

**GODIŠNJI IZVEŠTAJ
O POSLOVANJU
ZA 2013. GODINU**



 *Telekom Srbija* **2013.**

**GODIŠNJI IZVEŠTAJ
O POSLOVANJU
„TELEKOM SRBIJA“ A.D. BEOGRAD
ZA 2013. GODINU**

SADRŽAJ

Kratak prikaz

Preduzeće za telekomunikacije „Telekom Srbija“ a.d. Beograd
Uvodna reč generalnog direktora

Razvoj i okruženje

Istorijat
Tržište

Korporativno upravljanje

Korporativni organi i sistem korporativnog upravljanja

Poslovanje

Strategija
Usluge
Investicije
Korisnici
Zaposleni
Upravljanje rizicima
Izveštaj o korporativnoj i društvenoj odgovornosti

Finansijski rezultati

Finansijski izveštaji Društva

KRATAK PRIKAZ



PREDUZEĆE ZA TELEKOMUNIKACIJE „TELEKOM SRBIJA“ A.D., BEOGRAD

Javno preduzeće PTT saobraćaja „Srbija“, Beograd (JP PTT ili JP PTT saobraćaja „Srbija“) je dana 23. maja 1997. godine osnovalo Preduzeće za telekomunikacije „Telekom

Srbija“ a.d., Beograd (u daljem tekstu: Telekom Srbija ili Društvo ili Matično društvo) i tom prilikom predalo Društvu sva sredstva telekomunikacija, isključujući nekretnine i određena druga sredstva i obaveze. Društvo je registrovano 29. maja 1997. godine kao akcionarsko društvo, osnovano na neodređeno vreme.

U skladu sa Zakonom o privrednim društvima („Sl. glasnik RS“, br. 36 od 27. maja 2011. godine i br. 99 od 27. decembra 2011. godine), Skupština akcionara Društva je 2012. godine

usvojila Statut, kojim se utvrđuje da su organi upravljanja Društvom: Skupština, Nadzorni odbor i Izvršni odbor.

Osnovna delatnost Društva je pružanje telekomunikacionih usluga, od kojih su najznačajnije usluge domaćeg i međunarodnog telefonskog saobraćaja, fiksne telefonske usluge, tranzitiranje saobraćaja, prenos podataka, zakup linija, usluge na celom mrežnom području, dodatne usluge u oblasti mobilne telefonije, fiksne usluge, Internet i multimedijalne usluge. Pretežna delatnost Društva, saglasno važećoj nomenklaturi delatnosti, je delatnost kablovskih telekomunikacija.

Društvo takođe pruža usluge u oblasti zakupa, izgradnje, upravljanja i zaštite telekomunikacione infrastrukture, izdaje telefonske imenike, pruža usluge poziva preko operatera i usluge korišćenja elektronskog imenika u oblasti fiksnih telefonskih usluga.

Društvo poseduje licencu za mobilnu telefoniju (GSM/GSM1800 i UMTS/IMT-2000). U 2007. godini Društvo je obnovilo licencu za fiksnu telefoniju. Od 2009. godine Društvo poseduje licencu za fiksni bežični pristup (CDMA).

U skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama („Sl. glasnik RS“ br. 44, od 30. juna 2010. godine i 60/2013) Republička agencija za elektronske komunikacije (RATEL ili Agencija) je definisala devet tržišta koja podležu prethodnoj regulaciji.

Različite obaveze su nametnute operatoru u zavisnosti od tržišta za koji je proglašen za operatora sa značajnom tržišnom snagom. Između ostalih, sledeće obaveze su propisane za operatora sa značajnom tržišnom snagom: objavljivanje određenih podataka u formi standardne ponude, nediskriminatorsko postupanje, omogućavanje pristupa

i korišćenje elemenata mreže i pripadajućih sredstava, kontrola cena, primena troškovnog računovodstva, zabrana obračunavanja prekomernih cena, tarifna kontrola, itd.

Telekom Srbija je 2011. godine proglašen za operatora sa značajnom tržišnom snagom na svim tržištima, osim na maloprodajnom tržištu distribucije medijskih sadržaja.

Telekom Srbija je akcionarsko društvo čiji se upisani, autorizovani, izdati i uplaćeni akcijski kapital sastoji od 1.000.000.000 običnih akcija.

Telekom Srbija na dan 31. decembra 2013. godine ima učešće u kapitalu sledećih zavisnih društava:

- „Telekomunikacije Republike Srpske“ a.d. Banja Luka, Republika Srpska, odnosno, Mtel a.d. Banja Luka (65% akcijskog kapitala);
- Društvo za telekomunikacije d.o.o. Podgorica, „mtel“ DOO, Podgorica, Crna Gora (51% kapitala);
- Privredno društvo za održavanje i obezbeđivanje objekata, imovine i druge usluge „Telus“ akcionarsko društvo, Beograd, Republika Srbija (100% akcijskog kapitala);
- Društvo za telekomunikacije „FiberNet“ DOO., Podgorica, Crna Gora (100% kapitala);
- TS:NET B.V., Amsterdam, Holandija (100% kapitala); i
- Društvo za telekomunikacije „HD-WIN“ d.o.o., Beograd, Republika Srbija (51% kapitala).

UVODNA REČ GENERALNOG DIREKTORA

Poštovani,

Poslovanje Društva u 2013. godini obeležili su trendovi koji su prisutni na našem tržištu već duži niz godina. Kompletan javni sektor i privreda se zbog teškog nasleđa suočava sa brojnim izazovima, a kao posledica toga ni položaj građana ne može da bude zadovoljavajući.

No bez obzira na sve, mi smo u toku 2013. predano radili na ispunjenju naših poslovnih ciljeva kako bi bili još spremniji za žestoku tržišnu utakmicu koja se vodi i koja svakodnevno postaje izraženija. Zbog toga možemo da budemo zadovoljni postignutim rezultatima.

Ostvarili smo značajan rast neto dobiti, kako na nivou Društva, tako i na nivou Matičnog i zavisnih društava. Tome su, pre svega, doprineli stabilizacija kursa u Republici Srbiji i značajna otplata kredita.

Uspeli smo da merama kontrole smanjimo nivo poslovnih troškova, kako u Društvu, tako i na nivou Matičnog i zavisnih društava.

Poslovni prihodi i EBITDA, takođe, zabeležili su blagi pad na nivou Društva i na nivou Matičnog i zavisnih društava.

Pritisak konkurencije i regulatora u svim segmentima tržišta su očigledni i odražavaju se, kako na ostvareni prihod, tako i na broj korisnika. Bez obzira na te okolnosti, u 2013. godini

uspeli smo da zaustavimo neke od negativnih trendova iz prethodnog perioda, a pre svega u mobilnoj telefoniji.

Mobilna telefonija je zabeležila blagi rast broja korisnika i značajnu promenu strukture istih u korist *postpaid* korisnika. Atraktivni paketi koje nudimo našim korisnicima i kvalitet mreže i usluge su imali značajan uticaj na promenu trenda.

Broj korisnika i saobraćaj ostvaren u fiksnoj telefoniji opadaju u skladu sa globalnim trendom. Broj naših *broadband* i IPTV korisnika ima već stabilan rast, dok naš BOX paket iz godine u godinu jača i značajno nas diferencira u odnosu na konkurenciju.

Značajna ulaganja u 2013. godini bila su usmerena na održavanje i poboljšanje kvaliteta mreže u svim segmentima. Cilj nam je bio omogućavanje većih brzina u prenosu podataka i kvaliteta svih ostalih usluga, kao i uvođenje novih usluga, između ostalog i u domenu integriranih ICT servisa.

U 2013. godini smo obezbedili finansijsku stabilnost i uredno izmirivali sve naše obaveze prema poveriocima, sproveli smo reorganizaciju sa ciljem postizanja efikasnosti poslovnih procesa i približavanja naših usluga korisnicima.

U toku 2013. doneta je odluka o isplati privremene dividende (međudividende) u iznosu od 7,6 milijardi dinara, koja je do ovog trenutka i isplaćena našim akcionarima.

Očekujemo da ćemo se i u narednoj godini suočavati sa novim izazovima na tržištu i u društvu. Značajan pritisak konkurencije i regulatora nas očekuje u svim segmentima, posebno u fiksnoj telefoniji kroz uvođenje mogućnosti prenosa broja.

Na te izazove ćemo odgovoriti daljim investiranjem u mrežu i uvođenjem novih usluga i

paketa usluga, čime ćemo našim korisnicima omogućiti da na pristupačan način koriste širok spektar usluga koje nudimo.

To će zahtevati još veće angažovanje i posvećenost, kako menadžmenta, tako i zaposlenih, postizanje strateških ciljeva koje ćemo definisati kroz novi Strateški poslovni plan, uz inovacije usluga i tehnologije, kao i uz maksimalnu iskorišćenost svih resursa: ljudskih, finansijskih i tehničko-tehnoloških i još bolju optimizaciju troškova poslovanja.

Namera nam je da dobrim strateškim odlukama održimo poziciju regionalnog lidera u svim oblastima poslovanja.

Telekom Srbija će u narednoj godini, kao i svih prethodnih godina, nastaviti da se afirmiše kao jedna od vodećih društveno odgovornih kompanija, koja proaktivno deluje u svim sferama kulturnog, društvenog i sportskog života, kroz saradnju i podršku zajednici i pojedincima.

Zahvaljujem se svim našim akcionarima, poslovnim partnerima, zaposlenima i svima ostalima koji prepoznaju naše ideje i podržavaju našu viziju da „Telekom Srbija“ a.d. Beograd, kao nacionalna kompanija, bude moderna i da prati sve trendove na savremenom komunikacionom tržištu. Posebno se zahvaljujem našim vernim korisnicima koji nam ukazuju poverenje i zbog kojih i postojimo tako dugo i uspešno na tržištu.

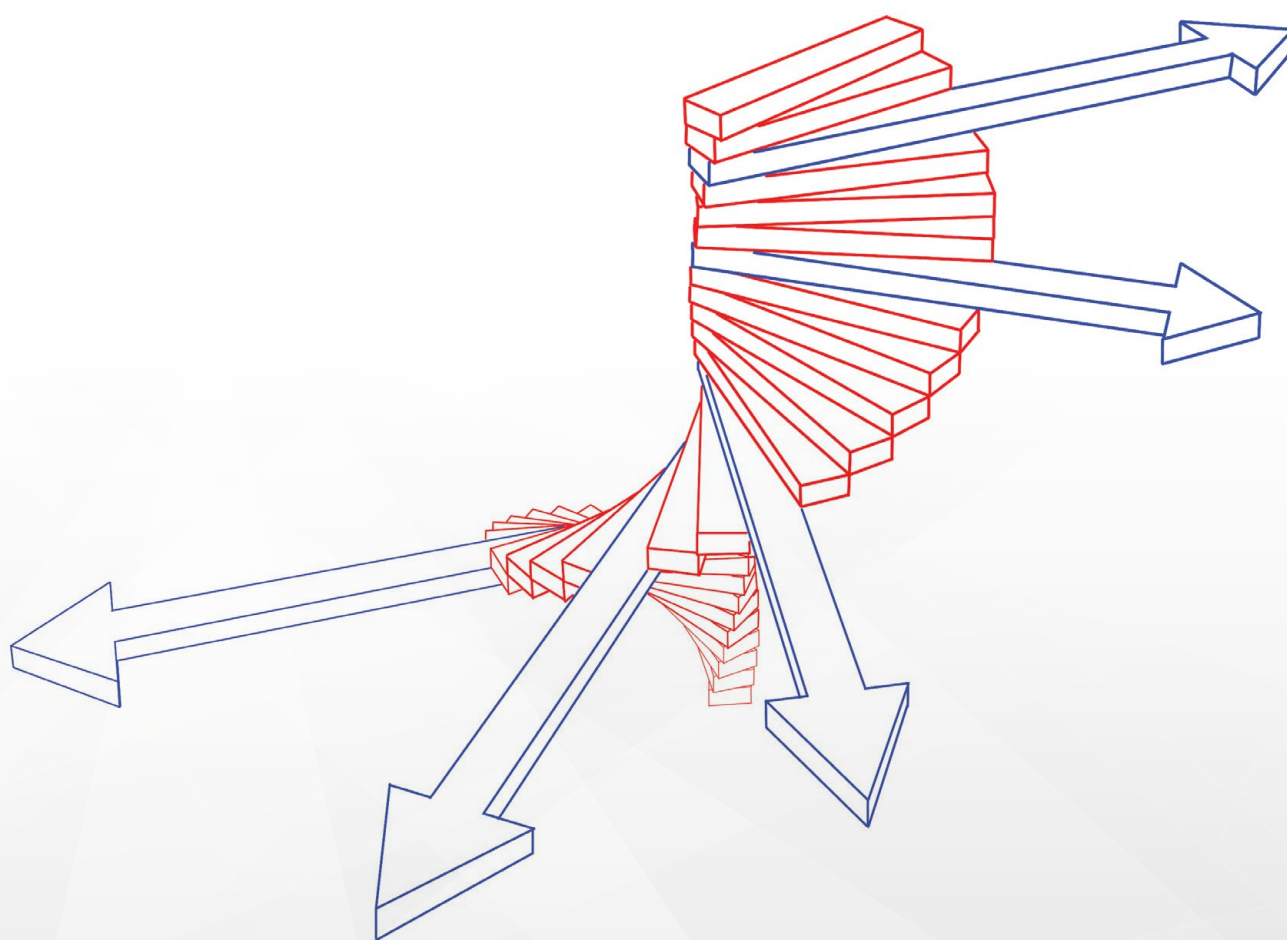
Pozivam vas da našu viziju delimo i u budućnosti.

