT	5,1%	6,8%	-
EBITDA	48.353	49.387	2,1%
Stopa EBITDA	36,2%	35,8%	-
Finansijski rashodi, neto	-1.857	-3.419	-
Porez na dobit, neto	-2.538	-1.783	-29,7%
Neto dobit	2.466	4.160	68,7%
Stopa neto dobiti	1,8%	3,0%	-

Poslovni prihodi rastu za 4,4 milijarde dinara u odnosu na prošlu godinu. Najznačajniji je rast prihoda multimedije u iznosu od 4 milijarde dinara. Poslovni rashodi rastu za 1,9 milijardi dinara u odnosu na prošlu godinu. Neto dobit iznosi 4,2 milijarde dinara (viša je za 69%) sa stopom od 3,0%.

Bilans stanja Telekom Srbija Grupe

U milionima din.	31.12.2019.	31.12.2020.	% rasta
Stalna sredstva	364.362	381.369	4,7%
Obrtna sredstva	66.083	74.315	12,5%
Ukupna aktiva	430.445	455.684	5,9%
Kapital	170.491	171.423	0,5%
Dugoročne obaveze	151.489	168.879	11,5%
Tekuće obaveze	108.465	115.382	6,4%
Ukupna pasiva	430.445	455.684	5,9%

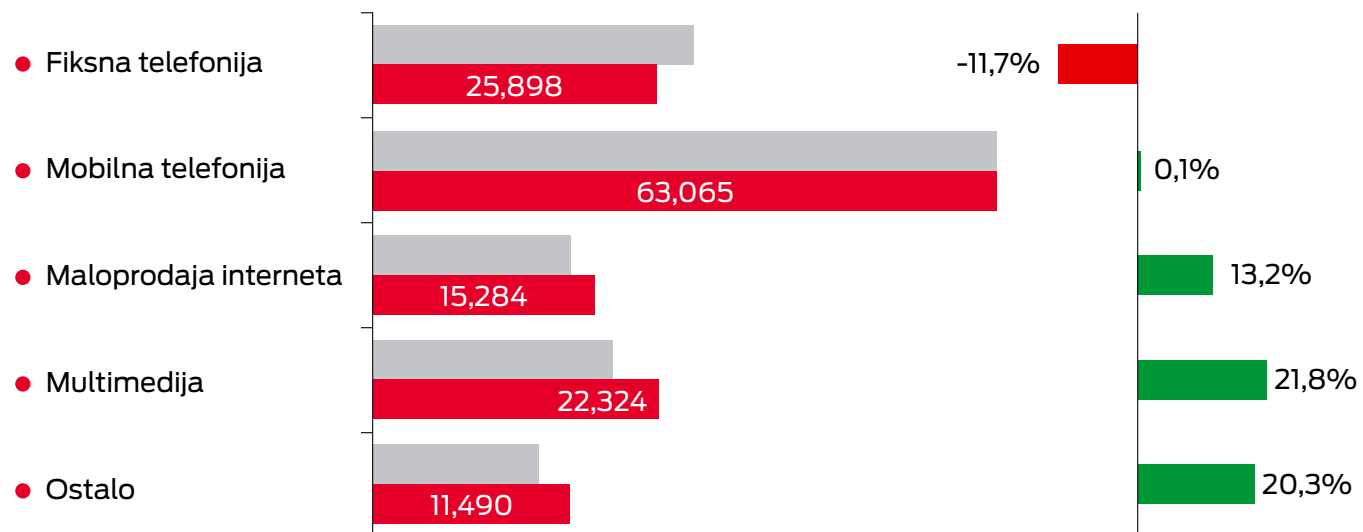
Tokovi gotovine Telekom Srbija Grupe

U milionima din.	31.12.2019.	31.12.2020.	% rasta
Dobit pre oporezivanja	5.004	5.943	18,8%
Usaglašavanje dobiti sa negotovinskim tokovima	30.266	32.447	7,2%
Neto priliv gotovine iz poslovnih aktivnosti	35.270	38.390	8,8%
Neto odliv gotovine iz aktivnosti investiranja	-64.269	-50.276	-21,8%
Neto priliv gotovine iz aktivnosti finansiranja	21.890	11.336	-48,2%
Neto odliv gotovine i gotovinskih ekvivalenata	-7.109	-550	-
Gotovina i gotovinski ekvivalenti na početku godine	15.832	8.723	-44,9%
Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju godine	8.723	8.173	-6,3%

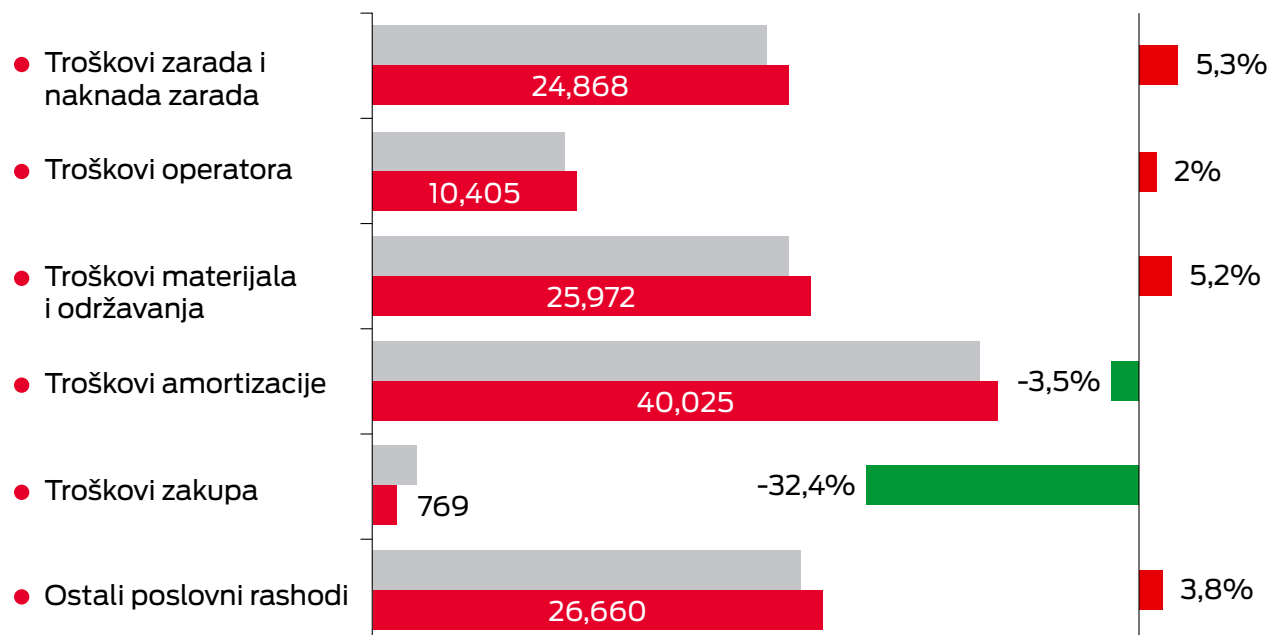
Racio analiza Telekom Srbija Grupe

U milionima din.	31.12.2019.	31.12.2020.	% rasta
Ukupan dug	144.230	168.271	16,7%
Neto dug	135.507	160.098	18,1%
Neto dug/EBITDA	2,80	3,2	-
Ukupne obaveze/EBITDA	4,66	5,1	-
Koeficijent zaduženosti	44,3%	48,3%	-
Rigorozni racio likvidnosti	0,51	0,50	-

Struktura poslovnih prihoda (u mil. din.)



Struktura poslovnih rashoda (u mil. din.)



7.2. Finansijski izveštaji Matičnog društva

Bilans uspeha Telekom Srbija

U milionima din.	2019.	2020.	% rasta
Poslovni prihodi	90.800	92.931	2,3%
Poslovni rashodi	85.672	85.069	-0,7%
EBIT	5.128	7.862	53,3%
Stopa EBIT	5,6%	8,5%	-
EBITDA	32.727	34.384	5,1%
Stopa EBITDA	36,0%	37,0%	-
Finansijski prihodi/(rashodi), neto	611	-755	-
Porez na dobit, neto	-2.262	-1.598	-29,4%
Neto dobit	3.477	5.509	58,4%
Stopa neto dobiti	3,8%	5,9%	-

Poslovni prihodi rastu za 2,1 milijardu dinara u odnosu na prošlu godinu.

Najznačajniji je rast prihoda multimedije. U odnosu na uporedni period prihodi multimedije su viši za 1,4 milijarde dinara.

Poslovni rashodi opadaju za 603 miliona dinara u odnosu na prošlu godinu.

Bilans stanja Telekom Srbija

U milionima din.	31.12.2019.	31.12.2020.	% rasta
Stalna sredstva	285.210	291.368	2,2%
Obrtna sredstva	38.868	43.238	11,2%
Ukupna aktiva	324.078	334.606	3,2%
Kapital	145.159	148.603	2,4%
Dugoročne obaveze	114.337	125.779	10,0%
Tekuće obaveze	64.582	60.224	-6,7%
Ukupna pasiva	324.078	334.606	3,2%

Tokovi gotovine Telekom Srbija

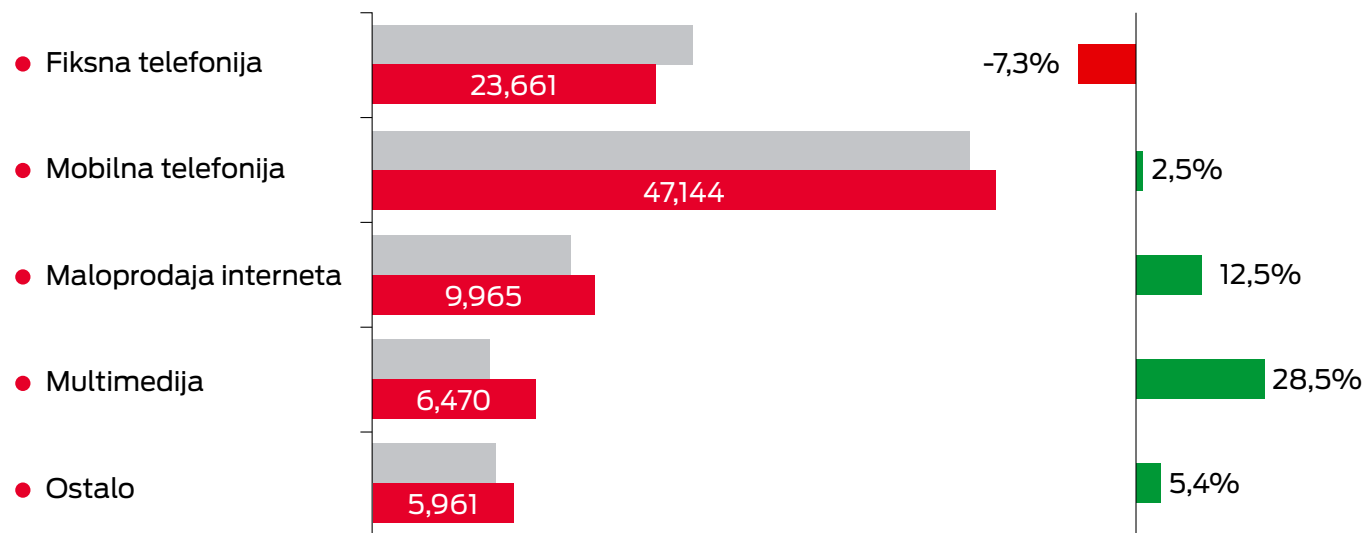
U milionima din.	31.12.2019.	31.12.2020.	% rasta
Dobit pre oporezivanja	5.739	7.107	23,8%
Usaglašavanje dobiti sa negotovinskim tokovima	21.992	25.264	14,9%
Neto priliv gotovine iz poslovnih aktivnosti	27.731	32.371	16,7%
Neto odliv gotovine iz aktivnosti investiranja	-51.534	-41.014	-20,4%
Neto priliv gotovine iz aktivnosti finansiranja	17.779	8.554	-51,9%
Neto odliv gotovine i gotovinskih ekvivalenata	-6.024	-89	-
Gotovina i gotovinski ekvivalenti na početku godine	8.679	2.655	-69,4%
Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju godine	2.655	2.566	-3,4%

Dividende od zavisnih pravnih lica Mtel Banja Luka i Telus iznose 2,33 milijarde dinara i 38 miliona dinara, respektivno.