Srdačno

Predrag Ćulibrk

Generalni direktor Telekom Srbija a.d. Beograd

RAZVOJ I OKRUŽENJE



ISTORIJAT

Maj 1997. - Javno preduzeće PTT saobraćaja „Srbija“ (u daljem tekstu: JP PTT) osnovalo je, u formi jednočlanog akcionarskog društva, Preduzeće za telekomunikacije „Telekom Srbija“ a.d. (dalje u tekstu: Telekom Srbija ili Društvo ili Matično društvo).

Jun 1997. - U okviru privatizacije dela kapitala, 49% akcija prodato je kompaniji STET INTERNATIONAL NETHERLANDS N.V., holandskoj filijali italijanske telekomunikacione kompanije Telecom Italia (29% akcija) i grčkoj telekomunikacionoj kompaniji HELLENIC TELECOMMUNICATIONS ORGANIZATION S.A. (OTE) (20% akcija).

Februar 2003. - Zaključen je ugovor na osnovu koga je JP PTT otkupio celokupan paket akcija Telekoma Srbija, u vlasništvu Telecom Italia, i stekao ukupno 80% akcija Telekoma Srbija, dok je preostali iznos od 20% akcija ostao u vlasništvu OTE.

Septembar 2010. - Na osnovu Zaključka Vlade Republike Srbije, 05 - broj 023-6816, od 21. septembra 2010. godine i Odluke Upravnog odbora JP PTT, od 20. septembra 2010. godine, o prenosu, bez naknade, akcija Telekoma Srbija na Republiku Srbiju, JP PTT i Vlada Republike Srbije su 24. septembra 2010. godine zaključili Ugovor o prenosu bez naknade akcija Telekoma Srbija – Poklonu. Zaključenjem ovog ugovora, Republika Srbija je postala većinski vlasnik Telekom Srbija i stekla pravo svojine na 80% akcija u Telekomu Srbija, dok je 20% akcija ostalo u vlasništvu OTE.

Decembar 2011. –Skupština akcionara Telekom Srbija donela je dana 16.decembra 2011.godine Odluku o sticanju sopstvenih akcija, , koje su bile u posedu OTE, kao manjiskog akcionara Društva, dok je, polazeći od navedene odluke

dana 29. decembra 2011. godine Skupština akcionara odobrila i zaključenje Ugovora o prodaji akcija između Telekoma Srbija i Hellenic Telecommunications organization S.A., koji je koji je dana 30. decembra 2011. godine i zaključen.

Januar 2012. - Dana 25. januara 2012. godine u potpunosti su isplaćena sredstva na ime udela manjinskog akcionara OTE u kapitalu Društva. Nakon ovog datuma, Telekom Srbija je postao vlasnik 20% akcija.

Maj 2012. - Odlukom Vlade Republike Srbije o prenosu akcija bez naknade građanima, nosiocima prava, zaposlenima i bivšim zaposlenima Preduzeća za telekomunikacije „Telekom Srbija“ a.d., od 27. aprila 2012. godine, a u skladu sa Zakonom o pravu na besplatne akcije i novčanu naknadu koju građani ostvaruju u postupku privatizacije („Sl. glasnik RS“, br. 123/07 i 30/10) utvrđen je postupak i način prenosa besplatnih akcija Telekom Srbija na građane, kao nosioce tog prava, zaposlene i bivše zaposlene Telekom Srbija, uključujući zaposlene i bivše zaposlene JP PTT i njihove pravne prethodnike, i na osnovu iste izvršena podela besplatnih akcija. Nakon podele besplatnih akcija došlo je do promene strukture vlasničkog kapitala Telekom Srbija, tako da je udeo Republike Srbije 58,11%, Telekom Srbija 20%, građani Srbije stekli su 14,95%, a zaposleni i bivši zaposleni su stekli 6,94% akcija Telekom Srbija.

RAZVOJ I OKRUŽENJE

TRŽIŠTE

Makroekonomski podaci

Tokom četvrtog kvartala 2012. godine i na početku 2013. godine makroekonomski indikatori pokazuju znake poboljšanja: privredna aktivnost se blago oporavlja, inflacija je naglo zaustavljena, dok se spoljni deficit smanjuje.

Podaci o ekonomskim kretanjima u 2013. godini procenjeni su na osnovu dostupnih i do sada objavljenih podataka. Realni rast BDP, u cenama iz prethodne godine, u četvrtom kvartalu 2013. godine, u odnosu na isti period prethodne godine, iznosio je 2,7%. BDP izražen u tekućim cenama u 2013. godini iznosi RSD 3.761,3 mlrd.

Potrošačke cene u decembru 2013. godine, u odnosu na isti mesec 2012. godine, povećane su za 2,2%, dok prosečan godišnji rast iznosi 7,8%.

Industrijska proizvodnja u Republici Srbiji u decembru 2013. godine veća je za 0,5% u odnosu na decembar 2012. godine, a u odnosu na prosek 2012. godine veća je za 9,5%. Industrijska proizvodnja u periodu januar – decembar 2013. godine, u odnosu na isti period 2012. godine, veća je za 5,5%.

Posmatrano po sektorima, u decembru 2013. godine, u odnosu na isti mesec 2012. godine, zabeležena su sledeća kretanja:

- Sektor Snabdevanje električnom energijom, gasom, parom i klimatizacija, rast od 5,9%,
- sektor Rudarstvo, rast od 5,7%, i
- sektor Prerađivačka industrija, pad od 1,9%.

Najveći uticaj na rast industrijske proizvodnje u 2013. godini, u odnosu na 2012. godinu,

imale su: proizvodnja motornih vozila i prikolica, proizvodnja derivata nafte, proizvodnja električne energije, i proizvodnja hemikalija i hemijskih proizvoda.

Ukupna spoljnotrgovinska robna razmena Republike Srbije za period januar-decembar 2013. godine iznosi:

- 35.157,4 miliona USD - porast od 16,6% u odnosu na isti period prethodne godine;
- 26.462,1 miliona EUR - porast od 12,8% u odnosu na isti period prethodne godine.

Deficit iznosi 5.928,6 miliona USD, što čini smanjenje od 23% u odnosu na isti period prethodne godine.

Pokrivenost uvoza izvozom iznosi 71,1% i veća je od pokrivenosti u istom periodu prethodne godine, kada je iznosila 59,3%.

Inflatorni pritisci su u 2013. godini bili vrlo niski, posebno u drugoj polovini godine, kada je prosečna mesečna stopa inflacije iznosila -0,1%. Uz nisku agregatnu tražnju, dobra poljoprivredna sezona i, posledično, niži troškovi u proizvodnji hrane bili su važan dezinflatorni faktor, dok su pritisak naviše na inflaciju vršile regulisane cene – gotovo celokupan rast cena u 2013. godini (2,2%) duguje se rastu regulisanih cena (doprinos 2,1 p.p.).¹

Prosečna zarada bez poreza i doprinosa isplaćena u 2013. godini u Republici Srbiji, u odnosu 2012. godinu, nominalno je veća za 6,2%, a realno je manja za 1,5%. Prosečna neto zarada zaposlenih u Republici Srbiji je u 2013. godini bila 43.932 dinara.²

Prema rezultatima Ankete o radnoj snazi iz

1. <http://www.nbs.rs/internet/cirilica/index.html>

2. <http://www.cekos.rs/prose%C4%8Dne-bruto-zarade-plate-decembar-2013-godine>

oktobra 2013. godine, stopa nezaposlenosti je u odnosu na aprilske podatke smanjena za 4,0 p.p., na 20,1%. U istom periodu stopa zaposlenosti je povećana za 2,8 p.p., a stopa aktivnosti za 1,1 p.p.

Prema podacima Nacionalne službe za zapošljavanje, broj nezaposlenih je, nakon dva tromesečja pada, u četvrtom kvartalu povećan za 10.174, na 769.546 lica.

Na početku 2013. godine referentna kamatna stopa iznosila je 11,5% i do kraja godine je smanjena na 9,5%.

Deficit tekućeg računa platnog bilansa smanjen je na 5,0% BDP-a, zahvaljujući, pre svega, snažnom rastu izvoza u automobilskoj i naftnoj industriji.

Regulativa

Preduzeće za telekomunikacije „Telekom Srbija“ a.d., Beograd, u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama („Službeni glasnik“ RS br. 44/10) i dozvolama koje je izdala Republička agencija za elektronske komunikacije, kao nadležno regulatorno telo, (u daljem tekstu: RATEL), obavlja delatnost elektronskih komunikacija, što obuhvata: izgradnju ili postavljanje, održavanje, korišćenje i davanje na korišćenje javnih komunikacionih mreža i pripadajućih sredstava, kao i pružanje javno dostupnih elektronskih usluga.

Dana 28. jula 2006. godine, saglasno Zakonu o telekomunikacijama, Pravilniku o broju i periodu na koji se izdaje licenca za javne mobilne telekomunikacione mreže i usluge, kao i o minimalnim uslovima i najmanjem iznosu jednokratne naknade za izdavanje licenci („Službeni glasnik“ RS br. 29/06 i 77/06), RATEL je, u postupku zamene važeće GSM/GSM1800 licence Društvu, izdao Licencu za javnu mobilnu telekomunikacionu mrežu i usluge javne mobilne telekomunikacione mreže, u skladu sa

GSM/GSM 1800 i UMTS/IMT-2000 standardom, koja je izdata na period od 10 godina. Nakon isteka navedenog perioda, važnost Licence se produžava na period od narednih 10 godina, bez zahteva Telekoma Srbija, ukoliko su uslovi iz Licence ispunjeni.

Društvo je dana 13. aprila 2007. godine, u skladu sa Zakonom o telekomunikacijama, u postupku zamene, dobilo Licencu za izgradnju, posedovanje i eksploataciju javne fiksne telekomunikacione mreže i pružanje usluga javne fiksne telekomunikacione mreže od strane RATEL-a, koja je izdata na period do 9. juna 2017. godine. Nakon isteka navedenog roka, Telekom Srbija može podneti zahtev za produženje važenja Licence, najkasnije šest meseci pre isteka ove Licence.

Dana 16. juna 2009. godine, Društvo je dobilo Licencu za javnu fiksnu bežičnu telekomunikacionu mrežu (FWA) i za govorne usluge, prenos paketa podataka i istovremeni prenos govora i podataka (CDMA licenca). Licenca je izdata na period od 10 godina, sa početkom pružanja komercijalnih usluga u roku od šest meseci od dana stupanja na snagu Licence.

Od aktivnosti u vezi sa regulatornim okvirom, sa implikacijama na poslovanje Društva u 2013. godini, izdvajamo sledeće :

- Društvo je vršilo administrativno tehničke pripreme za proces prenosa broja u fiksnoj mreži, u skladu sa obavezom propisanom Pravilnikom o prenosivosti broja u javnim telefonskim mrežama na fiksnoj lokaciji, čiji početak je planiran za 1. april 2014. godine.
- RATEL-u je podnet Regulatorni izveštaj za 2012. godinu po novom modelu (model tekućih troškova – CCA), kao jedan od osnova za propisivanje cena regulisanih usluga od strane RATEL-a.