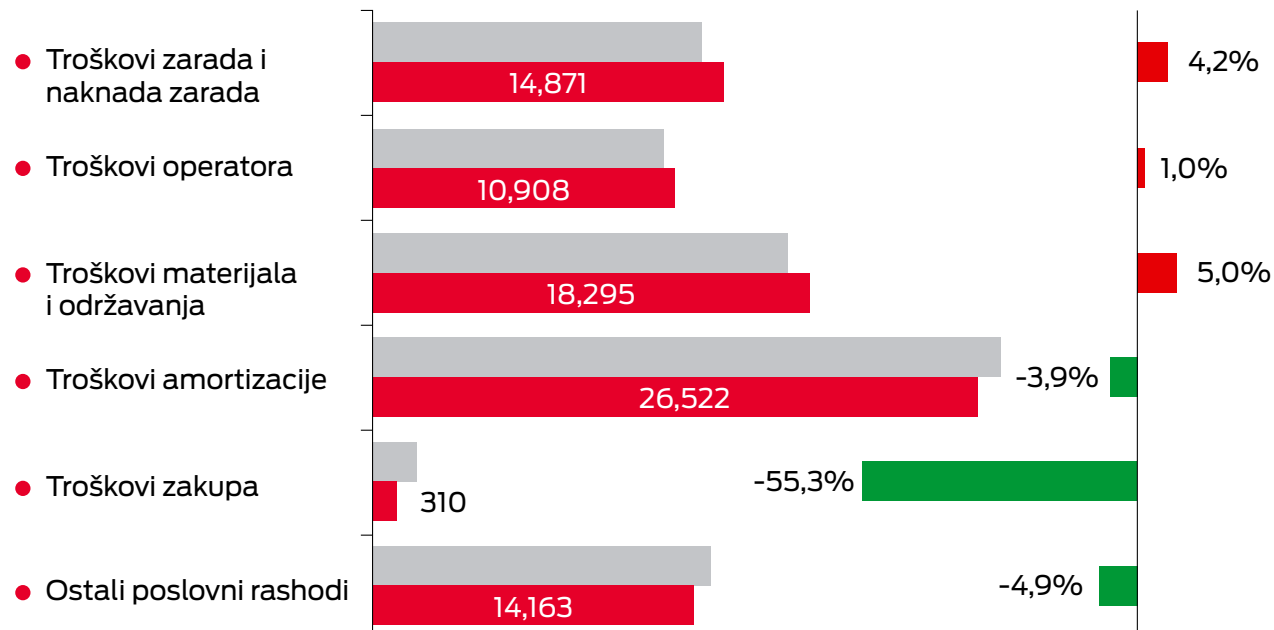
Racio analiza Telekom Srbija

U milionima din.	31.12.2019.	31.12.2020.	% rasta
Ukupan dug	97.928	115.332	17,8%
Neto dug	95.273	112.766	18,4%
Neto dug/EBITDA	2,91	3,3	-
Ukupne obaveze/EBITDA	4,61	4,7	-
Koeficijent zaduženosti	39,6%	43,1%	-
Rigorozni racio likvidnosti	0,54	0,64	-

Struktura poslovnih prihoda (u mil. din.)



Struktura poslovnih rashoda (u mil. din.)



08



Tu gde ste vi prepoznali dobru strategiju za menadžment rizika

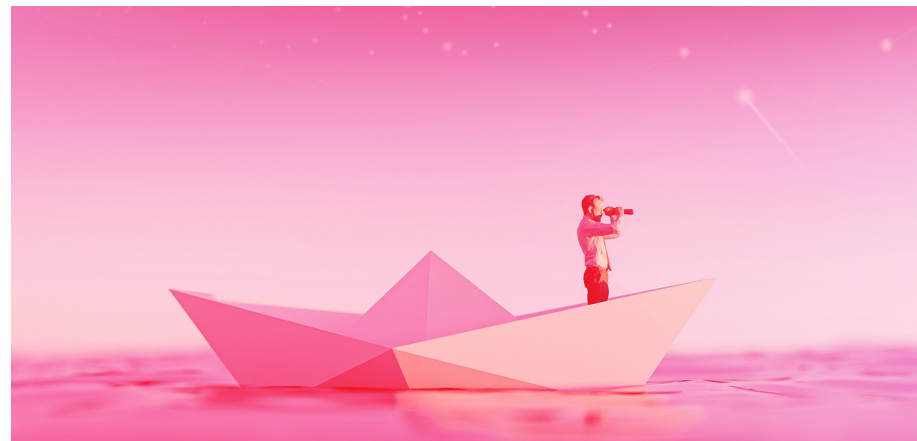
Upravljanje rizicima

Na nivou Telekom Srbija Grupe konstantno se razvija proces upravljanja rizicima koji obezbeđuje sagledavanje svih ključnih internih i eksternih faktora i elemenata koji omogućavaju da se ljudski, finansijski i ostali resursi usmere na prepoznavanje prilika i definisanje rizika.

Od suštinskog je značaja kontinuirano praćenje dešavanja na mikro i makro tržištu, kao i promena u internom okruženju u cilju proaktivnog pristupa da se predviđene prilike iskoriste a opasnosti izbegnu.

Rizici se sagledavaju tokom godine kako imovina i poslovanje Telekom Srbija Grupe ne bi bilo ugroženo. Telekom Srbija Grupa prati svu zakonsku regulativu i podzakonske akte kojima se reguliše poslovanje i vrši prilagođavanje internih akata u skladu sa izmenama i promena propisa. Koristeći svoje dugogodišnje iskustvo, Telekom Srbija Grupa je izgradila reputaciju pouzdanog partnera koja je svojom efikasnošću uvek spremna da odgovori na zahteve korisnika.

U okviru Telekom Srbija Grupe svako od zavisnih preduzeća je izloženo određenoj vrsti rizika shodno čemu pojedinačno pristupa procesu upravljanja rizicima.



Telekom Srbija

Društvo teži uspostavljanju Integralnog sistem upravljanja rizicima u cilju uspostavljanja jedinstvenog okvira kojim će se rizični profil opredeliti prihvatljivim nivoom izloženosti riziku, odnosno nivoom rizika koje je Društvo spremno da preuzme, a u skladu sa Metodologijom upravljanja poslovnim procesima, računovodstvenim politikama, finansijskim politikama i drugim aktima usvojenim od strane korporativnih organa.

Društvo je u redovnom poslovanju izloženo određenim operativnim i finansijskim rizicima. Upravljanje operativnim i finansijskim rizicima je usmereno na minimiziranje potencijalnih negativnih uticaja na finansijske i nefinansijske performanse Društva u uslovima nepredvidivosti tržišta.

Operativni rizici

Upravljanje operativnim rizicima poslovanje se sprovodi u skladu sa Procedurom za upravljanje rizikom od gubitka prihoda koja je sačinjena uvažavajući relevantne tekuće standarde i najbolju svetsku praksu. Cilj je optimizacija operativnog rizika od gubitka prihoda u svim fazama procesa pružanja usluga.

Konstantna nadogradnja implementiranog SAP rešenja i razvoj novih modula omogućava Društvu veći stepen automatizacije procesa i uspostavljanja bolje kontrole nad operativnim rizicima.

Društvo kontinuirano upravlja reputacionim rizikom.

Društvo je regulisalo upravljanje rizicima u okviru IT bezbednosti, prema

zahtevima ISO standarda:

- ISO 9001:2015,
- ISO 27001:2013,
- ISO/IEC 20000-1:2011,
- ISO 22301:2012,

Finansijski rizici

Finansijski rizici kojima je Društvo izloženo u redovnom poslovanju su:

- Tržišni rizik
- Rizik likvidnosti
- Kreditni rizik
- Rizik kapitala

Upravljanje operativnim i finansijskim rizicima se vrši od strane rukovodstva Društva koje je odgovorno za konzistentnu primenu usvojenih procedura kojima se obezbeđuje sveobuhvatno i preventivno identifikovanje rizika, procena rizika i merenje rizika kojima je izloženo Društvo. Korporativni organi nadziru način na koji rukovodstvo upravlja rizicima.

Mtel Banja Luka

Od 2017. godine uspostavljen je integrisani sistem menadžmenta (IMS), koji ujedinjuje zahteve dva međunarodno priznata standarda, za sve poslovne procese:

- ISO 9001:2015, što je realizovano kroz Business Process Management (BPM), kontinuiranim modeliranjem i monitoringom poslovnih procesa, čime se unapređuje konkurentnost i zauzimanje bolje tržišne pozicije kroz povećanje efikasnosti i efektivnosti
- ISO/IEC 27001:2013 Dobijeni sertifikat potvrđuje da je smanjen rizik za bezbednost informacija na najmanju moguću meru, da je ostvarena bolja kontrola protoka informacija, kao i da se na pravi način i pravovremeno tretiraju rizici koji mogu postojati po bezbednost informacija

Strategijom su zacrtani fundamentalni principi menadžmenta u vezi sa integrisanim sistemom menadžmenta. U okviru Poslovnika IMS definisana je Politika integrisanog sistema menadžmenta.

U toku redovnog obavljanja poslovanja Mtel Banja Luka je izloženo sledećim rizicima:

- Tržišni rizik
- Rizik likvidnosti
- Kreditni rizik
- Rizik kapitala

U 2020. godini Mtel Banja Luka nije stupio u transakcije sa izvedenim finansijskim instrumentima (derivatima), kao što su svopovi kamatnih stopa ili forvardi.

Menadžment Mtel Banja Luka smatra da izloženost riziku od promene kursa stranih valuta nije značajna. Tokom 2020. godine postojala je izloženost određenom riziku od promena cena vlasničkih hartija od vrednosti, kao i izloženost raznim rizicima koji kroz efekte promena visine tržišnih kamatnih stopa deluju na finansijski položaj i tokove gotovine Mtel Banja Luka.

Upravljanje likvidnošću je centralizovano na nivou Mtel Banja Luka. Za upravljanje rizikom likvidnosti odgovoran je menadžment, koji je uspostavio određene procedure u vezi sa dugoročnim i kratkoročnim rizikom likvidnosti. Mtel Banja Luka je izložen kreditnom riziku u ograničenoj meri. Obezbeđenje od kreditnog rizika uspostavljeno je preduzimanjem određenih mera i aktivnosti na nivou kompanije.

Upravljanje rizikom kapitala se sprovodi sa ciljem da kompanija zadrži sposobnost da nastavi sa svojim poslovanjem u neograničenom periodu u predvidivoj budućnosti, kako bi očuvala optimalnu strukturu kapitala sa ciljem da smanji troškove kapitala, a akcionarima obezbedi dividende.

Logosoft

Tokom 2020. godine uveden je ISO sertifikat i to ISO 9001: 2015 za sistem upravljanja kvalitetom, na osnovu kojeg je potvrđena pozicija regionalnog lidera u oblasti bezbednosti informacija i upravljanja uslugama. Intenzivno se priprema uvođenje ISO standarda 22301: 2019 za sistem upravljanja kontinuitetom poslovanja. Pored ovih Društvo poseduje:

- ISO: SO/IEC 27001: 2013
- ISO/IEC 20000-1: 2011

Mtel Podgorica

Društvo je u svom redovnom poslovanju u različitom obimu izloženo određenim rizicima:

- Tržišni rizik
- Rizik likvidnosti
- Kreditni rizik
- Rizik kapitala

Upravljanje rizicima je usmereno ka minimiziranju potencijalnih negativnih uticaja na finansijsku poziciju i poslovanje u situaciji nepredvidivosti finansijskih tržišta. Upravljanje rizicima definisano je računovodstvenim politikama, finansijskim politikama i Statutom kompanije, usvojenim od strane Odbora direktora.

Mtel Podgorica nije značajno izloženo riziku od promene kursa stranih valuta prilikom poslovanja u zemlji i inostranstvu, jer najveći deo poslovnih transakcija obavlja u valuti EUR.

Kompanija vrši analizu izloženosti riziku od promene kamatnih stopa na dinamičkoj osnovi uzimajući u obzir alternativne izvore finansiranja i refinansiranja, pre svega za dugoročne obaveze, jer one predstavljaju najznačajniju kamatonosnu poziciju. Prisutna je izloženost riziku promena cena usluga zbog suočavanja sa intenzivnom konkurencijom u svim servisima, zbog čega nastoji da nadomesti uvođenjem raznovrsnih usluga. Kompanija je izložena kreditnom riziku u ograničenoj meri.

Odbor direktora upravlja kapitalnim rizikom tako što deluje u individualnim slučajevima kako bi ublažio rizik i obezbedio uslove za nastavak predviđenog koncepta poslovanja, a takođe i maksimalnu isplatu naknada osnivačima putem optimizacije dugova i bilansa imovine.

MTS Banka

MTS Banka izložena je kreditnom riziku; riziku likvidnosti; deviznom riziku; operativnom riziku koji uključuje izloženost pravnom riziku, reputacionom riziku, riziku koji nastaje po osnovu uvođenja novih proizvoda i usluga, riziku koji nastaje po osnovu aktivnosti koje Banka poverava trećim licima, riziku informacionih sistema i riziku kapitala.

Izvršni odbor Banke nadležan je i odgovoran za sprovođenje Strategije za upravljanje rizicima, Politike upravljanje rizicima i Strategije i plana za upravljanje kapitalom, kao i za usvajanje procedura i metodologija kojima se uređuju procesi za upravljanje pojedinačnim vrstama rizika odnosno za identifikovanje, merenje, praćenje i kontrolu rizika.

Odbor za upravljanje aktivom i pasivom (ALCO odbor) prati izloženost Banke rizicima koji proizlaze iz strukture njenih bilansnih obaveza i potraživanja i vanbilansnih stavki i predlaže mere u vezi sa upravljanjem deviznim rizikom, rizikom likvidnosti i kamatnim rizikom, a obavlja i druge poslove utvrđene aktima Banke.