RAZVOJ I OKRUŽENJE

Tržište telekomunikacija

Tržište telekomunikacija u Republici Srbiji je regulisano i postepeno liberalizovano po segmentima poslovanja od 2006. godine. Prema preliminarnim podacima Republičke agencije za elektronske komunikacije, ukupno učešće telekomunikacija u BDP-u Republike Srbije i u 2013. godini ostaje na stabilnom nivou od skoro 5%, sa ukupnim prihodom od 1,6 milijardi EUR i investicijama koje beleže rast od 13,4%, u iznosu od 262 miliona EUR.

Najveće učešće u ukupnim prihodima imaju mobilna telefonija sa 56,3% i fiksna sa 20,9%. Slede internet usluge sa učešćem od 11,9% i distribucija medijskih sadržaja sa 7,53%.

Razvoj IT sektora prate i zakonska i regulativna aktivnosti i liberalizacija regulatornog režima, uključujući donošenje Strategije razvoja informacionog društva u Srbiji do 2020. godine, kao i uvođenje programa e-uprave u mnogim državnim institucijama.

Za tržište fiksne telefonije se može reći da je ušlo u fazu liberalizacije, koju će zaokružiti uvođenje prenosa broja od 1. aprila 2014. godine. Kao i na drugim tržištima fiksne telefonije, primetan je trend prelaska na digitalnu telefoniju. Takođe, primetan je i smanjeni obim saobraćaja preko fiksne mreže zbog sve izraženijeg učešća mobilne telefonije. Ipak, značaj ovog tržišta je i dalje veliki, što pokazuje i činjenica da postoje kompanije koje u ovaj segment tek ulaze.

Pored Telekoma Srbija, na tržištu fiksne telefonije od 2009. godine posluju i Orion telekom d.o.o., Beograd, ranije Media Works, zatim Telenor d.o.o., Beograd koji je licencu za javnu fiksnu telekomunikacionu mrežu i usluge dobio 2010. godine. Tokom 2012. godine licencu dobijaju i Serbia Broadband

– Srpske kablovske mreže d.o.o., Beograd, IKOM d.o.o. Beograd i Invest Inženjering d.o.o., Novi Sad, a u 2013. godini na tržište fiksne telefonije u Srbiji ulaze i Beogrid d.o.o., Beograd, Knight Development Support, Novi Sad i JET TV, Šabac, čime se broj operatora koji imaju licencu za fiksnu telefoniju uvećava na devet operatora.

Prema preliminarnim podacima RATEL-a za 2013. godinu, u Srbiji je bilo oko tri miliona fiksni korisnika. Poslovanje Telekoma Srbija u segmentu fiksne telefonije ostaje dominantno, kako u finansijskom, tako i u tehničkom smislu.

Na tržištu mobilne telefonije su i dalje prisutna tri operatora: Telekom Srbija a.d., Telenor d.o.o. Beograd i Vip mobile d.o.o. Beograd. Sva tri operatora poseduju licence za javnu mobilnu telekomunikacionu mrežu i usluge javne mobilne telekomunikacione mreže u skladu sa GSM/GSM1800 i UMTS/IMT-2000 standardom koje je izdao Ratel. Licence su izdate za teritoriju Republike Srbije, i to na period od 10 godina, a posle isteka tog perioda važnost licence se produžava na period od narednih 10 godina, bez zahteva imaoca licence, ukoliko su svi uslovi iz licence ispunjeni.

Za više segmenata mobilne telefonije se može reći da su u stabilnoj fazi, sa blagim porastom korisnika, pre svega *postpaid* usluga.

Republička agencija za elektronske komunikacije je objavila da je u Srbiji u 2013. godini iz jedne u drugu mrežu mobilne telefonije preneto 5% više brojeva nego u prethodnoj godini.

Tržište Interneta u Republici Srbiji je i u 2013. godini nastavilo trend rasta iz prethodnih godina. Najzastupljeniji način pristupa Internetu i dalje je ADSL pristup. Pristup Internetu je moguće ostvariti i putem kablovskog

modema, direktno, preko Eterneta, putem optičkog kabla, bežičnim putem u frekvencijskim opsezima od 2,4 GHz i 5,8 GHz, koji su u slobodnom režimu upotrebe, u manjem broju korišćenjem opsega 3,4-3,6 GHz i putem UMTS (3G) mreže mobilnih operatora.

Prema podacima Republičkog zavoda za statistiku, u 2013. godini u Srbiji 59,9% domaćinstava ima računar, što predstavlja povećanje od 4,7%, dok 55,8% domaćinstava poseduje internet priključak, odnosno 8,3% više nego prethodne godine. Više od 2,6 miliona lica koristi računar svakog dana, a internet svakoga dana koristi više od 2,4 miliona lica. Deo istraživanja koje je sproveo Republički zavod za statistiku, a odnosi se na preduzeća pokazuje da 100% koristi računar u poslovanju, internet priključak ima 99,6%, a 87,6% koristi elektronske servise javne uprave.

Segment ADSL maloprodaje će i u narednom periodu biti značajan generator rasta.

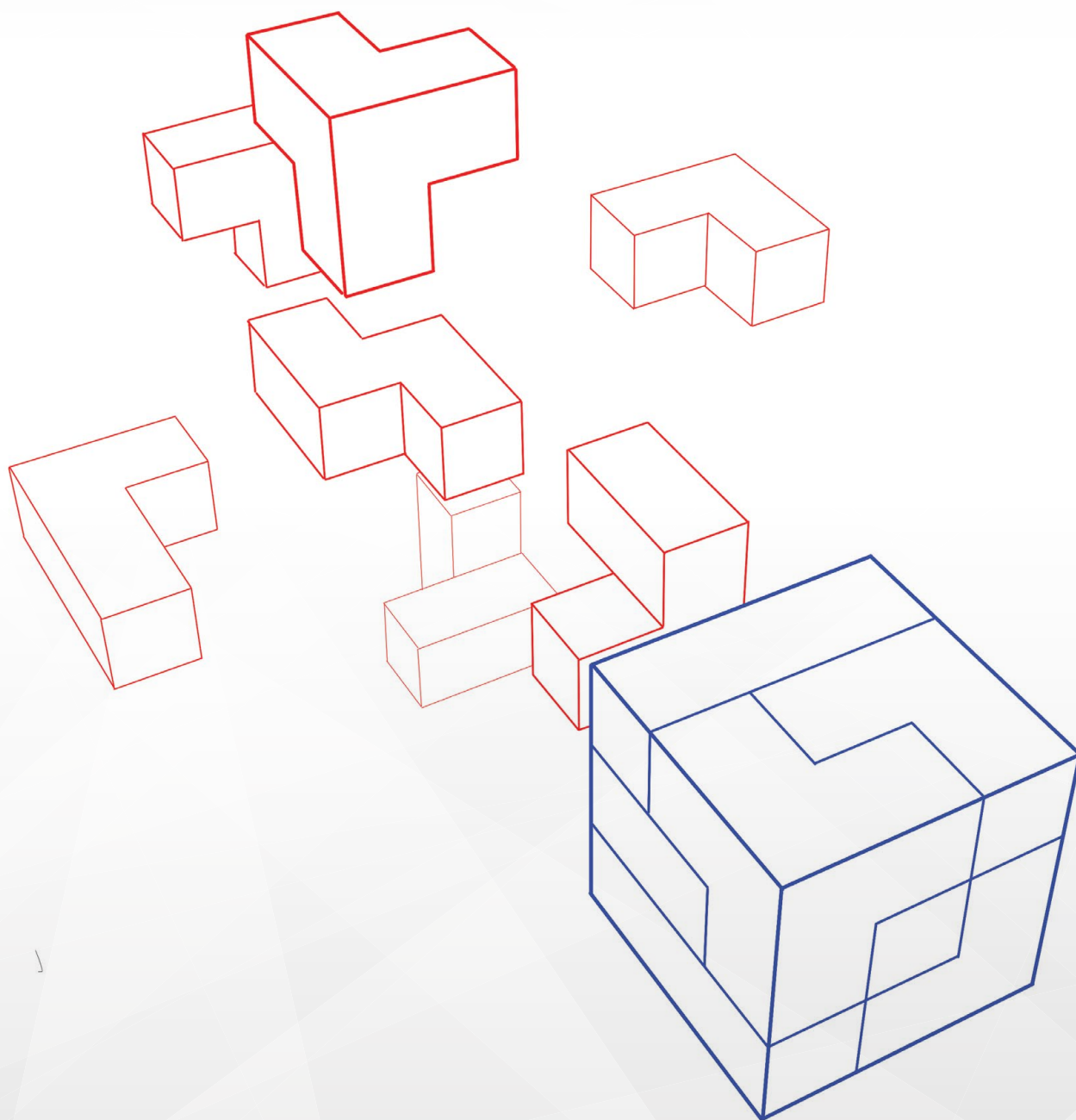
Tržište distribucije medijskih sadržaja u Republici Srbiji nije se u 2013. godini značajno promenilo. Operatori su svoje usluge pružali preko sledećih javnih telekomunikacionih mreža:

- kablovske distributivne mreže (koaksijalne, hibridne i optičke) – KDS, koje uključuju i analognu i digitalnu KDS;
- javne fiksne telefonske mreže – IPTV;
- satelitske distributivne mreže (Direct to Home) – DTH.
- u Srbiji je u 2013. godini poslovalo 36 operatera, dominantno OpenIPTV i PTT KDS. Digitalna platforma je nerazvijena, pa samim tim i Pay paketi. Koristi se DTH platforma Polaris Media, ujedno i glavni vid distribucije Arenasport kanala, u

vlasništvu zavisnog društva HD-WIN, a pokrivenost tržišta od strane ovog zavisnog društva je oko 50%.

- radi unapređenja usluge i njenog kvaliteta, zadržavanja korisnika, odbrane tržišne pozicije, kao i jačanju imidža Društva kao operatora koji pruža sve vrste usluga, Telekom Srbija neprestano obogaćuje Box pakete odnosno bundle usluge, objedinjavanjem više usluga u jedinstvenu ponudu.

KORPORATIVNO UPRAVLJANJE



KORPORATIVNO UPRAVLJANJE

Korporativno upravljanje predstavlja sistem za upravljanje i kontrolu privrednih društava. Zahvaljujući ovakvom pristupu upravljanju, Telekom Srbija dolazi do boljih mehanizama organizacije i kontrole, kao i do efikasne raspodele nadležnosti. Ovakvim pristupom Telekom Srbija, takođe, uliva veće poverenje kod potencijalnih investitora. Razdvajanje prava svojine i rukovođenja Telekoma Srbija, odgovornost prema akcionarima, reagovanje na njihove interese, transparentnost i zahtevi obaveznog izveštavanja, aktuelni su principi koji dovode do boljih rezultata.

Praksa dobrog korporativnog upravljanja doprinosi i održivom ekonomskom razvoju, jer poboljšava poslovni rezultat Društva, njegov rast i profitabilnost. Kao privredno društvo koje pokriva jednu od osnovnih infrastrukturnih funkcija društva, Telekom Srbija ovim putem daje podstrek brojnim poslovnim partnerima i društvu u celini.

Korporativni organi i sistem korporativnog upravljanja

Kako bi na najbolji mogući način organizovao upravljanje Društvom i odgovorio izazovima poslovanja, Telekom Srbija, kao odgovorno društvo, organizovano je po principu dvodomnog upravljanja. Organi Telekom Srbija su:

- Skupština
- Nadzorni odbor
- Izvršni odbor.

Društvo predstavlja jedinstven poslovni sistem struktuiran po funkcionalnom i teritorijalno-tržišnom principu, koje svoje poslovne ciljeve ostvaruje kroz poslovne celine kojima rukovode izvršni direktori.

SKUPŠTINA

Skupština je korporativni organ Društva u kojem akcionari ostvaruju svoja vlasnička prava. Skupštinu čine svi akcionari Društva. U 2013. godini su održane dve sednice Skupštine: 45. redovna sednica Skupštine održana 27. juna 2013. godine i 46. vanredna sednica Skupštine održana 18. decembra 2013. godine.

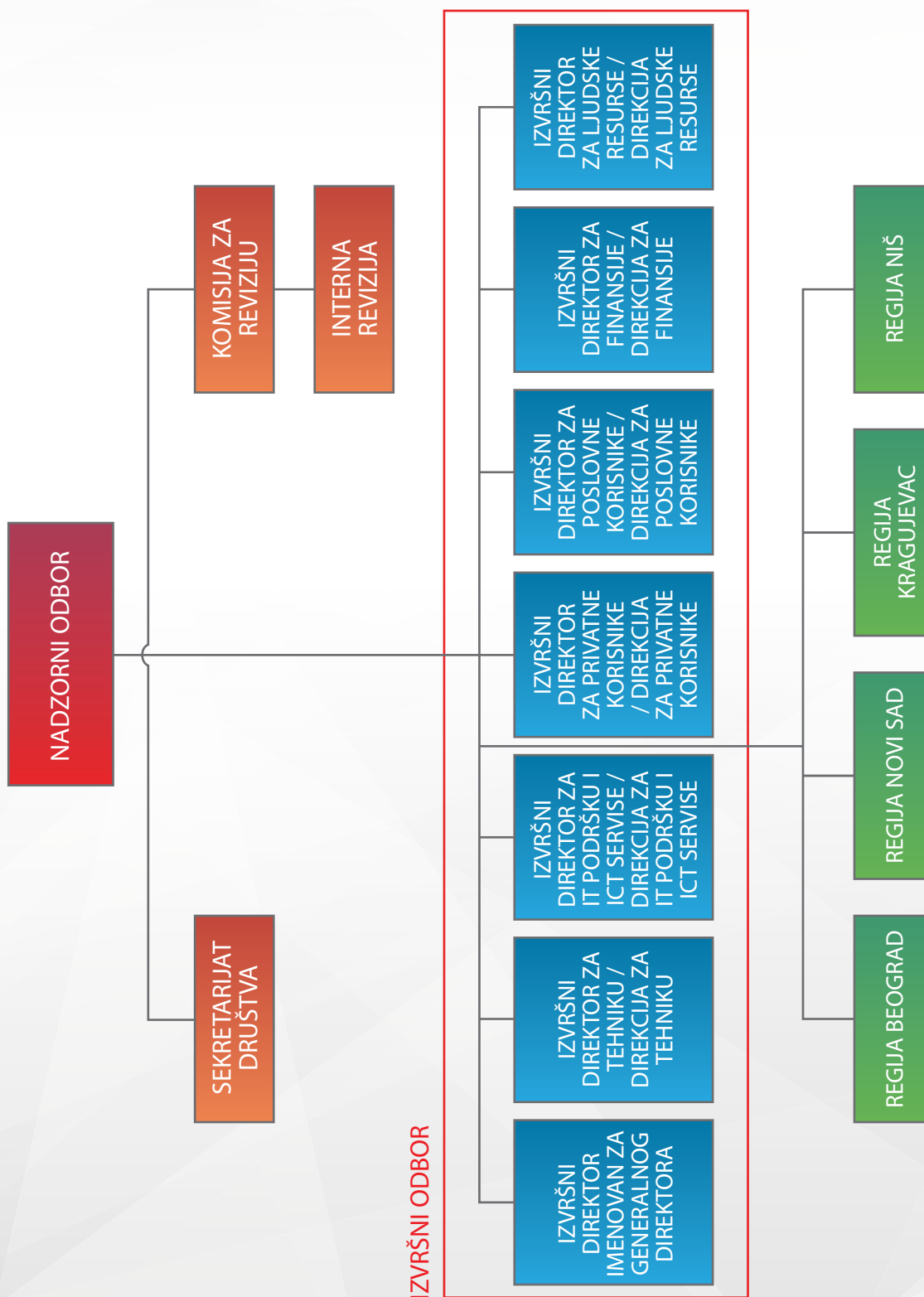
PRAVA AKCIONARA

Društvo garantuje ostvarivanje imovinskih i neimovinskih prava akcionara utvrđenih Zakonom, Osnivačkim aktom, Statutom i drugim aktima Društva.

Društvo se rukovodi principom ravnopravnog i jednakog tretmana akcionara i preduzima mere u tom pogledu, uključujući naročito:

- obezbeđivanje da akcije iste klase daju ista prava,
- pravovremeno i redovno dobijanje relevantnih informacija o Društvu (uključujući i informacije dostupne putem web-sajta Društva),
- učešće i glasanje na Skupštini,
- blagovremeno, istinito i potpuno informisanje o pitanjima koja su od posebnog značaja za rad Društva, a koja se tiču bitnih korporativnih promena, a naročito izmena i dopuna Statuta, smanjenja ili povećanja kapitala, značajnih promena u vlasničkoj strukturi, statusnih promena i promena pravne forme i raspolaganja imovinom velike vrednosti,
- obezbeđivanje ravnopravnog tretmana svih akcionara (uključujući manjinske i strane akcionare), a posebno efikasnu pravnu zaštitu prava manjinskih akcionara od zloupotrebe prava od strane akcionara koji imaju većinu akcija.

KORPORATIVNO UPRAVLJANJE



Organizaciona struktura Telekoma Srbija

Društvo zabranjuje i stalno će sprečavati nedozvoljena trgovanja akcijama na osnovu poverljivih (insajderskih) informacija, kao i moguće zloupotrebe koje se zasnivaju na međusobnom poslovanju.

NADZORNI ODBOR

Nadzorni odbor je korporativni organ Društva. Broj članova Nadzornog odbora utvrđuje se Statutom Društva, a polazeći od principa da utvrđen broj omogućava kontinuiran rad i sastav neophodan da obezbedi veštine i znanja potrebna za rad Nadzornog odbora. Nadzorni odbor ima 7(sedam) članova, od kojih je najmanje jedan nezavisni član, u smislu važećeg Zakona o privrednim društvima.

Nadzorni odbor i njegovi članovi dužni su da postupaju savesno i lojalno prema Društvu i akcionarima i da poslove iz svog delokruga obavljaju sa dužnom pažnjom i u razumnom uverenju da deluju u najboljem interesu Društva.

Članovi Nadzornog odbora:

- svoje odluke zasnivaju na objektivnom i kompetentnom prosuđivanju, na osnovu svih dostupnih informacija i mišljenja lica stručnih za odgovarajuću oblast,
- poštuju pravila u vezi sa zaključenjem poslova u kojima postoji lični interes i zabrana konkurencije u bilo kom pravnom poslu i/ili transakciji u koje Društvo stupa ili o kome odlučuju Organi,
- za vreme i po isteku mandata, postupaju sa podacima i materijalima Društva kao sa poverljivim informacijama, bez obzira da li te informacije pripadaju kategoriji poverljivih, u skladu sa politikom i internim aktima Društva o poverljivosti informacija.

Članove Nadzornog odbora bira Skupština, običnom većinom prisutnih ili predstavljenih akcionara sa pravom glasa, kao i akcionara koji, u skladu sa Zakonom i Statutom, glasaju pisanim putem.

Kandidate za izbor članova Nadzornog odbora predlažu Nadzorni odbor, Komisija za imenovanje, ukoliko postoji, ili akcionari Društva koji imaju pravo na predlaganje dnevnog reda Skupštine.

KOMISIJA ZA REVIZIJU NADZORNOG ODBORA

U cilju povećanja efikasnosti rada, a u skladu sa Statutom Telekoma Srbija, Nadzorni odbor je dana 13.12.2012. godine, doneo Odluku o obrazovanju Komisije za reviziju Nadzornog odbora „Telekom Srbija“ a.d. Komisija za reviziju, za svoj rad odgovara Nadzornom odboru Društva i dužna je da podnosi izveštaje o poslovima i aktivnostima koje preduzima, u skladu sa nadležnostima utvrđenim važećim zakonskim propisima, najmanje dva puta godišnje, kao i svaki put kada Nadzorni odbor zahteva dostavljanje takvih izveštaja. Komisija za reviziju ima 3 (tri) člana, od kojih je jedan predsednik Komisije.

Komisija za reviziju nadzire, a ne upravlja procesom finansijskog izveštavanja. Njena uloga se, prevashodno, odnosi na obezbeđivanje da su procedure, postupci i kontrole koje sprovode poslovodstvo i spoljni revizor takve da obezbeđuju uočavanje i sprečavaju greške i neregularnosti, odnosno da im omogućavaju pravično i adekvatno pripremanje i objavljivanje finansijskih izveštaja. Takođe, Komisija za reviziju vrši nadzor nad sprovođenjem poslova u oblasti unutrašnjeg nadzora Društva i predlaže rukovodioca organizacione celine nadležne za unutrašnji nadzor u Društvu.

KORPORATIVNO UPRAVLJANJE

Nadzorni odbor je nastojao da u Komisiju imenuje lica odgovarajućih profesionalnih i ličnih karakteristika i stručnjake iz relevantnih oblasti.

IZVRŠNI ODBOR

Članove Izvršnog odbora, uključujući i Generalnog direktora, bira Nadzorni odbor. Članovi Izvršnog odbora su izvršni direktori. Izvršni odbor ima 7 (sedam) članova. Izvršni direktori, odnosno Izvršni odbor vode poslove Društva u okvirima svojih nadležnosti utvrđenih Zakonom i internim aktima Društva.

SEKRETAR DRUŠTVA

Telekom Srbija ima Sekretara Društva, koga imenuje Nadzorni odbor. Nadležnosti Sekretara Društva uređene su Statutom Društva i odgovarajućim odlukama Nadzornog odbora.

IZJAVA O PRIMENI KODEKSA KORPORATIVNOG UPRAVLJANJA

Telekom Srbija primenjuje Kodeks korporativnog upravljanja Društva koji je usvojen na 1. sednici Nadzornog odbora Društva održanoj dana 26.juna 2012. godine i objavljen na internet stranici Društva www.telekom.rs.

Društvo nastoji da razvije praksu korporativnog upravljanja koja je zasnovana na savremenim i opšteprihvaćenim principima korporativnog upravljanja, iskustvima i najboljoj praksi u ovoj oblasti, a uz poštovanje zahteva predviđenih važećim propisima, kao i uvažavanje globalnih tržišnih uslova i kretanja na domaćem telekomunikacionom tržištu i definisanih razvojnih ciljeva Društva.

Nadzorni odbor Društva nadležan je za primenu i tumačenje Kodeksa korporativnog upravljanja Društva (u daljem tekstu: Kodeks), redovno praćenje sprovođenja Kodeksa i usklađenost korporativne organizacije i delovanja Društva sa Kodeksom.

Primena principa adekvatnog uvažavanja interesa svih postojećih i potencijalnih akcionara, investitora, poverilaca, korisnika usluga, zaposlenih, članova organa Društva, obezbeđuje se kroz, internim aktima definisane, postupke rada i odlučivanja korporativnih organa Društva, kao i kroz komunikaciju i koordinaciju rada između svih organa Društva, rukovodilaca u poslovnom sedištu Društva i celinama njegove teritorijalne organizacije, zaposlenih, akcionara i javnosti.

U implementaciji sistema korporativnog upravljanja, nije bilo odstupanja od pravila predviđenih Kodeksom korporativnog upravljanja.

PRAVA AKCIONARA

Sve akcije Društva su obične akcije i svaka akcija daje pravo na jedan glas u Skupštini Društva. Pravo da lično učestvuju u radu Skupštine i raspravi o svim pitanjima koja su na dnevnom redu sednice Skupštine, uključujući i pravo na podnošenje predloga, postavljanje pitanja koja se odnose na tačke dnevnog reda sednice Skupštine i dobijanje odgovora, imaju akcionari koji poseduju najmanje 0,1% akcija od ukupnog broja akcija Društva, odnosno njihovi punomoćnici koji predstavljaju najmanje 0,1% akcija od ukupnog broja akcija Društva.

Uvođenje prethodno navedenog cenzusa za lično učešće u radu sednice Skupštine opredeljeno je okolnostima postojanja veoma brojnog korpusa akcionara Društva (više od 4,8 miliona). U takvim uslovima statutarno

insistiranje na cenzusu predstavlja imperativ, jer bi njegovo odsustvo moglo da ima za posledicu ugrožavanje efikasnosti i racionalnosti u postupku organizovanja i održavanja sednice Skupštine Društva.

Napred navedeni cenzus ne ograničava prava akcionara koji pojedinačno poseduju manje od 0,1% od ukupnog broja akcija Društva, da učestvuju u radu sednice Skupštine, preko zajedničkog punomoćnika ili da glasaju u odsustvu.