Centar za kontrolu usklađenosti poslovanja dužan je da najmanje jednom godišnje identifikuje i proceni glavne rizike usklađenosti i predloži planove upravljanja tim rizicima o čemu sastavlja izveštaj koji dostavlja Izvršnom odboru i Odboru za praćenje poslovanja.

Centar za unutrašnju reviziju vrši redovnu procenu adekvatnosti, pouzdanosti i efikasnosti sistema unutrašnjih kontrola i sistema upravljanja rizicima.

Izveštavanje o upravljanju i izloženosti rizicima vrši se dostavljanjem Izveštaja o izloženosti Banke rizicima i to Upravnom odboru kvartalno, a Izvršnom odboru, Odboru za praćenje poslovanja i Odboru za upravljanje aktivom i pasivom mesečno. Eksterno izveštavanje o pokazateljima kojima se meri izloženost rizicima, vrši se u skladu sa zahtevima, rokovima i na obrascima propisanim od strane Narodne banke Srbije.

Telus

Telus upravlja rizicima, u skladu sa usvojenom Strategijom upravljanja rizicima. Identifikovani rizici koji mogu imati negativan uticaj na realizaciju ciljeva definisanih godišnjim i srednjoročnim Poslovnim planovima, mogu se grupisati u sledeće kategorije:

- Operativni rizici
- Pravno-regulatorni rizici
- Finansijski rizici
- Kadrovski rizici

U cilju upravljanja rizicima Telus poseduje sledeće sertifikate:

- ISO 9001:2015
- OHSAS 18001
- ISO 14001:2015
- SRPS A.L2.002

Yunet International

Menadžment ima uspostavljenu Politiku integrisanih sistema menadžmenta i Politiku bezbednosti informacija uspostavljenih na procesnom principu zasnovanih na rizicima i prilikama. Politika integrisanih sistema se sprovodi prema zahtevima standarda

- ISO 9001:2015
- ISO 14001:2015 i
- ISO 45001:2018
- ISO/IEC 27001:2013

Rukovodstvo ima obavezu da neprekidno preispituje i unapređuje, radi konstantnog usaglašavanja sa zahtevima standarda, Politiku integrisanih sistema menadžmenta i Politiku bezbednosti informacija.

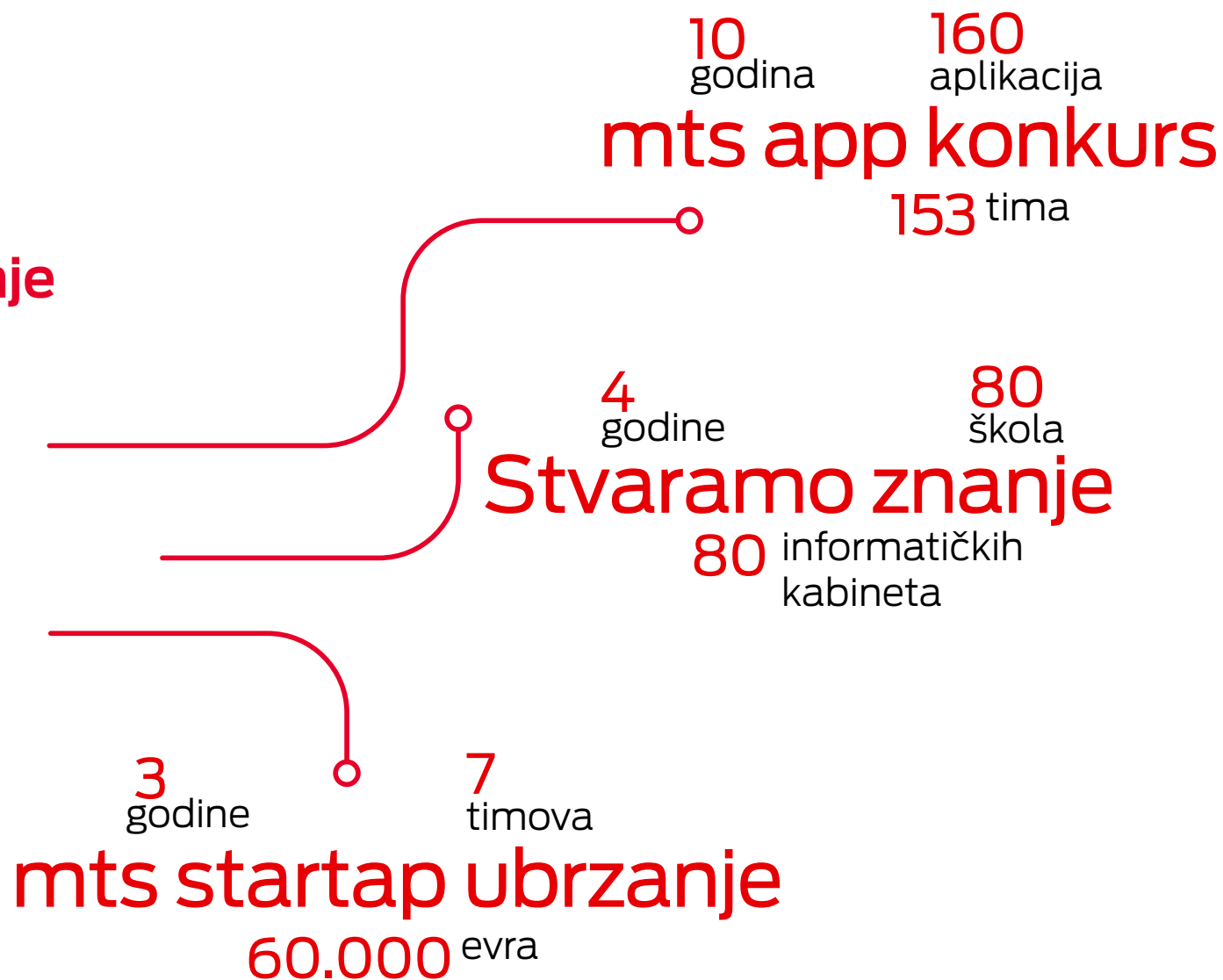
09

Tu gde ste vi sigurni da ste
nam po svim pitanjima,
uvek na prvom mestu



**Odgovorno
poslovanje kao
trajno opredeljenje**

**Tradicionalno pokrećemo
pokretače kroz:**



Spremnost Telekom Srbija na društvenu solidarnost, kojom se izražava opšti stav humanosti, međusobne pomoći, razumevanja i uzajamnosti, odredila je usmerenje kompanije u doba globalne epidemije virusa korona. Kao društveno odgovorna kompanija koja brine o zdravlju zaposlenih, njihovih porodica, poslovnih partnera i društva u celini, Telekom Srbija je, bez odlaganja, svoje poslovanje prilagodio novonastaloj situaciji.

Specifična zbog okolnosti izazvanih pandemijom virusa Covid-19, ova godina je, posmatrana kroz društveno odgovorni angažman Telekom Srbija – godina dobrih dela. Telekom Srbija ostao je veran svom opredeljenju da nastavi sa dugoročnim ulaganjem u zajednicu, a u skladu sa novim okolnostima realizovani su ključni projekti i pokrenute humanitarne akcije iz oblasti zdravstva i socijalne zaštite.

Podrška mladima i obrazovanju i tokom 2020. godine bila je u fokusu društveno odgovornih aktivnosti, pa je više od 40 odsto budžeta za novčane donacije usmereno na projekte koji podržavaju razvoj mladih, dok je, za podršku zdravstvenom sistemu, prvenstveno u borbi protiv Covida 19 opredeljeno više od 35 odsto budžeta.

Aktivnosti Grupe na polju društvene odgovornosti, dobile su priznanje od stručne i od šire javnosti. Na osnovu istraživanja agencije Ipsos strategic marketing, Telekom Srbija je ponovo pozitivno ocenjena kao kredibilna kompanija, sa visokom reputacijom društveno odgovornog poslovanja, čime je zadržala ulogu lidera na polju društvene odgovornosti.

Telekom Srbija

- Povelja za izuzetan doprinos tokom pandemije izazvane virusom Covid 19
- Povelja za izuzetan doprinos akciji „Srbija bez barijera“ i razvoj dobročinstva i filantropije.

Mtel Banja Luka

- Priznanje iz oblasti bezbednosti saobraćaja
- Zahvalnica Javne ustanove Dom za djecu i omladinu bez roditeljskog staranja Rada Vranješević Banja Luka

Mtel Podgorica

- Nagrada PKCG za inovativnost

Telekom Srbija je potpisnica globalnog dogovora UN i svoju obavezu da kontinuirano daje veliki doprinos ostvarenju ciljeva održivog razvoja, a naročito Agende 2030, preuzima odgovorno i posvećeno. Kompanija u celosti svoje aktivnosti planira i realizuje, imajući u vidu važnost sopstvenog uticaja na društvo i životnu sredinu.

Ovim članstvom, Telekom Srbija prihvata, podržava i uspostavlja, u okviru svoje sfere uticaja, niz vrednosti iz oblasti ljudskih prava, prava na rad, zaštite životne sredine i anti-korupcione politike kroz poštovanje deset principa globalnog dogovora.

1. Kompanije treba da podrže i poštuju zaštitu međunarodno zagarantovanih ljudskih prava
2. Kompanije ne smeju da budu saučesnici u kršenju ljudskih prava
3. Kompanije treba da podrže pravo na slobodno udruživanje i pravo na kolektivne ugovore
4. Kompanije treba da eliminišu prinudni rad
5. Kompanije treba da zabrane dečiji rad
6. Kompanije treba da zabrane diskriminaciju u vezi sa zapošljavanjem i zanimanjem
7. Kompanije treba da preduzimaju mere predostrožnosti u vezi sa životnom sredinom
8. Kompanije treba da preduzimaju mere radi promocije odgovornosti vezane za životnu sredinu
9. Kompanije treba da ohrabre razvoj i širenje tehnologija koje čuvaju životnu sredinu
10. Kompanije treba da učestvuju u borbi protiv korupcije u svakom smislu, uključujući iznude i pronevere.

U nastavku su navedene ključne društveno odgovorne aktivnosti Telekom Srbija Grupe grupisane po usvojenim ciljevima održivog razvoja radi iskorenjivanja siromaštva, zaštite životne sredine i obezbeđivanja mira i prosperiteta za sve. Globalni ciljevi i potciljevi su numerisani prema usvojenoj Agendi 2030.

⁴<https://www.rs.undp.org/content/serbia/sr/home/sustainable-development-goals.html>



Potcilj 1.5.

Do 2030. izgraditi otpornost siromašnih i onih u stanjima ranjivosti i smanjiti njihovu izloženost i ranjivost od ekstremnih klimatskih događaja, kao i drugih ekonomskih, društvenih i ekoloških šokova i katastrofa

Telekom Grupa je tokom 2020. godine prepoznala ciljnu grupu najviše pogođenu i životno ugroženu trajanjem pandemije Covid-19. Zato je svoje aktivnosti humanitarnog karaktera usmerila na brigu o starijima, prihvatilištima, centrima za brigu o deci i stanovništvu nedovoljnih primanja.

Telekom Srbija je Domu za decu i omladinu „Miroslav Antić Mika“ iz Sombora obezbedio sredstva za nabavku opreme.

Udruženju roditelja, staratelja, dece i prijatelja dece obolelih od malignih bolesti „Čika Boca“ data je podrška za organizaciju kampa „Mi možemo sve“, a Savezu društava Srbije za borbu protiv šećerne bolesti, za predavanja o prevenciji i lečenju te bolesti.

Predstavnici Telekom Srbija učestvovali su u manifestaciji „Digital Serbia Business Run 2020“ i doprineli humanitarnoj akciji za jednu godišnju učeničku stipendiju za srednjoškolce iz socijalno ugroženih porodica, realizovanu preko Fondacije Ana i Vlade Divac.

Mtel Banja Luka je realizovao više humanitarnih akcija udruženjima i ustanovama koje brinu o deci i osobama oseljivih kategorija:

- Kroz akciju “S ljubavlju hrabrim srcima”;
- Kroz pomoć Down Syndrom centru Banja Luka kroz realizaciju virtuelnih edukativno-kreativnih radionica;
- Kroz podršku udruženju „Tvoja riječ“ iz Banja Luke i koje ovo udruženje sprovodi već godinama unazad pod nazivom „Autizam govori srcem“, kada se obeležava Svetski dan svesnosti o autizmu;
- Donacijama Udruženju za pomoć mentalno nedovoljno razvijenim licima Gradiška, za organizaciju Trećeg međunarodnog druženja dece sa posebnim potrebama i njihovih roditelja i Udruženju za pomoć licima s autizmom „Djeca Svjetlosti“ Banja Luka za potrebe nabavke materijala;
- Kroz uručivanje paketića štitičenicima Doma za decu i omladinu bez roditeljskog staranja „Rada Vranješević“, deci koja borave u Zavodu za fizikalnu medicinu „Dr Miroslav Zotović“ u Banja Luci, kao i predškolskoj ustanovi „Sveta Evgenija, carica Milica“ u Trebinju.