Društvo se rukovodi principom ravnopravnog i jednakog tretmana akcionara i, u tom smislu, preduzima mere kojima se, između ostalog, omogućava:

- pravovremeno i redovno dobijanje svih relevantnih informacija o Društvu, u skladu sa obavezama predviđenim važećim propisima (uključujući i informacije dostupne putem internet stranice Društva),
- učešće i glasanje na Skupštini,
- blagovremeno, istinito i potpuno informisanje o pitanjima koja su od posebnog značaja za rad Društva, a koja se tiču bitnih korporativnih promena, naročito izmena i dopuna Statuta, smanjenja ili povećanja kapitala, značajnih promena u vlasničkoj strukturi, statusnih promena i promena pravne forme i raspolaganja imovinom velike vrednosti,
- odlučivanje o izboru i razrešenju članova Nadzornog odbora,
- utvrđivanje naknada licima imenovanim u Nadzorni i Izvršni odbor Društva,
- obezbeđivanje ravnopravnog tretmana svih akcionara (uključujući manjinske akcionare).

Društvo nastoji da podstiče učešće akcionara u

radu Skupštine, i u tom smislu:

- blagovremeno zakazuje sednice Skupštine, kako bi omogućilo akcionarima da se upoznaju sa dnevnim redom Skupštine i pripreme za učešće na sednici,
- predviđa mehanizam koji omogućava akcionarima da glasaju u odsustvu, tako da lično i glasanje u odsustvu, imaju jednako dejstvo.

Sve relevantne informacije i materijali za sednicu Skupštine, uključujući i formulare za davanje punomoćja i formulare za glasanje u odsustvu, dostupni su na internet stranici Društva www.telekom.rs, u zakonskim rokovima pre održavanja sednice Skupštine.

U aktuelnim uslovima postojanja većeg broja akcionara, Društvo u velikoj meri koristi svoju internet stranicu u procesu komuniciranja ka akcionarima.

NADZORNI ODBOR

Nadzorni odbor poslove iz svog delokruga obavlja u skladu sa važećim zakonskim propisima, Statutom Društva i Poslovnikom o radu Nadzornog odbora, nastojeći da deluje u najboljem interesu Društva.

Poslovnikom o radu koji je doneo Nadzorni odbor Društva uređeni su: organizacija, način rada, uključujući rokove i način dostavljanja materijala za sednicu članovima Nadzornog odbora, način izrade i sadržaj zapisnika, procedura glasanja (kvorum za održavanje sednica i kvorum za donošenje odluka) i druga pitanja od značaja za efikasan i kvalitetan rad Nadzornog odbora.

Nadzorni odbor ima 7 (sedam) članova, koje bira Skupština Društva, od kojih je jedan nezavisan od Društva u smislu važećih propisa

KORPORATIVNO UPRAVLJANJE

(nezavisan član Nadzornog odbora), a predsednika bira Nadzorni odbor između svojih članova većinom glasova od ukupnog broja članova Nadzornog odbora, na predlog članova Nadzornog odbora koje predlaže kontrolni akcionar Društva. Prilikom predlaganja lica za izbor predsednika Nadzornog odbora, članovi Nadzornog odbora koje predlaže kontrolni akcionar, rukovode se principom izuzetnosti kandidata na planu profesionalnog ugleda, ličnog integriteta, poverenja akcionara i drugih članova Nadzornog odbora.

Nadzorni odbor je obrazovao Komisiju za reviziju (Odluka br. 380052/6 od 13.decembra 2012. godine), koja preuzima poslove i aktivnosti u skladu sa nadležnostima utvrđenim zakonskim propisima i navedenom odlukom o njenom obrazovanju. Pomenutom odlukom, između ostalog, detaljno su utvrđeni: kvorum za održavanje i način održavanja sednica Komisije za reviziju, njen sastav i mandat, kao i pravo na naknadu za rad članova Komisije. Komisija za svoj rad odgovara Nadzornom odboru i izveštava ga o poslovima i aktivnostima koje preuzima najmanje dva puta godišnje, kao i svaki put kada Nadzorni odbor zahteva dostavljanje takvih izveštaja.

IZVRŠNI ODBOR

Izvršni odbor Društva ima 7 (sedam) članova. Izvršne direktore imenuje Nadzorni odbor, a jednog od izvršnih direktora, ovlašćenih za zastupanje Društva, Nadzorni odbor imenuje za generalnog direktora Društva. Prilikom izbora izvršnih direktora, Nadzorni odbor vodi računa o njihovim profesionalnim, organizacionim i ličnim kvalitetima, a prilikom izbora generalnog direktora, rukovodi se organizacionim sposobnostima kandidata, koje se posebno ogledaju u efikasnom organizovanju poslovanja Društva i rada Izvršnog odbora, kao i koordiniranju rada izvršnih direktora.

Organizacija, način rada i odlučivanje Izvršnog odbora su detaljnije regulisani Poslovnikom o radu, koji je u skladu sa svojim zakonskim i statutarnim nadležnostima doneo Izvršni odbor.

NAKNADE I NAGRADE ČLANOVIMA U KORPORATIVNIM ORGANIMA DRUŠTVA

Skupština Društva je donela Odluku br. 117294/12 od 20.aprila 2012. godine kojom je utvrdila naknade za rad predsednika i članova Nadzornog odbora (sa izmenama i dopunama br. 203325/11-2013 od 27.juna 2013. godine) i Odluku br. 117294/13 od 20.aprila 2012. godine o utvrđivanju politike naknada za rad izvršnog direktora imenovanog za generalnog direktora i ostalih izvršnih direktora Preduzeća za telekomunikacije „Telekom Srbija“ a.d. (uključujući i ugovore o radu generalnog direktora i ostalih izvršnih direktora) (sa izmenama i dopunama br. 203325/12-2013 od 27.juna 2013. godine). Nadzorni odbor je doneo Odluku o obrazovanju Komisije za reviziju Nadzornog odbora „Telekom Srbija“ a.d. br.380052/6 od 13.decembra 2012. godine kojom je, između ostalog, utvrdio i pravo na naknadu za rad predsedniku i članovima Komisije.

POSLOVI UNUTRAŠNJEG NADZORA

U Društvu je formirana organizaciona celina nadležna za poslove unutrašnjeg nadzora (pod nazivom: Interna revizija), koja sprovodi aktivnosti kontrole usklađenosti poslovanja Društva sa zakonom, drugim propisima i aktima Društva. Interna revizija obavlja poslove iz segmenta unutrašnjeg nadzora koji obuhvataju: kontrolu usklađenosti poslovanja društva sa zakonom, drugim propisima i aktima društva; nadzor nad sprovođenjem računovodstvenih politika i finansijskim izveštavanjem; proveru sprovođenja politika upravljanja rizicima; praćenje usklađenosti organizacije i delovanja

društva sa kodeksom korporativnog upravljanja; vrednovanje politika i procesa u društvu, kao i predlaganje njihovog unapređenja. Direktor Interne revizije o sprovedenom nadzoru poslovanja redovno izveštava Komisiju za reviziju. Nadzorni odbor je svojim internim aktima, uređio način sprovođenja i organizaciju rada interne revizije poslovanja, uključujući i uslove koje moraju da ispunjavaju lica koja obavljaju poslove interne revizije poslovanja, u pogledu profesionalnog ili stručnog znanja, iskustva i poštovanja etičkih normi koji ih čine podobnim za obavljanje navedenih poslova u Društvu.

Nadzorni odbor je svojom Odlukom br. 152744/18-2013 od 23.maja2013. godine usvojio Povelju interne revizije, koja je neophodna radi obezbeđenja nezavisnog i objektivnog funkcionisanja organizacione celine nadležne za poslove interne revizije, kojom se uređuje svrha, ovlašćenja, dužnosti, odgovornosti svih učesnika u sprovođenju rada, način sprovođenja rada i ostala pitanja koja se odnose na internu reviziju u Društvu. Pored toga, Nadzorni odbor je usvojio i Pravilnik o internoj reviziji u Preduzeću za telekomunikacije „Telekom Srbija“ a.d. (br. 152744/17-2013 od 23.maja2013. godine), kojim je uspostavio principe kojih se lica, koja obavljaju aktivnosti revizije, moraju pridržavati.

KOMUNIKACIJA SA JAVNOŠĆU, OBELODANJIVANJE PODATAKA I TRANSPARENTNOST

Društvo obezbeđuje transparentnost svog poslovanja uz ispunjavanje predviđenih obaveza u pogledu izveštavanja i objavljivanja tačnih i potpunih informacija, i uz poštovanje principa redovnog i blagovremenog informisanja putem svoje internet stranice. Akcionari i javnost se, prvenstveno, putem internet stranice Društva izveštavaju o

finansijskim rezultatima Društva, kao i o svim bitnim događajima u vezi sa Društvom, za koje je obaveza takvog izveštavanja predviđena važećim zakonskim propisima i internim aktima Društva.

OSTALE AKTIVNOSTI U PRIMENI KODEKSA

Društvo ulaže maksimalne napore za stalno unapređenje korporativnog sistema koji će garantovati postupanje svih organa Društva, njihovih članova, zaposlenih i Društva u celini, u skladu sa pravilima Kodeksa, posebno u domenima koji regulišu:

- Postojanje ličnog interesa i dužnosti izbegavanja sukoba interesa,
- Saradnju korporativnih organa Društva,
- Suzbijanje i sprečavanje korupcije i podmićivanja,
- Angažovanje spoljnih konsultanata,
- Poslovnu etiku.

Ova izjava predstavlja sastavni deo Godišnjeg izveštaja o poslovanju Društva za 2013. godinu.

POSLOVANJE



STRATEGIJA

OKVIR POSLOVANJA

Telekom Srbija uživa jedinstvenu poziciju na srpskom tržištu telekomunikacija i multimedija, kao operator koji svojim korisnicima omogućuje ekskluzivno i integrisano korisničko iskustvo zasnovano na isporuci najšireg spektra konvergentnih usluga. Telekom Srbija teži očuvanju leaderske pozicije na više segmenata tržišta, kroz inovativni razvoj proizvoda i usluga, unapređujući zadovoljstvo korisnika i poslovnih partnera i ostvarujući rast poslovnih prihoda.

STRATEŠKI CILJEVI

Strateški ciljevi Telekoma Srbija, iskazani porukama vizije i misije kompanije, jasno ukazuju na visok nivo poslovnih ambicija, koji se ogledaju u težnji za daljim rastom i razvojem i zadržavanjem leaderske pozicije na konvergentnom tržištu elektronskih komunikacija, uključujući multimedijalne i ICT usluge.

VIZIJA

Težimo da obogaćujemo i ulepšavamo život ljudi, omogućavajući im globalnu povezanost i izvanredne komunikacije, kao regionalni lider u informatičkom društvu budućnosti.

MISIJA

Nove usluge koje uvodimo, tehnologije koje primenjujemo, svaka naša promena i stalno prilagođavanje usmerene su ka našim korisnicima, njihovim potrebama za komunikacijom i zabavom, sa zaposlenima kao pokretačkom

snagom, a na zadovoljstvo naših akcionara.

Ostvarivanje poslovnih ciljeva u jakom konkurentnom okruženju podržano je kontinuiranim angažmanom menadžmenta i zaposlenih na unapređenju i jačanju organizacione efikasnosti, u skladu sa promenama u okruženju.

POSLOVNA STRATEGIJA

Telekom Srbija teži daljem unapređenju efikasnosti i efektivnosti poslovanja kroz integrisan i konvergentan model organizacije i rada. Promena i rast potreba korisnika podržani su dodatnim inovativnim razvojem mreža i usluga.

Telekom Srbija kontinuirano unapređuje svoj konkurentni kapacitet, sagledavajući trend i razvoj tehnološke osnove, privredni ambijent i afinitet korisnika. Dalji razvoj komercijalnih paketa usluga i unapređenje portfolija usluga će trasirati i osigurati perspektivu lidera na tržištu. Telekom Srbija će pružiti podršku ukupnom ekonomskom oporavku i daljem razvoju, podržavajući ostale segmente poslovnog okruženja, šireći na taj način poslovnu delatnost i prepoznatljivost.

- Na tržištu usluga fiksne telefonije i prenosa podataka, Telekom Srbija će, koristeći svoje komparativne prednosti, unaprediti kvalitet usluga i korisnicima ponuditi jedinstveno korisničko iskustvo, cenovno atraktivne pakete usluga, u skladu sa potrebama korisnika i time zadržati leadersku poziciju na tržištu.
- Na tržištu usluga mobilne telefonije, Telekom Srbija će, koristeći svoje komparativne prednosti, inovativnim pristupom kroz razvoj postojećih i uvođenje novih usluga i tehnologija, unapređenjem kvaliteta usluga i pružanjem jedinstvenog

POSLOVANJE

korisničkog iskustva osnažiti korisničku bazu, ostvariti rast prihoda i zadržati poziciju preferiranog operatora sa prepoznatljivim odnosom cena i kvaliteta pruženih usluga.

- Na tržištu širokopoljnih usluga fiksne i mobilne mreže, Telekom Srbija će nastojati da ostvari dalji rast broja korisnika i prihoda, fokusirajući se na povećanje kvaliteta usluga, pokrivenosti i dostupnosti kroz kombinovane fiksno-mobilne ponude.
- Na tržištu Pay TV i multimedija Telekom Srbija će nastojati da poveća tržišno učešće realizacijom ponude adekvatnog video sadržaja i usluga, dostupnih na svim vrstama uređaja i prilagođenih personalnim zahtevima korisnika, uz najviši nivo kvaliteta usluga. Komerzijalni aspekt će potencirati vrednost pruženih usluga, u odnosu na ponude konkurenata.
- Na on-line tržištu, Telekom Srbija će, implementacijom modernizovanog jedinstvenog portala, nastojati da unapredi korisničko iskustvo i ostvari rast prihoda od oglašavanja, elektronske trgovine, elektronskih i mobilnih plaćanja.
- Na tržištu isporuke ICT servisa Telekom Srbija će nastojati da izraste u respektabilnog učesnika, čime će proširiti portfolio svojih usluga i ostvariti dodatne prihode. Telekom Srbija će unapređenjem organizacionog modela nastojati da iskoristi prilike koje pruža proces konvergencije tradicionalnih telekomunikacionih i IT tržišta u jedinstveno tržište. Kroz realizaciju strateških partnerstava i akvizicija i unapređenjem sopstvenih kapaciteta Telekom Srbija će poslovnom segmentu ponuditi visoko kvalitetna rešenja koja su u skladu sa aktuelnim tehnološkim trendovima, i koja su prilagođena potrebama korisnika.

- Na tržištu OTT usluga Telekom Srbija će, prateći pažljivo aktivnosti konkurenata, razvojem vlastitih OTT aplikacija, uvođenjem novih servisnih platformi i građenjem partnerskih odnosa sa OTT provider-ima nastojati da očuva prihode i tržišnu poziciju.
- Na komercijalnom nivou Telekom Srbija će nastojati da kroz optimizaciju kompanijskih brendova ostvari jasnije prepoznavanje vrednosti i funkcionalnosti integrisanih marketinških i prodajnih operacija od strane korisnika. Podrška korisnicima biće adekvatnije prilagođena potrebama po svim segmentima tržišta.
- Telekom Srbija će nastaviti sa jačanjem tržišne pozicije kroz kontinuirano unapređenje mreže i usluga integrisanog operatora, sa posebnim osvrtom na inovacije usluga, saglasno potrebama korisnika i po atraktivnim cenama.
- Telekom Srbija će izvršiti optimizaciju strukture kanala prodaje, upravljajući odnosima sa kupcima putem najprofitabilnijih kanala, a sve u cilju osnaživanja korisničke baze i povećanja zadovoljstva korisnika.
- Telekom Srbija će nastaviti da postepeno integriše svoje operacije, sisteme i mrežu prema punoj all IP konvergenciji, kako bi ponudio u potpunosti konvergiran portfolio proizvoda.

U cilju dostizanja potrebnog nivoa finansijske vitalnosti, saglasno očekivanjima akcionara, Telekom Srbija će nastaviti sa unapređenjem internih procesa i prateće metrike.

IMPLEMENTACIJA STRATEGIJE

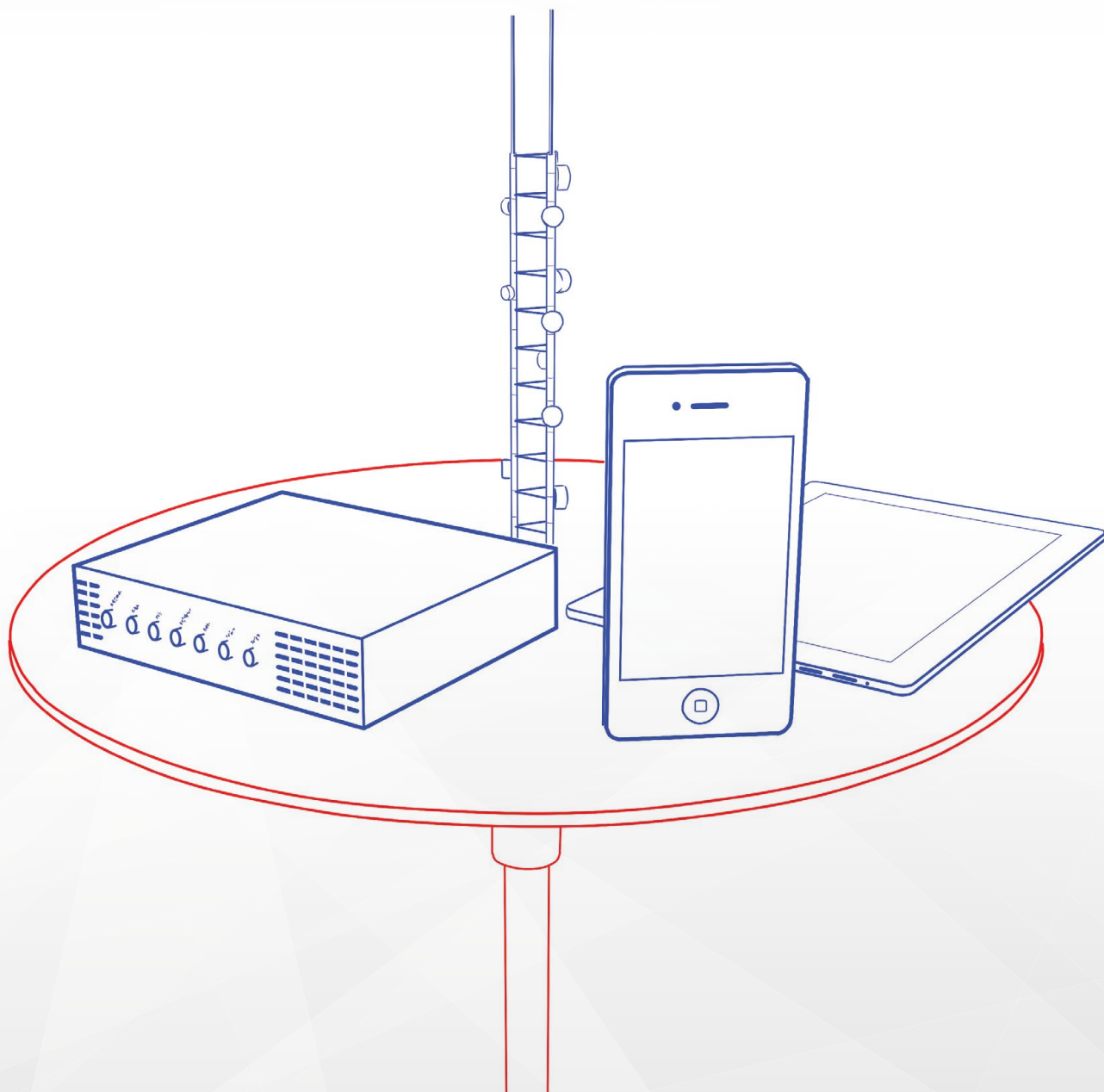
Ostvarivanje strateških ciljeva i realizacija strateškog poslovnog plana podržani su uvođenjem organizacionih nadležnosti sa ciljem unapređenja odlučivanja, efikasnosti i metrike u kompaniji. Telekom Srbija implementaciju strategije bazira na kontinuitetu razvoja i primene strateških inicijativa, uvažavajući tržišni momentum i potrebu za stalnom promenom iznutra, sagledavajući promene potreba korisnika, aktivnosti konkurencije i očekivanja akcionara i šire društvene zajednice.

IZRADA NOVOG STRATEŠKOG POSLOVNOG PLANA TELEKOMA SRBIJA

Telekom Srbija je sredinom 2013. godine otpočeo proces pripreme za izradu novog Strateškog poslovnog plana (SPP) koji će u sebi objediniti planske aktivnosti za vremenski period od naredne 3 godine. Definisani su ključni segmenti korporativne strategije, strateške smernice za ključne segmente korporativne strategije, kao i struktura sadržaja novog Strateškog poslovnog plana.

Krajem oktobra 2013. godine otpočeo je projekat izrade novog Strateškog poslovnog plana Telekoma Srbija za period 2014-2016. godine, uz podršku svetski priznate konsultantske kuće.

POSLOVANJE



USLUGE

Telekom Srbija kao vodeća telekomunikaciona kompanija u regionu nudi svojim korisnicima široki spektar usluga: mobilna, fiksna, internet, multimedijalni servisi, prenos podataka.

Društvo teži da tendencioznim uvođenjem novih usluga, a u skladu sa neprestanim napretkom tehnologije u ovoj oblasti, odgovori na mnogobrojne zahteve svojih korisnika i da održi konkurentnost na tržištu.

Poslovni korisnici

Kako bi se zadovoljile potrebe biznis korisnika i upotpunila ponuda Telekom Srbija, u prvom kvartalu 2013. godine uvedena je usluga Anti-virus zaštita kojom je korisnicima omogućeno korišćenje većeg broja antivirusnih softverskih proizvoda za sve vrste korisničke opreme i podataka.

U februaru 2013. godine uvedeni su novi internet tarifni paketi (NET paketi) za privatne i poslovne korisnike, brzina do: 5/1 Mbps, 10/1 Mbps, 20/1 Mbps, 30/2 Mbps, 50/2 Mbps i 100/2 Mbps.

U martu 2013. godine uvedeni su paketi usluga BOX 3 i BOX 4 namenjeni SOHO korisnicima, u koje su uključeni fiksni telefonski priključak, usluga asimetrični pristup Internetu, mobilna telefonska linija i/ili osnovni paket IPTV servisa za biznis korisnike otvorenog tipa.

Poslovnom segmentu korisnika u avgustu 2013. godine ponuda je proširena uvođenjem usluge Wifi BUS kao kompletnog rešenja, gde korisnik ima mogućnost kupovine MiFi uređaja (WiFi modem sa GSM modulom i SIM karticom) uz izabrane WiFi Bus pakete.

Uslugom CCaaS (*Contact Center as a Service*) poslovnim korisnicima je ponuđeno kompletno *outsourcing* rešenje Kontakt i Korisničkih centara korišćenjem infrastrukture Kontakt centra Telekom Srbija sa opcionim angažovanjem zaposlenih u radnom odnosu u Društvu.

Iz oblasti mobilne paketske komunikacije uvedena je usluga Mobilni Net paketi gde se koriste najnovije metode pružanja usluge korisnicima upotrebom sistema za E2E QoS pružanjem FUP (*fair user policy*) načina obračuna paketske komunikacije. Na ovaj način se korisniku koji potroši besplatni paketski saobraćaj u okviru paketa prekomerni saobraćaj ne naplaćuje, već se omogućava nastavak korišćenja, bez naknade, ali po znatno nižoj brzini protoka od 64kb/s.

U oblasti usluga prenosa podataka, u septembru 2013. godine, uvedena je usluga Iznajmljivanje talasne dužine koja omogućava povezivanje različitih lokacija korisnika na prvom sloju OSI modela i prenos podataka velikim brzinama preko DWDM tehnologije. Topologija povezivanja je tačka-tačka (*point to point*) na međumesečnim relacijama. Usluga je namenjena poslovnim korisnicima i najčešće se koristi za povezivanje data centara, odnosno SAN mreža, u cilju realizacije *Disaster Recovery* rešenja.

U cilju unapređenja prodaje usluga biznis korisnicima uvedena je usluga *BlackBerry BES 10* uvođenjem *BlackBerry 10* platforme i novog *BlackBerry 10* operativnog sistema, kojom je omogućeno da se vrši kontrola ne samo *BlackBerry 10 smart* telefona već i telefona sa određenim verzijama Android i IOS operativnih sistema. Novina koju usluga donosi je mogućnost da se na samom telefonu mogu razdvojiti privatno i poslovno okruženje.

POSLOVANJE

Krajem 2013. godine počelo je pružanje usluge Nomadski BizFon priključak, koji ima mogućnost da ostvaruje pozive u nacionalnom i međunarodnom saobraćaju putem Interneta, korišćenjem odgovarajućeg klijentskog softvera. Nomadski BizFon priključak je deo BizFon grupe.