Mtel Banja Luka takođe tradicionalno pomaže ustanove poput:

- Centar za podršku porodicama djece i osoba sa poteškoćama “Dajte nam šansu – Zvezdice”,
- JU Centar “Zaštiti me”,
- UG za podršku porodicama,
- Mentalno zdravlje “Zajedno” Banja Luka,
- UG Centar za edukaciju “Tvoja riječ”,
- Udruženje roditelja djece oboljele od malignih bolesti “Iskra”,
- Savez za retke bolesti,
- Zavod za fizikalnu medicinu i rehabilitaciju “Dr Miroslav Zotović” i mnoge druge.

Humanitarnom akcijom **Moja Supernova** obeležila je kraj godine donirajući sredstva humanitarnoj fondaciji „Budi human“ za svih 364 korisnika iz kategorije dece.

Srpski centar iz Beča je 23 puta za redom organizovao manifestaciju Svetosavski bal, a zahvaljujući sponzorstvu **Mtel Global**, bal je 2020. godine imao u potpunosti humanitarni karakter. Prikupljena sredstva iskorišćena su u okviru projekta „Za dečju radost“ koji Srpski centar sprovodi u saradnji sa Eparhijom raško-prizrenskom. Prikupljeno je više od 46.500 evra, koja su namenjena porodici Čukarić iz Velike Hoće koja se vratila da živi na Kosovo i Metohiju.

Yunet je tokom 2020. godine učestvovao u donaciji Udruženja Hrabriša i Preduzeća Boost team, za decu obolele od neurotransmiterskih oboljenja, dop-reaktivnih distonija i drugih neurometaboličkih oboljenja.



Potcilj 3.8.

Postići univerzalni obuhvat zdravstvenom zaštitom, uključujući zaštitu od finansijskog rizika, dostupnost kvalitetnih osnovnih zdravstvenih usluga i dostupnost bezbednih, delotvornih, kvalitetnih i pristupačnih osnovnih lekova i vakcina za sve

Kao kompanija sa dugom tradicijom filantropskih aktivnosti, **Telekom Srbija** je još u početnoj fazi borbe protiv virusa obezbedio 20 miliona dinara za zdravstveni sistem u Srbiji.

U saradnji sa Ministarstvom zdravlja, sredstva su dodeljena Institutu za virusologiju, vakcine i serume „Torkal“, Klinici za infektivne i tropske bolesti KCS, Kliničkom centru u Nišu i Pokrajinskom sekretarijatu za zdravstvo u Novom Sadu. Svako od ovih zdravstvenih ustanova Društvo je doniralo po pet miliona dinara.

Telekom Srbija nastavio je i sa aktivnostima redovne podrške, donacijama za nabavku potrebne medicinske opreme: Institutu za onkologiju i radiologiju Srbije, Klinici za endokrinologiju, dijabetes i bolesti metabolizma Kliničkog centra Srbije, Specijalnoj bolnici za psihijatrijske bolesti „Kovin“ i DZ Sopot.

Telekom Srbija se priključio akciji Fondacije B92 i obezbedio deo sredstava za realizaciju projekta „Akcija protiv prepreka za osobe sa invaliditetom“. Udruženju „Gea“ iz Pirota Telekom Srbija je obezbedio sredstva za projekat „Granica ne

postoji“, za prevazilaženje barijera za decu sa posebnim potrebama i njihovo uključivanje u društveni život zajednice, a Asocijacija za razvoj Kladova „ARK“ dobila je donaciju kompanije u cilju opremanja prostorija i nabavke rolo rampe. Telekom Srbija već tri godine pomaže i realizaciju projekta „Niste sami“ koji ima za cilj prevazilaženje predrasuda prema mladim osobama sa problemima iz oblasti mentalnog zdravlja kao i prema osobama sa invaliditetom. Društvo sarađuje i sa velikim brojem udruženja koja se bave zdravstvenom i socijalnom zaštitom građana i kroz aktiviranje humanitarnih brojeva.

Zaposleni Telekoma Srbija i Supernove, kao volonteri, pomagali su ugroženim sugrađanima, a naročitu pažnju Društvo je posvetilo osetljivijim i posebno ugroženim grupama stanovništva kroz kampanju „Pomozimo im da ostanu kod kuće“ koju je realizovalo sa Supernovom i agencijom Red Communication.

Pored ovog, Telekom Srbija i Moja Supernova su sugrađanima starijim od 65 godina omogućili nesmetano korišćenje svih usluga i ako tokom trajanja vanrednog stanja ne plate račune.

Prihvatalištu za decu Beograda, kao ustanovi socijalne zaštite, koja pruža podršku najosetljivijoj grupi mladih, kompanija je donirala sredstva za postavljanje tunela za dezinfekciju ispred ulaza u objekat u cilju prevencije i borbe protiv virusa Covid-19.

U Telekomu Srbija deluju dva humanitarna udruženja dobrovoljnih davalaca krvi koja na kraju 2020. godine imaju 880 redovnih članova dobrovoljnih davalaca krvi:

“Od srca” (2019. godine - 520 članova, 2020. godine - 460 članova)

“U srcu” (2019. godine - 320 članova, 2020. godine - 391 članova)

Mtel Banja Luka je tokom prethodne godine učestvovao kako u dosadašnjim humanitarnim projektima tako i u novim projektima i akcijama kroz donacije sredstava i opreme ili kroz stavljanje na raspolaganje svoje infrastrukture i usluga što je naročito bilo neophodno tokom 2020. godine.

Kroz akciju „Budimo i ostanimo odgovorni“ uplaćena su sredstva namenjena za saniranje posledica pandemije. Pored toga svim univerzitetskim kliničkim centrima, i svim domovima zdravlja i bolnicama u Republici Srpskoj, JZU Institutu za javno zdravstvo, povećan je pristup internetu.

Mtel Banja Luka je pružio podršku i Gradu Banja Luka, obezbeđivanjem sredstava za nabavku pogonskog goriva za potrebe dostave lekova i neophodnih namirnica osobama u izolaciji.

Nastavljena je podrška Plavom telefonu - linija za pružanje saveta i podrške deci i mladima u teškim i kriznim situacijama.

Mtel Banja Luka se pridružila donaciji vakcina protiv sezonskog gripa.

Tokom 2020. godine **Mtel Podgorica** je preduzela niz mera i olakšica za svoje korisnike, kako bi tokom pandemije, negujući društvenu odgovornost, dali doprinos što normalnijem odvijanju aktivnosti iz svoje nadležnosti.

- Donacija Call centra 1616 koji je omogućio građanima efikasniju komunikaciju sa stručnjacima u Institutu za javno zdravlje
- Self care platforma „Moj m:tel“. Svi korisnici (mobilnih i kablovskih usluga) putem „Moj m:tel“ platforme mogu izvršiti uplatu računa i dopunu pripejd broja u samo par klikova. Takođe, mogu brzo i jednostavno ostvariti uvid u aktivirane M:tel pakete i usluge, proveriti stanje na račun, kao i količinu preostalih resursa, pregledati aktuelne ponude i dostupne dodatke, i još mnogo toga.
- Podrška projektu #učidoma koje sprovodi Ministarstvo prosvete, ustupanjem kanala za učenje od kuće. Posebno treba istaći da su konkurentskim telekomunikacionim kućama ustupljeni kanali TV Teuta i TV Boin, za učenje od kuće učenika sa albanskog govornog područja.
- Izrada vizira za medicinsko osoblje znak zahvalnosti svim medicinskim timovima u Crnoj Gori i svetu.
- SMS broj 15888 za donacije. Pružena je podrška inicijativi Crvenog krsta da otvori SMS liniju za donacije 15888, putem koje građani mogu da se pridruže zajedničkoj borbi protiv virusa korona.

Prethodnu poslovnu godinu, **Moja Supernova**, iako najmlađa članica Telekom Srbija grupe, obeležila je mnogobrojnim društveno odgovornim aktivnostima koje za cilj imaju unapređenje zajednice u kojoj posluje, a sve u skladu sa sadašnjim trenutkom i okolnostima koje su nastupile.

Sa početkom pandemije na čitavoj teritoriji Srbije, sprovela je akciju otključavanja svih televizijskih kanala za sve svoje korisnike dok tokom trajanja vanrednog stanja, nije isključivala usluge korisnicima starijim od 65 godina zbog neplaćenih računa.

Zajedno sa kompanijama Roaming Networks i Enetel Solutions donirala je ukupno 3.000 eksternih punjača za svaki ležaj u privremenoj bolnici na Beogradskom sajmu, što je omogućilo građanima u bolnici na Beogradskom sajmu da nesmetano koriste mobilne telefone i ostale elektronske uređaje tokom svog lečenja.



Doprinos razvoju talenata, ulaganje u generacije mladih i unapređenje uslova za sticanje znanja, Telekoma Srbija, objedinio je u nastavljajući programa „Pokrećemo pokretače“. Program čine tri pojedinačna projekta: „Stvaramo znanje“, „mts app konkurs“ i „mts startup ubrzanje“, kao i saradnja sa kompanijom „Strawberry energy“, kroz koje je zaokružena podrška, koju Telekom Srbija pruža mladima, od osnovaca, srednjoškolaca, pa sve do mladih pokretača startapa.

Program „Pokrećemo pokretače“ 2019. godine nagrađen je jednom od najznačajnijih nagrada na polju društveno odgovornog poslovanja, koju dodeljuje Privredna komora Srbije pod nazivom „Đorđe Vajfert“.

Potcilj 4.3.

Do 2030. obezbediti jednaku dostupnost pristupačnog i kvalitetnog stručnog obrazovanja na svim nivoima, uključujući i univerzitetsko, za sve žene i muškarce

Projekat dualnog obrazovanja, Vlade Republike Srbije je projekat čiji je cilj da se, u skladu sa savremenim tehnološkim tendencijama, unapredi proces školovanja u srednjim stručnim školama za pojedina zanimanja i pospeši njihova adekvatna primena u praksi, a ujedno i doprinese jačanju konkurentnosti privrede Republike Srbije.

Telekom Srbija je obezbedio potrebne preduslove za uključivanje u projekat za

obrazovni profil monter telekomunikacionih mreža, što je i ozvaničeno Potvrdom o ispunjenosti uslova za izvođenje učenja kroz rad koju je kompaniji dodelila Privredna komora Srbije u oktobru 2020. godine.

Prva generacija đaka koji će se školovati za obrazovni profil monter TK mreža je upisana u septembru ove godine u Srednju tehničku PTT školu u Beogradu, a naredne godine ih očekujemo u trenažnom centru naše kompanije, gde će uz podršku kolega iz Direkcije za tehniku – licenciranih instruktora, prolaziti program učenja kroz rad.

Bolji uslovi za sticanje znanja- Stvaramo znanje

Novu, po mnogo čemu specifičnu školsku godinu, đaci u dvadeset osnovnih škola u Srbiji započeli su u novim, savremeno opremljenim računarskim kabinetima zahvaljujući donaciji Telekom Srbija u akciji „Stvaramo znanje“. Tokom četiri godine, koliko se projekat sprovodi, vrednu donaciju Telekom Srbija dobilo je 80 škola u zemlji. Telekom Srbija je omogućio nabavku savremene računarske opreme za određeni broj srednjih škola, među kojima su Ekonomsko trgovinska škola u Kraljevu, Ekonomsko trgovačka škola i Tehnička škola u Vranju.

Mtel Banja Luka je tokom 2020. godine, nastavila sa vrednim donacijama sportske opreme osnovnim i srednjim školama. Pored toga, kompanija je u prethodne četiri godine sproveda opsežnu akciju opremanja osnovnih i srednjih škola, te dečijih igrališta širom BiH, vrednom sportskom opremom i to u više od 30 škola na području cele BiH.

Inicijativa Međunarodnog foruma solidarnosti – EMMAUS podržana je i ove godine. U organizaciji Centra za sigurni internet u BiH, obeležen je Dan sigurnijeg Interneta (“Safer Internet Day – SID”). Tom prilikom, brojni akteri iz oblasti obrazovanja, zaštite dece, medijske politike i telekomunikacionog sektora promovisali su sigurno i odgovorno korišćenje interneta i digitalnih tehnologija.

Donirana su sredstva ETF-u Istočno Sarajevo, kako bi se obezbedila nabavka nameštaja za opremanje prostorija ovog fakulteta. Takođe, podržana je i organizacija edukativne radionice za studente Akademije umetnosti u Banja Luci, pod nazivom „Umjetnost-komunikacija-mediji“.

Prirodno-matematičkom fakultetu Univerziteta u Banja Luci, Mtel Banja luka je donirao sredstva za nabavku 3D printera i opreme za održavanje printera, a u svrhu štampanja vizira ugroženim licima u vreme pandemije.

Moja Supernova je poklonila prvu pametnu klupe đacima osnovne škole „Knežinja Milica“ na Novom Beogradu u okviru projekta „Pametne klupe za osnovne škole“ koji je pokrenulo Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja u saradnji sa kompanijom “Strawberry energy“. I u narednom periodu

Moja Supernova će vrednim poklonom u vidu pametne klupe obradovati još deset osnovnih škola širom Srbije.

Potcilj 4.4.