Na osnovu većeg broja zainteresovanih korisnika, krajem godine uvedena je usluga e-podaci kojom je omogućen pristup podacima koji se nalaze u bazi javnog telefonskog imenika i koji se nalaze na portalu 11811.rs poslovnim korisnicima koji imaju specifične potrebe u pogledu korišćenja pojedinih ili svih javno dostupnih podataka u svrhu stupanja u kontakt i ostvarivanja komunikacije sa korisnicima Telekom Srbija, a u skladu sa propisima kojima se uređuje oblast elektronskih komunikacija, kao i zaštita podataka i ličnosti.

Privatni korisnici

U okviru partnerskog projekta X Factor, uveden je X Factor dodatak koji omogućava korisnicima gledanje ekskluzivnih *live stream* sadržaja i galerija iz X Factor serijala. Sadržaji obuhvataju snimke sa audicija, čitanje vesti, glasanje, priloge sa snimanja emisija i slično. U okviru dodatka postoje 3 nivoa pristupa sadržajima.

Uvođenjem *Fair Usage Policy* (FUP) funkcionalnosti *mt:s prepaid* i *postpaid* korisnicima je u ponudi neograničeni Internet. Korisnici mogu *surfovati* Internetom po maksimalnoj brzini dok imaju data kvotu, a nakon potrošene data kvote imaju mogućnost da nastave da besplatno koriste internet po smanjenoj brzini (64/32 kb/s).

Android aplikacija Farma je aplikacija koja je korisniku omogućavala da gleda prenos četvrtog po redu rijaliti programa Farma. Ova aplikacija radi na telefonima sa Android operativnim sistemom – verzije 2.1. ili naprednije verzije. Farma live aplikaciju su mogli preuzeti svi naši privatni *prepaid* i *postpaid* korisnici. Aplikacija je puštena u produkciju u aprilu 2013. godine, a okončana je u julu iste godine, kada se završio šou.

Od juna 2013. godine korisnicima mobilne telefonije na raspolaganju je redizajnirana *mt:s* centar Android aplikacija sa novim mogućnostima i servisima, kao što su *streaming* TV kanala preko aplikacije koja omogućava korisnicima da besplatno gledaju program na 7 kanala preko mobilne mreže: RTS 1, RTS 2, Prva Srpska Televizija, Pink, B92, B92 info, Studio B, servis u kojoj mreži je korisnik i mogućnost da se preporuči aplikacija.

U julu mesecu Web TV servis, koji omogućava korisnicima pristup različitim video sadržajima sa Interneta (TV kanali, Video klipovi, itd), postaje samostalan servis koji je omogućen svim korisnicima Interneta.

U 2013. godini portal KlikSport, koji omogućava uživo praćenje ekskluzivnih sportskih događaja putem računara, obogaćen je ABA ligom (regionalna liga Balkana u košarci) i Jelen Super ligom (domaća fudbalska liga).

HBO GO je multimedijalna usluga video na zahtev (SVOD) koja IPTV pretplatnicima omogućava pristup filmovima, serijama, dokumentarnim sadržajima i originalnoj HBO produkciji putem desktop računara, tablet uređaja ili *smart* telefona (Iphone i Android uređaji).

Upload Booster je usluga koja nudi mogućnost korisnicima Net 20, Net 30, Net 50 ili Net 100

paketa da povećaju *upload* brzinu do 5, 10 ili 15 Mb/s u zavisnosti od toga koji Net paket koriste. Od decembra 2013. godine izmenjena je verzija servisa Express dopuna tako što korisnici imaju mogućnost da dobiju 60 dinara kredita, u odnosu na prethodnih 40 dinara. Korisnici koji imaju tri dopune u poslednjih godinu dana imaju pravo korišćenja servisa.

mMarket predstavlja virtuelnu prodavnicu Telekom Srbije gde svi korisnici, *prepaid* i *postpaid*, mogu kupiti ili besplatno preuzeti različite multimedijalne sadržaje za mobilni uređaj. mMarket je zvanično krenuo sa radom krajem 2013 i trenutno je dostupan samo u wap varijanti. Kupovina je omogućena svim korisnicima koji imaju registrovan MojTelekom nalog uz zaduženje mesečnog računa za *postpaid* korisnike ili umanjenje kredita za *prepaid* korisnike.

POSLOVANJE



INVESTICIJE

U cilju zadržavanja leaderske pozicije Telekom Srbija na tržištu telekomunikacija u Srbiji, realizovana su investiciona ulaganja u iznosu od 13 mlrd dinara, što je 5% više, u odnosu na prethodnu godinu.

Investicije su bile usmerene u tehnički razvoj i kreiranje fleksibilne i pouzdane mreže koja će biti adekvatna osnova za ispravan rad uslužnih platformi, kako bi se obezbedio viši kvalitet usluga našim korisnicima i očuvala postojeća konkurentna prednost.

Za investiranje u tehnički razvoj mreže Društvo je izdvojilo 73% sredstava, dok je za investiranje u IT i logističku podršku izdvojeno 27% ukupnih sredstava.

Investicije

U milionima RSD	2013. godina	Stopa rasta	2012. godina
Tehničke investicije	9.495	-6,3%	10.134
Infrastrukturalne investicije	3.449	56,5%	2.204
Ukupno	12.944	4,9%	12.339

Značajne investicije planirane su u svim segmentima poslovanja. U 2013. godini razvoj tehničkih investicija bio je usmeren na sledeće aktivnosti:

- U fiksnoj telefoniji investicije su, prvenstveno, namenjene za proširenje i modernizaciju kapaciteta pristupne mreže čime se korisnicima omogućavaju servisi na savremenom Broadband (BB) pristupu. Osavremenjivanjem mreže, iz upotrebe se izbacuju stari sistemi i povećava broj

korisnika kojima su dostupni savremeni i kvalitetni servisi. Stepem digitalizacije uključenog pretplatničkog kapaciteta u 2013. godini iznosi 99,50% (2012. godina: 99,11%).

- U mobilnoj telefoniji investicije su bile usmerene ka širenju mreže u smislu kapaciteta i pokrivenosti, kako teritorije, tako i stanovništva. Izvršeno je proširenje i unapređenje core mreže, u cilju stvaranja preduslova za povećanje paketskog i govornog saobraćaja. Tokom 2013. godine nastavljeno je proširenje RAN mreže. Pokrivenost GSM signalom iznosila je 82,05% teritorije i 87,55% stanovništva. Pokrivenost UMTS signalom iznosila je 72,34% teritorije i 80,15% stanovništva.
- U oblasti Interneta investicije su usmerene na proširenje nacionalne IP/MPLS i multi-servisne mreže. U 2013. godini povećan je ukupan broj ADSL portova za 7%, što utiče na povećanje slobodnog kapaciteta za 12,5%.
- U oblasti multimedijalnih usluga investicije su usmerene prema proširenju Headend i Middleware platforme.

Investicije u tehničke kapacitete telekomunikacione mreže u 2013. godini, najvećim delom se odnose na pristupnu mrežu (29%), a zatim u Internet i multimediju (18%), transportnu optičku mrežu (18%), komutacione upravljačke sisteme (17%) i bežičnu mrežu (16%).

POSLOVANJE

Tehničke investicije

U milionima RSD	2013. godina	Stopa rasta	2012. godina
Komutacioni upravljački sistemi	1.637	54,7%	1.059
Pristupna mreža	2.795	29,7%	2.155
Bežična mreža	1.483	-38,0%	2.392
Transportna optička mreža	1.734	44,0%	1.204
Internet i Multimedija	1.722	-45,2%	3.141
Ostale tehničke investicije	124	-32,1%	183
Ukupno	9.495	-6,3%	10.134

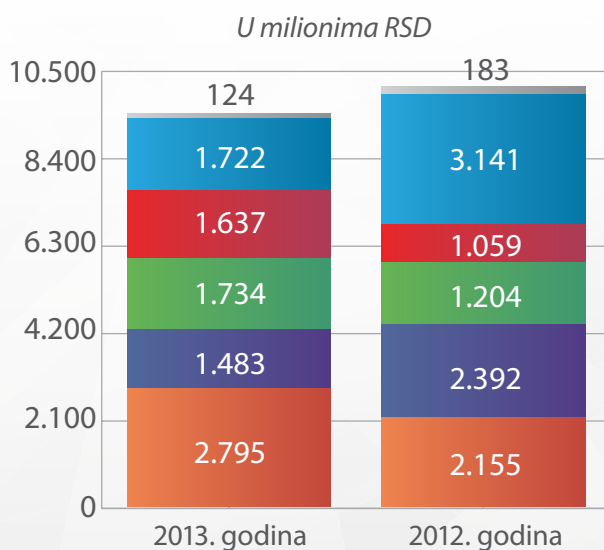
godini iznosi 3,4 milijarde dinara. Ulaganja u infrastrukturu se svojim najvećim delom odnose na investicije u IT (54%).

U milionima RSD	2013. godina	Stopa rasta	2012. godina
Investiranje u IT	1.857	97,1%	942
Investiranje u logističku podršku	1.592	26,2%	1.262
Ukupno	3.449	56,5%	2.204

Investicije u infrastrukturu

Najznačajniji projekti u ovom periodu odnose se na zamenu *prepaid* platforme, proširenje *Billing* sistema, zamenu opreme za Printing centar, sistem za obračun nacionalne interkonekcije i opreme za *Cloud computing Management* platformu.

Investicije u logističku podršku odnose se, pre svega, na adaptaciju i instalaciju radio baznih stanica, adaptaciju prostora, nabavku agregata i nabavku opreme za rad. Ugovorena je isporuka 334 vozila koja se nabavljaju u cilju nesmetanog odvijanja procesa rada u Društvu. Krajem godine započeta je adaptacija poslovne zgrade, koja je u vlasništvu Društva.

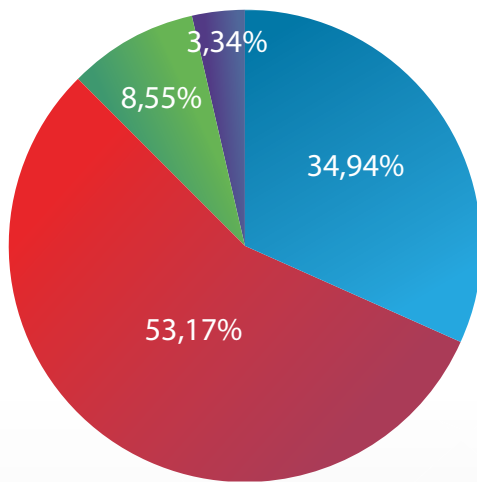


Realizacija infrastrukturnih investicija u 2013.

KORISNICI

Uprkos izazovima jake konkurencije, Telekom Srbija ima značajan broj korisnika³ u fiksnoj i mobilnoj telefoniji, kao i sve veći broj internet korisnika.

Struktura korisnika po linijama usluga



- Fiksna telefonija
- Mobilna telefonija
- Internet-ADSL
- Multimedija

Fiksna telefonija

Korisnici fiksne telefonije

U hiljadama	2013. godina	Stopa rasta	2012. godina
POTS	2.687	-1,9%	2.738
ISDN	69	-7,7%	75
Ostali*	8	25,0%	7
Ukupno	2.764	-2,0%	2.820

*IP Centrex, Business trunking i E1

3. Aktivni priključci/korisnici na kraju perioda

Na kraju 2013. godine usluge fiksne telefonije Telekom Srbija koristi 2,8 miliona korisnika. U 2013. godini Društvo je zabeležilo smanjenje broja korisnika za 2%, u odnosu na 2012. godinu, između ostalog i zbog alternativnih vidova komunikacije, kao što je mobilna telefonija i Internet.