Do 2030. značajno povećati broj mladih i odraslih koji imaju odgovarajuće veštine, uključujući tehničke i stručne, za zapošljavanje, dostojne poslove i preduzetništvo

Program Moja prva plata Vlade Republike Srbije je namenjen mladima do 30 godina života sa završenom srednjom ili visokom stručnom spremom i bez radnog iskustva.

Učešćem u ovom programu Telekom Srbija otvara vrata kompanije ambicioznim mladim ljudima za sticanje svog prvog profesionalnog iskustva. Tokom trajanja prakse, omogućeno je polaznicima stručno osposobljavanje i sticanje veština i kompetencija za samostalni rad u renomiranoj kompaniji kakva je naša. Kandidati su mogli da se prijave na neku od oglašanih pozicija u Direkciji za IT podršku i ICT servise, Direkciji za tehniku, Direkciji za privatne korisnike i Direkciji za poslovne korisnike. Za objavljene pozicije određeni su mentori iz pripadajućih organizacionih celina, koji će pružati podršku praktikantima, prema utvrđenom planu obuke.

Studentske stručne prakse u Telekom Srbija se obavljaju na osnovu ugovora sa 4 visokoobrazovne ustanove:

- Univerzitet u Beogradu,
- Univerzitet u Kragujevcu,
- Univerzitet u Nišu i
- Fakultet tehničkih nauka Novi Sad.

U skladu sa tradicijom, Telekom Srbija je i tokom 2020. godine realizovao obaveznu stručnu praksu za studente i učenike za

- 90 studenata i
- 219 učenika srednjih tehničkih škola u Srbiji, od kojih je najveći broj bio iz Srednje tehničke PTT škole.

Prema novonastalim okolnostima, uvedena je mogućnost onlajn realizacije stručnih praksi i ovakav vid prakse ostvaren je za 16 studenata.

Dani prakse

Kao i ranijih godina, Telekom Srbija je bio godišnji partner Saveza studenata Fakulteta organizacionih nauka. Cilj partnerstva u 2020. godini je bilo integrisanje mladih talenata u digitalni svet mts-a. Kao partner organizacije, Društvo je

podržalo njihov projekat „Dani prakse 2020“ u okviru kog su studenti rešavali studiju slučaja na temu „mts – digitalni operator“.

Praksu u kompaniji Mtel Banja Luka tokom 2020. godine završilo je 34 studenta, najtraženije oblasti za praksu u sferi IKT-a su bile Internet of Things, ORACLE Apex, Analytics software, Virtuelna računarska mreža i sl.

U toku 2020. godine i u okviru zavisnih društava Mtel Banja Luka su vršene regrutacijske aktivnosti i stručnu praksu je obavilo ukupno pet studenta, od čega tri u Telrad Netu i dva studenta u Blicnetu.

Telrad Net je zaključio ugovor o poslovno-tehničkoj saradnji sa Fakultetom poslovne ekonomije i Pravnim fakultetom Univerziteta u Istočnom Sarajevu.

Logosoft d.o.o. Sarajevo je pokrenulo školu za studente “Fabrika IT profesionalaca” kroz online edukaciju, sa ciljem detekcije i prijema u radni odnos najboljih studenata.

Potcilj 4.b.

Do 2020. na globalnom nivou povećati broj stipendija koje su dostupne zemljama u razvoju, posebno najmanje razvijenim zemljama, malim ostrvskim državama u razvoju i afričkim zemljama, za pohađanje višeg obrazovanja, uključujući stručnu obuku i informacione i komunikacione tehnologije, kao i tehničke, inženjerske i naučne programe, u razvijenim zemljama i ostalim zemljama u razvoju

Projekat „mts app konkurs“

Telekom Srbija već 10 godina uspešno realizuje, podstičući srednjoškolce da iskažu svoje znanje i kreativnost u procesu programiranja aplikacija za mobilne uređaje. mts app konkurs, sada u onlajn formi, namenjen je učenicima gimnazija, koje rade prema programu za talente na polju matematike, informatike i računarstva.

Učešćem u mts app konkursu učenici dobijaju priliku da osmisle korisnu i upotrebljivu aplikaciju u Android™-u ili iOS-u, da je programiraju i predstave kao jedinstven proizvod na tržištu. Nakon prezentacije aplikacija, žiri proglašava pet najboljih aplikacija i timova, koji dobijaju vredne nagrade u vidu mobilnih telefona.

Pobednički timovi iz Srbije susreću sa svojim vršnjacima iz Bosne i Hercegovine i Crne Gore u okviru Regionalnog app izazova, narednog nivoa takmičenja koje okuplja timove iz regiona, jer se po istim pravilima konkurs odvija paralelno i u

organizaciji m:tel BiH i m:tel CG. Članovi pobedničkog tima iz niške gimnazije „Svetozar Marković“, dobili su prestižnu računarsku opremu.

Programi i partneri u oblasti obrazovanja uvek u vrhu prioriteta Prilikom realizacije projekata na polju društvene odgovornosti, Društvo pažljivo bira partnere sa kojima deli iste vrednosti i ciljeve. Neka od tih partnerstava su trajna i više od decenije donose napredak i uspeh učesnicima projekta. Među brojnim partnerstvima izdvaja se saradnja sa Matematičkom gimnazijom u Beogradu, školom od posebnog nacionalnog značaja sa kojom Društvo, pored mts app konkursa, realizuje matematičke kampove i omogućava odlazak učenika na brojna međunarodna takmičenja. Početkom 2020. godine, zahvaljujući podršci Telekom Srbija, talentovani učenici Matematičke gimnazije otputovali su u Kazahstan, na „Žautikovsku olimpijadu“, odakle su se vratili sa čak sedam medalja iz matematike, informatike i fizike, dok su na takmičenju u Bukureštu osvojili jednu zlatnu i pet bronzanih medalja.

m:stipendisti

Nova generacija studenata i ove godine dobila je priliku da ponese titulu m:stipendiste u organizaciji Mtel Banja Luka. Kroz ovaj program je prošlo više od 200 studenata tokom deset prethodnih godina i mnogi od njih su sada deo kompanije m:tel kao zaposleni stručnjaci iz oblasti koju su izučavali tokom studija.

Svečano uručenje stipendija, koje Mtel Banja Luka 10 godina dodeljuje najuspešnijim studentima elektrotehničkih fakulteta iz BiH, održano je u martu i aprilu 2020. godine u Istočnom Sarajevu. Stipendije je dobilo četrnaest studenata Elektrotehničkog fakulteta iz Istočnog Sarajeva.

Potcilj 4.5.

Do 2030. eliminisati rodnu nejednakost u obrazovanju i obezbediti jednak pristup svim nivoima obrazovanja i stručnom osposobljavanju za ranjive grupe, uključujući osobe sa invaliditetom, autohtono stanovništvo i decu u ranjivim situacijama

Telekom Srbija je, zajedno sa druga dva operatora, u saradnji sa Kancelarijom za IT i eUpravu Vlade Srbije i neprofitnom inicijativom „Digitalna Srbija“ obezbedio donaciju mobilnih uređaja i SIM kartica za učenike osmog razreda koji kod kuće nisu imali uslove za onlajn testiranje polaganja mature, kao i 5GB interneta mesečno za mobilne uređaje za učenike iz društveno osetljivih porodica.

Telekom Srbija, Regionalni centar za talente koji je organizovao „Svetsko prvenstvo za istraživačke radove“, kao i Centar za promociju nauke koje već nekoliko godina unazad organizuje manifestaciju „Maj – mesec matematike“, a

2020. godine prvi put u virtuelnoj formi.

Već više godina Društvo pruža podršku udruženju „Tesla global forum“ u organizaciji manifestacije posvećene delu i dostignućima velikog naučnika.

Zajedno sa Ministarstvom za naučnotehnološki razvoj, visoko obrazovanje i informaciono društvo Republike Srpske, definisan je i realizovan projekat „1.000 ZA BUDUĆNOST“, u okviru kojeg je Mtel Banja Luka finansirao nabavku 333 Raspberry Pi mini-računara, koji su bili podeljeni učenicima osnovnih škola iz 20 izrazito nerazvijenih opština u Republici Srpskoj.

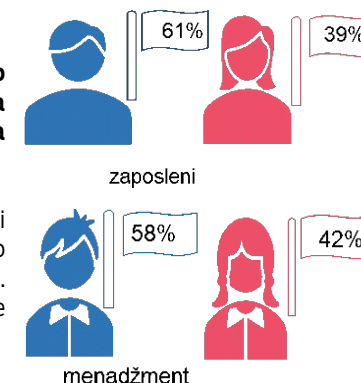
Takođe, kako bi se i svim srednjoškolcima i studentima omogućio pristup internetu za potrebe onlajn nastave, kompanija im je dodelila bonus od 15 GB saobraćaja mesečno, bez naknade, do kraja školske godine.



Potcilj 5.5.

Obezbediti da žene u potpunosti i efektivno učestvuju i imaju jednake mogućnosti za rukovođenje na svim nivoima donošenja odluka u političkom, privrednom i javnom životu.

Shodno međusobnoj raznolikosti u vrsti delatnosti koje obavljaju, Telekom Grupa po članicama ima raznoliku rodnu strukturu. Značajan broj članica ima izbalansirano učešće oba pola u ukupnom broju zaposlenih.



Kada je reč o rodnoj strukturi menadžmenta, učešća žena u menadžmentu je veći od učešća u ukupnom broju zaposlenih.

U ukupnom broju trening sati zaposlenih na nivou Telekom Srbija Grupe podjednako su zastupljena oba pola.

Broj sati realizovanih edukacija	Telekom Srbija		Mtel Banja Luka	
	2019.	2020.	2019.	2020.
muškarci	29.905	16.236	16.957	5.292
žene	30.397	17.564	13.958	2.673



Potcilj 6.4.

Do 2030. bitno povećati efikasnost korišćenja vode u svim sektorima i obezbediti održivu eksploataciju vode i snabdevanje slatkom vodom kako bi se odgovorilo na nestašicu vode i u znatnoj meri smanjio broj ljudi koji se suočavaju sa nestašicom vode

Telekom Srbija je tokom 2020. godine ostvarila značajnu uštedu u potrošnji vode. Iznosile su do 50.000 m³ što je oko 32% manja potrošnja u odnosu na 2019. godinu.

Uštede su ostvarene prvenstveno racionalizacijom ukupnog poslovnog prostora kao i organizovanjem rada značajnog broja zaposlenih van poslovnog prostora tokom trajanja pandemije.

Telekom Srbija je prepoznala važnost ovog cilja i nastaviće sa aktivnostima racionalizacija u svim oblastima poslovanja.



Potcilj 8.2.

Postizanje viših nivoa ekonomske produktivnosti kroz diversifikaciju, tehnološku nadogradnju i inovacije, uključujući fokusiranje na radno intenzivne i visoko profitabilne sektore

mts startup ubrzanje

Telekom Srbija je i u 2020. godini nastavio saradnju sa partnerskom organizacijom Startit, kroz program „mts startup ubrzanje“ posvećen startupima u završnoj fazi razvoja preduzetničkih ideja. U okviru tog programa, tokom prethodna tri ciklusa, sedam timova dobilo je podsticaj u iznosu od 60.000 evra, od kojih je pet timova i dalje aktivno radi na daljem razvoju svojih servisa.

Startit je od 2020. godine temeljno preuredio program namenjen preduzetničkim timovima, pojedinačnog startapa, pod nazivom „Startit Rast“, predviđa i povezivanje sa investicionim fondovima iz celog sveta. Telekom Srbija je pružio i tehničku podršku u vidu kompletne internet instalacije za novi Startit centar u Kragujevcu, dok kao nacionalni partner ove organizacije, nastavlja da podržava rad ovih centara u još sedam gradova u Srbiji – Beogradu, Novom Sadu, Indiji, Vršcu, Zrenjaninu, Subotici i Šapcu.

Mtel digitalna fabrika

I tokom 2020. godine nastavila je sa radom Mtel digitalna fabrika⁶, centar za razvoj tehnološkog preduzetništva i inovacija u Podgorici. Mtel digitalna fabrika kreatorima dobre IT ideje nudi savršene uslove za osnivanje i razvoj sopstvenog biznisa, kako bi u što kraćem roku pokrenuli projekte i razvili uspješno poslovanje. Obezbeđena je konkretna podrška, prilagođeno mesto za rad, Cloud Computing platforma za razvoj, tehnička podrška, Startup program, administrativna i pravna savetodavna pomoć, odlična ekipa i umrežavanje sa drugim preduzetnicima. Pod pokroviteljstvom Mtel digitalne fabrike pokrenut je program Startup Activator, namenjen start up-ovima u najranijoj fazi razvoja, koji ima za cilj da motiviše mlade ljude da kreiraju proizvode koji će se primeniti ne samo u Crnoj Gori, nego i šire. Ideja je da se u Crnoj Gori napravi neka vrsta ekosistema, gde će mladi ljudi moći da rade i prodaju ideje po čitavom svetu, ali ostajući da rade u Crnoj Gori.

Zaposleni u Telekom Srbija su i u 2020. godini bili važni za osiguranje kontinuiteta odvijanja poslovnih procesa, podizanja kompetencija i kvaliteta rada i motivacije zaposlenih. Telekom Grupa je u ovom periodu posebnu pažnju posvetila:

- prilagođavanju rada i brizi prema zaposlenima u uslovima Covid pandemije.
- aktivnostima na privlačenju novih/mladih generacija
- aktivnostima zadržavanja i razvoja ključnih resursa
- zaštiti ličnosti i prava zaposlenog

Upravljanje razvojem zaposlenih u matičnom društvu realizovano je kroz redovne planirane obrazovne i razvojno-motivacione modalitete posebno namenjene menadžmentu, talentima i drugim zaposlenima (različiti vidovi internih i eksternih edukacija, poslovnih simulacija, teambuilding programa, dodatnog školovanja). S druge strane, započeta je i većim delom realizovana digitalizacija i unapređenje postojećih razvojnih procesa kroz projekat implementacije integrisanog SAP Success Factors informatičkog sistema kroz osnovne module koji podržavaju procese regrutovanja, selekcije, uključivanja u posao i osnovne baze zaposlenih.

Takođe, većim delom su razvijeni i implementirani svi moduli koji će u narednom periodu, na savremen, interaktivan način, podržavati i međusobno povezivati procese procene radne uspešnosti, upravljanja talentima i upravljanja razvojem i učenjem zaposlenih. Uz pomoć online platforme za učenje, dodatno će se unaprediti ulogu partnera u kreiranju kulture kontinuiranog učenja i razvoja.

U cilju prilagođavanja izazovima poslovanja u toku pandemije, kao i povezivanja i razmene znanja između zaposlenih na neformalan način, u toku 2020. godine organizovano je šest meet up-ova na različite teme putem MS Teams-a. Takođe, realizovani su značajni projekti u oblasti HR-a iz domena inovacija - Projekat „Korporativne inovacije“, koji je realizovan u saradnji sa Direkcijom za IT podršku

i ICT servise sa ciljem razvoja internih inovacija, za kandidovanje ideja iz oblasti procesa i proizvoda, prijavljeno je ukupno 156 ideja zaposlenih. Nakon tri kruga validacije i ocenjivanja od strane stručne komisije, izabrana je finalna pobjednička ideja, koja je adekvatno nagrađena.

Obuke

U 2020. godini je zbog specifične situacije smanjeno učešće u obukama zaposlenih na skoro 50% manji broj trening sati. Za obuke se izdvojilo oko 69% sredstava namenjenih razvoju zaposlenih.

Realizovane edukacije	Telekom Srbija		Mtel Banja Luka	
	2019.	2020.	2019.	2020.
Edukacije (broj sati)	60.302	33.800	40.374	10.098
zaposleni	38.092	20.856	30.826	7.720
menadžment	22.210	12.944	9.548	2.378

Nastavljajući negovanje koučing kulture, za menadžere u tehnici i prodaji Mtel Banja Luka je organizovao in-house obuke, koje su polaznicima omogućile primenu alata koji se koriste prilikom vođenja timova. Alati se odnose na prepoznavanje i unapređenje sopstvenog stila rada, stilova rada svojih zaposlenih, te delegiranja, vođenja i davanja povratnih informacija. Mtel Banja Luka je pokrenuo inicijativu digitalizacije „osnovnog nivoa“ obuka, putem koje se vrši obuka u domenu korišćenja novih tehnologija sa ciljem podizanja produktivnosti zaposlenih i efikasnijeg odvijanja poslovnih procesa.

Organizovan je niz internih on-line vebinara, te je u potpunosti digitalizovan proces edukacije zaposlenih kroz korišćenje digitalnih resursa kompanije (interni portal, portal za učenje na daljinu, MS Teams).

⁶ <http://digitalnafabrika.Mtel.me/>

Broj i struktura realizovanih obuka najznačajnijih članica

Broj zaposlenih	Telekom Srbija		Mtel Banja Luka	
	2019.	2020.	2019.	2020.
Obuke za stručnu licencu	1	9	25	31
Školovanje od strane društva	15	8	77	36
Talent program	145	240	0	0
Team bilding	742	106	424	15
Rotacije	380	29	4	10
Interne obuke	566	154	703	120
Lični razvoj	1895	1139	409	276
Ukupno:	3744	1685	1642	488
Br. zaposlenih sa stručnim licencama	507	474	37	44
Br. zaposlenih članovi stručnih org.	449	481	38	41

Ostale članice Telekom Srbija Grupe kontinuirano realizuju obuke. Mts Banka je na eksterne obuke u zemlji tokom 2020. godine, poslala ukupno 9 zaposlenih Banke. Obuke su se odnosile na tematiku sprečavanja pranja novca, veštinu pisanja u marketinške svrhe, compliance funkcije u bankama i sl. u organizaciji Forum Media, Udruženja banaka Srbije i sl. Kompanija Yunet je uložila znatna sredstva na školovanje 5 zaposlenih u 2020. godini. Dok je u 2019. godini na školovanju bilo 20 zaposlenih.

Rotacije

U 2020. godini je nastavljen program rotacija zaposlenih u Telekomu Srbija. Zbog situacije izazvane pandemijom virusa Covid 19, redukovan je inicijalno predviđen broj zaposlenih za učešće u procesu rotacije poslova. U tom smislu, akcenat je stavljen na privremene rotacije zaposlenih. U 2020. godini ukupno se 11 zaposlenih prijavilo za navedeni oblik rotacije, nakon sprovedenih aktivnosti prema važećoj Metodologiji, 6 zaposlenih se nakon isteka privremene rotacije trajno rasporedilo u organizacionu celinu u koju su bili rotirani, čime je postignut pun efekat samog procesa rotacije.

U cilju motivisanja i zadržavanja ključnih resursa u Društvu u 2020. godini je nastavljeno sa primenom Modela fleksibilnih beneficija, kao vrstom indirektnih kompenzacija, regulisanog Odlukom o dodeli fleksibilnih beneficija kojim su predviđena pravila za dodelu i vrste ponuđenih benefita. U 2020. godini određeno je 467 zaposlenih - korisnika fleksibilnih beneficija iz svih organizacionih celina

Društva. Realizovano je ukupno 2549 zahteva za dodelu različitih vrsta fleksibilnih beneficija (različitih vrsta osiguranja zaposlenog, različitih vidova usavršavanja, turističkih putovanja, pokrivanje troškova školovanja dece zaposlenog, medicinskih usluga, fitness i wellness usluga, različitih poklon kartica i vaučera).

Takođe, u 2020. godini je dodeljeno 10 stambenih zajmova zaposlenima, na ime učešća u kreditu kod poslovnih banaka, čime je Društvo pružilo podršku zaposlenima u jednom od najvažnijih životnih pitanja.

Tokom 2020. godine povodom 8. marta, realizovane su jednokratne isplate sredstava za sve žene, bez obzira na tip zaposlenja, kao i novogodišnjih paketa za decu - isplate za zaposlene roditelje dece uzrasta do 10 godina, kao i za decu sa posebnim potrebama do 15 godina.

Pored navedenog, Telekom Srbija obezbeđuje za sve zaposlene dobrovoljno penzijsko osiguranje od 2008. godine, u dobrovoljnim penzijskim fondovima Dunav i Generali.

Telekom Srbija nastavlja sa tradicijom jubilarnih nagrada zaposlenima i bivšim zaposlenima, koji u toku godine navršše 10, 20, 30 ili 40 godina neprekidnog rada u Telekomu Srbija, odnosno PTT sistemu Srbije.

Kao rezultat sprovedenih mera u prethodnom periodu, u 2020. godini evidentan je veći rast novozaposlenih mlađe populacije u Telekom grupi, što je posledica različitih employment branding aktivnosti i učešća u projektima Vlade Republike Srbije.

Starosna struktura novozaposlenih	2020.
Do 30 godina	34%
30-50	59%
Od 50 godina	7%
Ukupno novozaposlenih	1318
Broj odlazaka iz TG grupe	481
Neto promena	837

Prosečna stopa eksterne fluktuacije je relativno niska u 2020. u odnosu na prethodnu godinu kada je u Telekom Srbija realizovan dobrovoljni odlazak zaposlenih.

Stopa eksterne fluktuacije	2019.	2020.
Telekom Srbija	17%	2%
Mtel Banja Luka grupa	6%	5%
Telus	9%	6%
Moja Supernova		8%
Mtel Podgorica	1%	3%
mts banka	10%	9%
Arena Channels Group	4%	12%
mts d.o.o.	15%	4%
Yunet	15%	12%
Mtel Global	4%	14%
Prosečno	10%	7%

Mtel Banja Luka je u skladu sa praksom iz prethodnih godina, i u 2020. godini nagradio svoje zaposlene. Nagradu „radnik godine“ je ponelo ukupno 36 radnika u 2020. godini. Kriterijum za nagrađivanje je bilo ponašanje koje na jasan način promovira korporativne vrednosti. Takođe, novčanim iznosima su sporadično nagrađivani pojedini zaposleni za poseban doprinos i rezultate rada izvan opisa poslova radnog mesta.

Mts Banka nagrađuje zaposlene za ostvareni učinak izvan standardnog.

Potcilj 8.8.

Zaštiti radna prava i promovirati bezbedno i sigurno radno okruženje za sve radnike, uključujući radnike migrante, a posebno žene migrante, i one koji rade opasne poslove

Telekom Grupa je u periodu pandemija pokazala visok nivo razumevanja i brigu prema zaposlenima i uložila dodatne napore kako bi im obezbedila nesmetan rad na daljinu i preraspodelu radnog vremena za sve zaposlene čije je radno mesto ovo omogućavalo (60% zaposlenih u Mtel Banja Luka) ali i bezbednost i zdravlje zaposlenih sa druge strane.

Mel Podgorica je veliki broj radnika uputio na rad od kuće, a za one koji zbog prirode posla ne mogu raditi od kuće, obezbedena je sva neophodna oprema za zaštitu i bezbedno obavljanje posla (maske, rukavice, sredstva za dezinfekciju ruku). Takođe, svakodnevno se nakon zatvaranja poslovnica i završetka posla u upravnoj zgradi vrši detaljna sterilizacija prostora, kako bi se zaštitili od zaraze zaposleni i korisnici usluga.

Članice Telekom Srbija Grupe su svojim internim aktima predvidele pravo na redovne zdravstvene preglede za zaposlene, kao i solidarnu pomoć, kako za zaposlene tako i za članove njihovih porodica.

Shodno podacima reprezentativnih članica Grupe, solidarna pomoć dodeljena je za više od 13% zaposlenih, dok su za više od 25% zaposlenih u Grupi realizovani lekarski pregledi. U ovim aktivnostima prednjači Mtel Banja Luka koja je obezbedila socijalnu pomoć za preko 45% zaposlenih.

Grupe dosledno primenjuju aktivnosti definisane Zakonom o bezbednosti i zdravlju na radu. U cilju podizanja nivoa bezbednosti i zdravlja na radu Telekom Srbija je 2019. godine implementirao ISO standard 45001:2018 i doneo Politiku bezbednosti i zdravlja na radu kojom su definisani principi i oblast primene. Krajem 2020. godine je uspešno sprovedena resertifikacija, odnosno produženje važenja dobijenog sertifikata. Shodno tome, na godišnjem nivou se realizuju odgovarajuće obuke za zaposlene na radnim mestima sa povećanim rizikom, kao i za novoangažovane i zaposlene koji su preraspoređeni na druge poslove.

Na osnovu podataka reprezentativnih članica Grupe, može se zaključiti da je broj obuka znatno povećan, što je posledično dovelo do značajnog smanjenja slučajeva povreda tokom 2020. u odnosu na 2019. godinu.

Bezbednosti i zdravlje na radu	2019.	2020.
Broj zaposlenih na r. mestima sa povećanim rizikom	1.558	2.019
Broj povreda na radu sa lakšim povredama	53	39
Broj povreda na radu sa težim povredama - invaliditet	6	5
Broj povreda na radu sa smrtnim ishodom	0	0

Telekom Srbija obezbeđuje kolektivno osiguranje za sve zaposlene od posledica nesrećnog slučaja (nezgode) na radu i van rada (24 časa) i težih bolesti i hirurških intervencija. Pravo na isplatu osigurane sume podnošenjem odštetnog zahteva, od strane osiguravajućih društava u 2019. godini ostvarilo je ukupno 300 zaposlenih (4,46%), dok je u 2020. godini to pravo ostvarilo 214 zaposlenih (3,19%).

Telekom Srbija obezbeđuje dodatnu zaštitu zaposlenih kroz kolektivno osiguranje, uz posebno osiguranje zaposlenih, koji su raspoređeni na radna mesta sa povećanim rizikom.

Ostale članice Grupe su svojim internim aktima definisale osnovno osiguranje zaposlenih i osiguranje od profesionalne odgovornosti.



Potcilj 9.1.

Razviti kvalitetnu, pouzdanu, održivu i otpornu infrastrukturu, uključujući regionalnu i prekograničnu infrastrukturu, kako bi se podržali ekonomski razvoj i ljudsko blagostanje, sa fokusom na jeftinom i jednakom pristupu za sve

Ovaj cilj se uspešno realizuje kroz ALL IP projekat modernizacije fiksne telefonske mreže Telekoma Srbija koja će, između ostalog omogućiti da veliki broj korisnika, pre svega u urbanim sredinama, dobije pristup optici gde se korisničke brzine mogu kretati i do 1Gb/s. Realizacija projekta uticaće i na stvaranje povoljnijeg poslovnog okruženja za nove investitore, jer je postojanje optike prekretnica za dalji razvoj privrede. Do sada je Izgrađena optika za 887.000 domaćinstava, položeno je 28.825 km kablova i blizu 1,5 miliona km optičkih vlakana.

Potcilj 9.c

Značajno povećati pristup informacionim i komunikacionim tehnologijama i uložiti napore da se obezbedi univerzalan i priuštiv pristup internetu u najmanje razvijenim zemljama do 2020. godine

Moja Supernova je u sponzorskoj ulozi bila prisutna na prvom „Blic“ panelu u organizaciji kompanije „Ringier Axel Springer“ i Privredne komore Srbije pod nazivom „Geopolitika u digitalno doba – Može li Srbija da iskoristi šansu?“ koji je održan početkom marta 2020. godine.



Potcilj 11.4.

Pojačati napore da se zaštiti i očuva svetska kulturna i prirodna baština

Tokom 2020. godine nastavljena je i uspešna saradnja sa Fakultetom likovnih umetnosti. Društvo je obezbedilo novčanu nagradu za najbolji studentski rad na Odseku za nove medije, koja je dodeljena po četvrti put. Zahvaljujući donaciji Telekoma Srbija na FLU je pušten u rad i 3D štampač za glinu velikih dimenzija.

Uz već tradicionalnu podršku Društva, mlađe generacije umetničkih talenata bile su u prilici da prikažu svoje radove na „55. Dečijem oktobarskom salonu“. Data je podrška za održavanje „Pesničke štafete“ u Zrenjaninu, a obezbeđene su nove knjige kao poklon školskim bibliotekama uoči Nove godine u još deset osnovnih škola širom Srbije.

Telekom Srbija i Zadužbina Ilije M. Kolarca nastavili su saradnju na programu „Kolarac – Tvoj svet muzike“ u okviru kog su u Beogradu gostovala najznačajnija imena svetske muzičke scene, a mladi umetnici, uz podršku Društva, svoje umeće pokazali su na XVII Međunarodnom muzičkom takmičenju „Davorin Jenko“.

Telekom Srbija pomogao je obnovu više crkava i manastira, među kojima su i Hram Svetog Vasilija Ostroškog u Beogradu, Manastir Svetog Nikolaja Mirlikijskog u Drači, Hram Svete Petke u Rakovcu, Crkva Svetog velikučenika Dimitrija u Obrenovcu, a omogućene su i dodatne telekomunikacione usluge za manastir

Hilandar, kako bi se unapredio projekat digitalizacije Hilendarske riznice.

U cilju očuvanja kulturne baštine, Telekom Srbija je pomogao nabavku informatičke opreme za Istorijski arhiv Šumadije u Kragujevcu. Arhiv u svojim depoima i fondovima baštini dragocenu građu, koja svedoči o istoriji tog dela Srbije u kom su postavljeni temelji moderne države.

Kroz višegodišnju saradnju sa Etno mrežom koja je organizovala sedmu po redu izložbu „100 žena – 100 minijatura“, Telekom Srbija doprinosi afirmaciji ženskog preduzetništva u ruralnim sredinama i očuvanju kulturnog nasleđa.

Telekom Srbija je kao tradicionalni prijatelj manifestacije „Sportsko sabranje Svete Srbije“, podržao projekat usmeren na negovanje tradicije, zajedništva i sportskog duha među mladima, centralni događaj na Adi Ciganliji u Beogradu, gde je organizovan niz sportskih događaja, turnira, kulturnih i edukativnih sadržaja.

Mtel Banja Luka je tokom 2020. godine kao i ranijih godina pružio punu podršku:

- Narodnom pozorištu RS koje je proslavilo važan jubilej, 90 godina postojanja, ali i održavanju manifestacije Teatar festa „Petar Kočić“;
- Muzeju Republike Srpske u kom je tokom 2020. godine predstavljena izložba „Povratak u svijet iluzije“ u okviru koje su posetioci imali i Mtel kutak za fotografisanje;
- Petom izdanju Play Media Day koje je održano online;
- Gala koncertu Gradskog tamburaškog orkestra pod nazivom „Tamburaška razglednica Evrope“, u velikoj koncertnoj dvorani Kulturnog centra Banski dvor;
- Festivalu „Jesenja sonata“, koji je postala tradicionalna kulturna manifestacija. Banski dvor je za sve one koji nisu uspeli da dođu do festivalske ulaznice i omogućio lajv strim svake festivalske večeri na zvaničnom Jutjub kanalu Banskog dvora;
- „Gipsy Kings“ koncertima u Sarajevu i u Banja Luci;
- #ostanikodkuće uz online koncert Sergeja Četkovića. Povodom Dana grada Banjaluke, 22. aprila 2020., putem TV programa, u posebnoj emisiji, gledaoci su imali priliku da uz pomoć podrške Mtel-a slušaju i gledaju live stream koncert Sergeja Četkovića.

Moja Supernova je postala pokrovitelj Mobile Music Fest-a, drugog po redu jedinstvenog i originalnog off&online takmičenja autorskih bendova pop/rock orijentacije, u kojem učestvuju mladi bendovi i muzički umetnici.

Potcilj 11.6.

Do 2030. smanjiti negativan uticaj gradova na životnu sredinu meren po glavi stanovnika, sa posebnom pažnjom na kvalitet vazduha i upravljanje otpadom na opštinskom i drugim nivoima

Digitalna rešenja koja transformišu naše gradove, kompanija Telekom Srbija razvija samostalno ili u saradnji sa partnerima kroz koncept „pametnih gradova“. Jedni od partnera su i mladi stručnjaci iz kompanije „Strawberry Energy“, sa kojima kompanija sarađuje još od 2011. godine, kada su počeli da razvijaju pametna rešenja za urbane sredine, koristeći savremene tehnologije.

Nakon postavljanja Pametne klupe u Novom Sadu godinu ranije, saradnja je u 2020. godini ostvarena postavljanjem „Pametne klupe“ u Leskovcu, kao poklon Centru za stručno usavršavanje u obrazovanju, povodom Dana nauke.

Pored toga što služi za pristup besplatnom internetu i kao solarni punjač za mobilne uređaje, klupa pruža i informacije o kvalitetu vazduha, nivou buke u okruženju, kao i o temperaturi i vazdušnom pritisku, što utiče na podizanje svesti o potrebi zaštite životne sredine.



Potcilj 12.4.

Do 2020. postići ekološki ispravno upravljanje hemikalijama i svim vrstama otpada tokom čitavog njihovog upotrebnog ciklusa, u skladu sa dogovorenim međunarodnim okvirima, i značajno smanjiti njihovo ispuštanje u vazduh, vodu i zemljište kako bi se što više umanjili njihovi negativni uticaji na zdravlje ljudi i životnu sredinu

Prema Zakonu o zaštiti od nejonizujućeg zračenja, merenja nivoa elektromagnetnog zračenja radio baznih stanica vrši se svake dve godine. U 2020. godini su urađena merenja na 667 baznih stanica:

- Sprovedena su prva merenja za 253 bazne stanice na 81 lokaciji.
- Urađene su Stručne ocena opterećenja životne sredine na 101 lokaciji koje obuhvataju i merenja za 356 baznih stanica.
- Dodatno je urađeno i 58 nultih merenja u okviru Stručnih ocena za novoplanirane lokacije.

U toku 2020. godine smanjen je broj kotlarnica koje emituju emisiju štetnih gasova za četiri, sa 14 na 10 kotlarnica što je rezultiralo manjom emisijom štetnih gasova za približno 40% materija, čije se prisustvo u vazduhu meri.

Upravljanje toplotnom energijom, sirovinama potrebnim za zagrevanje poslovnih objekata se vodilo detaljnim planiranjem isporuka energenata uz rigoroznu kontrolu potrošnje i ukazivanje na svaku povećanu potrošnju pojedinih objekata. Rezultat je

manja potrošnja najznačajnijih vrsta energenata u odnosu na 2019. godinu.

Potrošnja sirovina i energije, emitovanje gasova	2019.	2020.	rast
NO ² kg	5.240	5.379	3%
CO kg	11.057	6.430	-42%
SO ₂ kg	6.353	3.558	-44%
Drvo m ³	61	73	19%
Ugalj kg	195.978	184.763	-6%
Lož ulje l	309.935	292.245	-6%
Mazut l	284.268	275.202	-3%

Intenzivno se vodi se računa prilikom nabavke i korišćenja voznog parka. Ukupna potrošnja goriva u 2020. godini je smanjena za blizu 9% odnosno, ostvarena je manja potrošnja goriva ukupno za 150 hiljada litara.

Vozni park	2019.	2020.	rast
broj vozila	1.074	1.072	-0,2%
učestće teretnih vozila u ukupnom broju	52	51	-0,2%

Potrošnja goriva	2019.	2020.	rast
potrošnja dizel (Lit)	811.430	712.906	-12%
potrošnja Benzin (Lit)	999.315	939.242	-6%
Ukupno	1.810.744	1.652.148	-9%

Tokom 2020. godine izrađeno je 160 izveštaja sistematskog ispitivanja nivoa nejonizujućeg zračenja električnog polja sa baznih stanica mobilne telefonije i 500 merenja nivoa elektromagnetnog polja na lokacijama baznih stanica širom Bosne i Hercegovine.

Prema Ministarstvu zdravlja i socijalne zaštite u cilju pribavljanja dozvola za upotrebu baznih stanica upućeno je 196 zahteva na osnovu važećih zakonskih propisa. Regulatornoj Agenciji za Komunikacije je upućeno 384 Izjave o sigurnosti radi pribavljanja Potvrda o sigurnosti za rad baznih stanica na području BiH.

Na objektima kompanije gde postoje kotlovska postrojenja vršeno je merenje čađi koja se putem dimnjaka izbacuje u vazduh. Prema zahtevu Ekološke inspekcije grada Banja Luka, vršena su tri merenja buke koju proizvode sistemi klime.

Mtel Podgorica svojim aktivnostima podiže svest zaposlenih o značaju brige za životnu sredinu. U cilju doprinosa čistijoj i zdravijoj Crnoj Gori sprovodi aktivnosti.

- pravilno odlaganje otpada
- zaštita vazduha od zagađenja izduvnih gasova službenih vozila
- razvoj svesti kod građana da svi pojedinačno mogu dati doprinos zaštiti životne sredine, pravilnim odlaganjem otpada
- zaposleni učestvuju u realizaciji svih aktivnosti koje sprovodi na planu zaštite društvene sredine
- svi projekti koji se planiraju i realizuju prolaze proceduru kod ekoloških eksperata iz nadležnog Ministarstva turizma i održivog razvoja
- svi prostori se rade tako da ne remete životnu sredinu
- odlaganje otpada (na prvom mestu elektronskog otpada, kompjutera, telefona, raznih tehničkih uređaja) sprovodi se sa kompanijom koja ima dozvolu za uništenje elektronskog otpada
- svi službeni automobili su sa smanjenjem zagađenjem vazduha
- angažuju se stručnjaci za razna merenja u smislu zagađenja vazduha, zračenja, buke i drugo. Realizuju se merenja u saradnji i sa Ekotoksikološkim zavodom Crne Gore

Potcilj 12.5

Do 2030. značajno smanjiti proizvodnju otpada kroz prevenciju, redukciju, recikliranje i ponovno korišćenje

Tok upravljanja otpadom definisan je propisima Republike Srbija, kao i internim aktima - Uputstvom o postupanju sa otpadnim materijama, Procedurom za rashod, isknjiženje i likvidaciju imovine i Pravilima za sprovođenje postupka prodaje rashodovane imovine i predaje prodane imovine.

U odnosu na 2019. godinu, od strane Telekom Srbija predato je 417 t otpada više, a i značajno je skraćen period čuvanja otpada do predaje kvalifikovanim pravnim licima radi reciklaže. Softverska aplikacija kojom se prati predaja otpada je aplikacija Agencije za zaštitu životne sredine, Ministarstva za zaštitu životne sredine.

Količina otpada (u tonama)	2019.	2020.	rast
Ukupno opasan i neopasan otpad	720	1.137	58%
Ukupno neopasan otpad	602	462	-23%
Ukupno opasan otpad	119	674	468%

Kroz aktivnosti racionalizacije poslovnog prostora i snimanje instalisanih kapaciteta grejanja tehničkog i poslovnog prostora Telekom Srbija je tokom 2020. godine ostvarila značajne godišnje uštede u troškovima u dinarima u odnosu na 2019. godinu:

Ostvarene uštede	Godišnji iznos ušteta
Grejanje	31.858.240
Električna energija	5.489.788
Isporuka vode i kanalizacija	1.216.240
Odvoženje i deponovanje komadnog otpada	2.801.848
Isporuka energenata u zajedničke kotlarnice	1.959.660
Ukupno:	43.325.776

Telekom Srbija je i tokom 2020. godine sprovodio intenzivnu kampanju za uslugu E-račun uz brojne pogodnosti i popuste za korisnika. Racionalizacijom štampe i kontinuiranom kampanjom e-račun, procenjeno je da su ostvarene značajne uštede u potrošnji papira i štampanog materijala od oko 16%.

U cilju zaštite životne sredine u 2020. godini Mtel Banja Luka je kontinuirano sprovodio internu i eksternu kampanju za uštedu papira, odnosno korišćenje elektronskih računa umesto papirnih. Takođe, nastavljene su i aktivnosti koje se tiču pravilnog odlaganja zastarele i pokvarene elektronske opreme, te havarisanih telefona koje su vratili krajni korisnici.

U cilju smanjenja proizvodnje otpada Mtel Podgorica sprovodi aktivnosti smanjenja upotrebe papira u poslovanju.



Potcilj 15.5.

Preduzeti hitne i značajne aktivnosti za smanjivanje degradacije prirodnih staništa, zaustaviti gubitak biodiverziteta i do 2020. zaštititi ugrožene vrste i sprečiti njihovo istrebljenje

Članice Telekom Srbija Grupe u svakom poslovnom i organizacionom segmentu imaju u vidu neophodnost brige o životnoj sredini. U potpunosti poštuju zakonske propise i međunarodne standarde, usmeravajući se na davanje doprinosa realizaciji ključnih ciljeva održivog razvoja.

Kao i svake godine, u 2020. godini na planu zaštite životne sredine i ljudi, najviše pažnje posvećeno je radu baznih stanica i elektromagnetnom polju, koje sa njih emituje antenski sistem. U cilju zaštite životne sredine, članice su realizovale niz drugih aktivnosti.

U nastojanju da doprinese podizanju svesti zajednice o ekologiji, Telekom Srbija je nastavio sa aktivnostima u cilju zaštite životne sredine i ugroženih vrsta životinja i biljaka.

Donacija Fondaciji za zaštitu ptica grabljivica – Beograd omogućila je nabavku satelitskog odašiljača pomoću kojeg je, prvi put u Srbiji, primenjena satelitska telemetrija u monitoringu jedne migratorne i globalno ugrožene vrste ptica – orla zmijara.

Kroz donaciju Telekoma Srbija Udruženju „Jadovnik – oaza netaknute prirode“, nabavljen je video-nadzor sa pratećom neophodnom opremom na hranilištu Kašan na Jadovniku i koristi se za praćenje dolazaka beloglavih supova, ugrožene vrste.

Ulaganjem u očuvanje biljnih i životinjskih vrsta i njihovih staništa, Telekom Srbija dodatno skreće pažnju na zaštitu biodiverziteta.

“Eko-šetnja” novi je koncept volonterske akcije koju razvija i implementira organizacija CEREBRA u saradnji sa Studentskom organizacijom Prirodno-matematičkog fakulteta Banja Luka. Ova akcija ima za cilj promociju zdravih stilova života, kvalitetnog provođenja slobodnog vremena, uključivanje i afirmisanje mladih u ekološku zajednicu, podsticanje ekološke osveštenosti i direktan uticaj na zaštitu životne sredine.

U duhu obeležavanja Dana planete Zemlje, 22. aprila, Mtel Banja Luka se pridružio Pozivom za učešće u Playground izazovu, na teme koje se odnose na zaštitu životne sredine. Playground program, kao i većina planiranih aktivnosti u 2020. godini, usled pandemije izazvane virusom Covid-19, morao je biti na onlajn platformi. Snimci su bili postavljeni i na Mtel Facebook stranicu, a predavanja su bila besplatna i dostupna svima. Playground izazov završen je u decembru Demo danom, koji je ove godine takođe održan online, a na kojem je svoje projekte prezentovalo pet timova finalista. Stručni žiri odabrao je tri najuspešnija i dodelio novčane nagrade.



Potcilj 16.1.

Svuda značajno smanjiti sve oblike nasilja i sa njima povezane stope smrtnih slučajeva

Poštovanje prava zaposlenih je osnovna obaveza u ostvarivanju harmonizacije internih odnosa. U Telekomu Srbija kao matičnom društvu uspostavljena su, posredstvom internog portala, dva kanala zaštite zaposlenih kroz koje zaposlenim mogu da reše otvorena pitanja u vezi sa pravima i obavezama iz radnog odnosa.

- Pitajte ljudske resurse i
- Radnopravno savetovalište u okviru kojeg se zaposleni mogu obratiti stručnom timu pravnika za svaku pomoć u ostvarivanju i zaštiti svog radno pravnog položaja u skladu sa zakonskom i internom regulativom.

Pravilnik o zaštiti podataka o ličnosti definiše osnovne principe i pravila postupanja u oblasti obrade i zaštite podataka o ličnosti uzimajući u obzir verovatnoću nastupanja rizika i nivo rizika za prava i slobode fizičkih lica.

U cilju ostvarenja zaštite svakog zaposlenog usled diskriminacije i mobinga, u toku 2020. godine pokrenuta su dva sudska postupka. Takođe, U skladu sa Zakonom o zaštiti uzbunjivača, imenovano je lice za prijem informacija i uvođenje postupka u vezi sa uzbunjivanjem.

U okviru Telekom Srbija Grupe registrovani su sindikati u Telekomu Srbija, Mtel Banja Luka i Telusu koji broje oko 8.000 odnosno oko 75% u odnosu na njihov broj zaposlenih.

U Telekom Srbija registrovano je ukupno 10 sindikata od kojih 2 sindikata imaju status reprezentativnosti. Takođe, u okviru Telekom Srbija deluju udruženja koja okupljaju preko 1.300 članova.

- Udruženje montera za telekomunikacionu mrežu Srbije (860 članova)
- Udruženje inženjera Telekom Srbije (175 člana).
- Udruženje vlasnika akcija zaposlenih u JP PTT saobraćaja Srbije i Telekom Srbija (268 članova)

Potcilj 16.5.

Značajno smanjiti korupciju i podmićivanje u svim njihovim pojavnim oblicima

Pravilnik o postupku unutrašnjeg uzbunjivanja, na osnovu koga je doneta Odluka o imenovanju lica za prijem informacija i vođenje postupka u vezi sa uzbunjivanjem, definiše postupanje po informaciji u cilju utvrđivanja i otklanjanja nepravilnosti ukazanih informacijom.

U toku 2020. godine sprovedene su pripremne aktivnosti u vezi sa izradom plana integriteta, a u skladu sa Zakonom o sprečavanju korupcije. Cilj je uspostavljanje mehanizama koji će obezbediti efikasnije i efektivnije funkcionisanje Društva, kroz jačanje odgovornosti, povećanja transparentnosti u procesu odlučivanja, jačanje etike i uvođenje efikasnijeg sistema nadzora i kontrole.

Kodeks korporativnog ponašanja definiše borbu protiv korupcije i druge nezakonite radnje.

Usvajanjem Pravilnika o postupku uzbunjivanja u “mts banci” saglasno obavezi utvrđenoj Zakonom o zaštiti uzbunjivača, Banka je definisala pravila kojima se obezbeđuje zaštita uzbunjivača, koji otkriva između ostalog i kršenje propisa koji se odnose na poslovanje u okvirima organizacije, pa samim tim i aktivnosti koje bi u sebi eventualno sadržale i koruptivne elemente (unutrašnje uzbunjivanje). Sva prava zaposlenih u “mts banci” a koja su garantovana važećom zakonskom regulativom, interno su zaštićena pravilnikom o radu “mts banke” a.d. Beograd, kao i aktima: Pravilnikom o postupku unutrašnjeg uzbunjivanja, Odlukom o imenovanju lica za prijem zahteva za zaštite vršenja zlostavljanja na radu i obaveštenje o sprečavanju zlostavljanja na radu, Pravilnikom o stručnom usavršavanju, razvoju zaposlenih.



Potcilj 17.17.

Podržati i promovisati delotvorna javna, javno-privatna partnerstva i partnerstva civilnog društva, izgrađena na iskustvima i strategijama pronalaženja resursa za partnerstva

Telekom Srbija Grupa veruje da se ciljevi najbolje realizuju u komunikaciji sa stručnim i posvećenim ljudima i to potvrđuje višegodišnjim korporativnim članstvima u međunarodnim i domaćim stručnim i filantropskim organizacijama.

Telekom Srbija je svesna da liderstvo u uslugama i tržišni rast nosi dodatnu odgovornost prema lokalnoj zajednici, ali i odgovornost za realizaciju globalnih ciljeva, koje je prihvatila pristupivši Globalnom dogovoru UN tokom 2010. godine.

Telekom Srbija je već tradicionalno aktivni član mnogih međunarodnih i domaćih organizacija:

- Cullen International
- European Telecommunications Network Operators Association (ETNO)
- ESOMAR
- Gartner Inc
- GSM Association (GSMA)
- Internationaler Controller Verein (ICV)
- IEEE
- IoT Forum

- LoRa Alliance
- Metro Ethernet Forum (MEF)
- TeleGeography
- TeleManagement Forum (TMF)
- United Nations Global Compact Network (UNGCN)
- Forum za odgovorno poslovanje (FOP - Smart kolektiv)
- Francusko-srpska privredna komora (CCIFS)
- Inicijativa digitalna Srbija (IDS)
- Komora italijansko-srpskih privrednika (KISP)
- NALED
- Nemačko-srpska privredna komora (NSPK)
- Regionalni poslovni klub "Biznis plus"
- Savet stranih investitora (FIC)
- Srpska asocijacija menadžera (SAM)
- Udruženje korporativnih direktora Srbije (UKDS)
- Udruženje SAP korisnika u Srbiji (USKUS)
- Srpski filantropski forum
- Privredna komora Srbije
-

Mtel Podgorica je korporativni član sledećih organizacija:

- AMM - Asocijacija menadžera Crne Gore,
- AmCham Montenegro - Američka Privredna komora,
- MBA – Montenegro Biznis Alijansa,
- Unija poslodavaca,
- Privredna komora CG,
- MFIK,
- GSM asocijacija

Ostale društveno odgovorne aktivnosti Telekom Srbija Grupe u cilju brige o zajednici



Ulaganje u sport

Telekom Srbija od osnivanja Pokreta za žensku košarku – Marina Maljković, daje podršku, čime je omogućeno da se treninzi škole na više lokacija u Beogradu, Obrenovcu i Novom Pazaru, organizuju besplatno, do sada za 2.000 devojčica osnovnoškolskog uzrasta.

Snažna podrška sportu, kao pravoj vrednosti utkana je u temelj poslovanja Mtel Banja Luka i veliki i važni ugovori, kao i sponzorstva su realizovani u 2020. godini:

- Postao je sponzor Nogometnog/Fudbalskog saveza BiH, odnosno Premijer lige BiH, kao i muških A i U-21 reprezentativnih selekcija. Preuzimanjem ovog sponzorstva, između ostalog, kompanija Mtel je omogućila da Arena sport prenosi utakmice Premijer lige BiH, utakmice Kupa BiH, te Prve lige RS i Prve lige FBiH.
- Potpisao je ugovore sa Nogometnim savezom Federacije BiH i sa Fudbalskim savezom RS. Ovi ugovori odnose se na sponzorstvo Prvih liga, u ovom slučaju Federacije BiH i Republike Srpske, kao i na prava prenosa za emitovanje utakmica koje se igraju u okviru ovih liga, koje ljubitelji ovog sporta nisu bili u prilici da prate putem TV prenosa.
- Ozvaničio je saradnju sa svetskim šampionom u džudou Nemanjom Majdovim.

- Potpisan je i ugovor sa Fudbalskim klubom „Borac“ Banja Luka.
- Mtel je nastavio sa podrškom sportskim klubovima sponzorisanjem KK Igokea, RK Borac, FK Radnik Bijeljina, OKK Borac, Plivačkog kluba Borac, Ženskog rukometnog kluba Borac, SKK Borac, KK Leotar Trebinje, Vaterpolo kluba Banja Luka, Džudo kluba Zvijezda i drugih.

U martu 2020. godine Moja Supernova postala je generalni sponzor Kluba američkog fudbala „Wild boars“ iz Kragujevca, koji su u svojoj branši neprikosnoveni sa devet pehara šampiona Srbije, od čega četiri uzastopna u poslednje četiri godine.

I ove godine Moja Supernova je nastavila sa sponzorstvom Mikice Vesnića, međunarodnog i državnog šampiona u automobilizmu.

Bezbednost u saobraćaju

Ministarstvo saobraćaja i veza Republike Srpske i Agencija za bezbednost saobraćaja Republike Srpske su 29. oktobra 2020. godine u Banjaluci, organizovali Devetu međunarodnu konferenciju „Bezbednost saobraćaja u lokalnoj zajednici“. Kampanja Mtel za 2020. godinu pod nazivom „Ako me voliš, ostavi telefon dok voziš“ je nastavak dugogodišnje prakse kompanije da učestvuje u podizanju svesti vozača o neophodnosti savesnog korišćenja mobilnih telefona u vožnji. U okviru navedene konferencije dodeljena je zahvalnica za pruženu podršku u realizaciji preventivnih aktivnosti u oblasti bezbednosti saobraćaja.