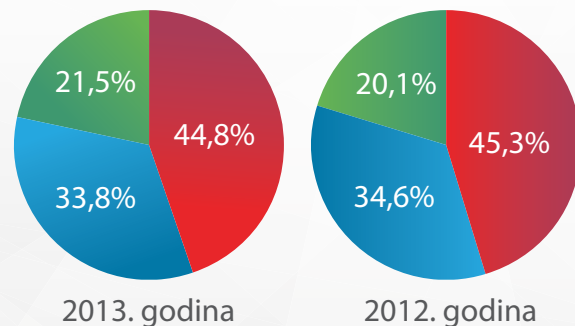
Mobilna telefonija

Učešće operatora mobilne telefonije

Tržišno učešće*	2013. godina	2012. godina
Telekom Srbija**	44,8%	45,3%
Telenor	33,8%	34,6%
Vip	21,5%	20,1%

*podaci pripremljeni na osnovu Izveštaja mobilnih operatora

**prikazani su aktivni priključci na kraju perioda



- Telekom Srbija*
- Telenor
- Vip

Učešće operatora mobilne telefonije

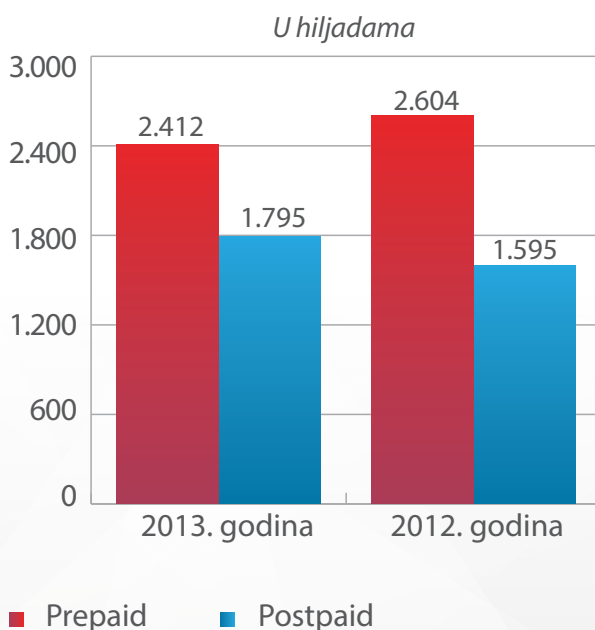
I u 2013. godini Društvo je lider na tržištu sa tržišnim učešćem od oko 45%.

POSLOVANJE

Korisnici mobilne telefonije*

U hiljadama	2013. godina	Stopa rasta	2012. godina
<i>Prepaid**</i>	2.412	-7,4%	2.604
<i>Postpaid</i>	1.795	12,5%	1.595
Ukupno	4.207	0,2%	4.199

* uključuju i korisnike mobilnog interneta
 **aktivni korisnici u poslednja 3 meseca posmatrane godine



U 2013. godini povećanje ukupnog broja korisnika mobilne telefonije, u odnosu na 2012. godinu, uslovljeno je većim brojem *postpaid* korisnika. Određeni broj *prepaid* korisnika prešao je na *postpaid*, zbog atraktivne ponude telefona u mt:s paketima ili se odlučio za konvergentni (Box) paket.

Korisnici mobilnog interneta (USB)

U hiljadama	2013. godina	Stopa rasta	2012. godina
<i>Prepaid</i>	32	24,1%	26
<i>Postpaid</i>	61	20,7%	50
Ukupno	93	21,8%	76

Korisnici mobilnog interneta (USB)

Korisnici mobilnog interneta, prikazani u okviru *prepaid* i *postpaid* korisnika mobilne telefonije, ostvarili su povećanje od 22% u odnosu na 2012. godinu. Društvo na kraju 2013. godine ima 93 hiljade korisnika mobilnog interneta putem USB modema.

Internet i multimedija

Korisnici Interneta i multimedije

U hiljadama	2013. godina	Stopa rasta	2012. godina
ADSL maloprodaja	550	7,4%	513
ADSL veleprodaja	126	-1,4%	128
IPTV	244	36,9%	178
Web TV*	20	24,0%	16
Ukupno	941	12,7%	835

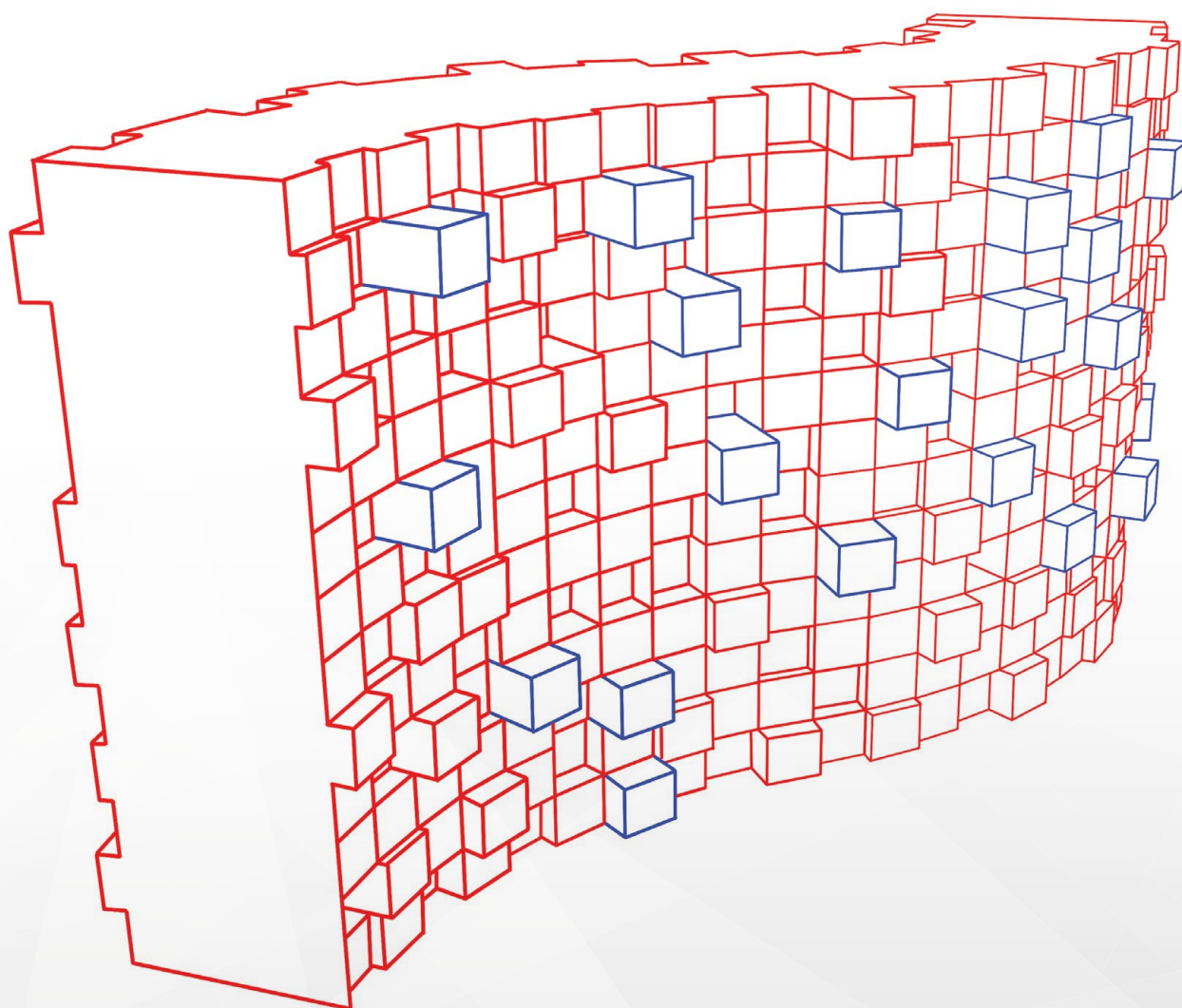
*Broj pretplata

Na Internet tržištu su prisutne sve veće potrebe korisnika za širokopoljnim Internetom, što ukazuje na zainteresovanost korisnika za uslugu koja omogućava kvalitetniji i lako dostupan sadržaj.

Društvo je na kraju 2013. godine imalo 550 hiljada ADSL korisnika u maloprodaji, što predstavlja 81% tržišta ADSL Interneta. Društvo je, u odnosu na prethodnu godinu, zabeležilo rast ADSL korisnika u maloprodaji za 7,4%.

U 2013. godini zabeležen je značajan rast IPTV korisnika (za 37%), na koji je uticala i ponuda konvergentnih paketa. Na kraju 2013. Društvo je imalo 244 hiljade IPTV korisnika.

ZAPOSLENI



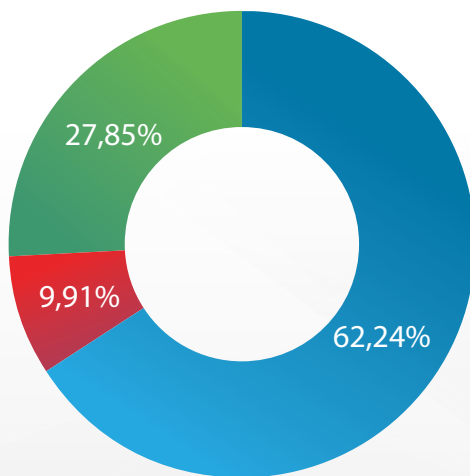
ZAPOSLENI

Upravljanje i razvoj ljudskih resursa su u samom vrhu ciljeva i zadataka Telekom Srbija. Briga o zaposlenima podrazumeva brigu o ukupnom zadovoljstvu zaposlenih, jačanju njihove motivacije i osećaja pripadnosti Društvu. Telekom Srbija uvek nastoji da za svoje zaposlene obezbedi bolju budućnost, adekvatne uslove rada, ravnopravni tretman zaposlenih, zaštitu na radu, zdravstvenu zaštitu i mogućnost daljeg usavršavanja i obrazovanja.

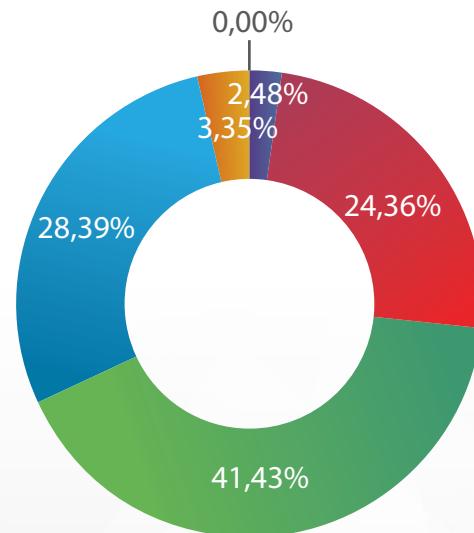
Starosna struktura zaposlenih

Starost	Zaposleni	Procenat
do 20 godina	0	0,00%
od 20 do 29 godina	225	2,48%
od 30 do 39 godina	2214	24,36%
od 40 do 49 godina	3765	41,43%
od 50 do 59 godina	2580	28,39%
60 i više godina	304	3,35%

Obrazovna struktura zaposlenih



■ SSS ■ VŠS ■ VSS



■ do 20 godina
■ od 20 do 29 godina
■ od 30 do 39 godina
■ od 40 do 49 godina
■ od 50 do 59 godina
■ 60 i više godina

ZAPOSLENI

Jubilarnе nagrade

Isplata jubilarnih nagrada vrši se zaposlenima i bivšim zaposlenima, koji u periodu od 2.6. prethodne godine do 1.6. tekuće godine navršavaju:

- 10 godina neprekidnog rada u Telekomu Srbija;
- 20 godina neprekidnog rada u PTT sistemu Srbije;
- 30 godina neprekidnog rada u PTT sistemu Srbije;
- 35 godina neprekidnog rada u PTT sistemu Srbije.

Osnov za isplatu jubilarnih nagrada, predstavlja prosečno isplaćena bruto zarada u Društvu za mesec jun za zaposlene koji ostvaruju 20 godina neprekidnog rada u PTT sistemu Srbije, odnosno, ½ prosečno isplaćene bruto zarade za 10 godina, 2 prosečno isplaćene bruto zarade za 30 godina i 3 prosečno isplaćene bruto zarade za 35 godina.

U 2013. godini izvršena je isplata za 845 lica i to:

	Zaposleni	Bivši zaposleni	Ukupno
Godine neprekidnog rada	Broj lica	Broj lica	Broj lica
10	192	0	192
20	264	0	264
30	285	2	287
35	99	3	102
Ukupno	840	5	845

Jubilarnе nagrade

Obrazovanje

EKSTERNE EDUKACIJE U ZEMLJI I INOSTRANSTVU

U toku 2013. godine, na eksterne edukacije u zemlji i inostranstvu upućeno je ukupno 1039 polaznika, koji su na edukacijama proveli ukupno 4.144 dana, što iznosi približno 4 dana po polazniku.

Eksterne edukacije u zemlji pohađalo je 682 korisnika, od čega je na referentne seminare bilo upućeno 225 polaznika, na stručne obuke i seminare 126, obuke obavezne po zakonu (Bezbednost i zdravlje na radu) 17, na obuke iz poslovnih veština 60 polaznika i edukacije rukovodilaca 101 polaznik. Polaznici su na edukacijama u zemlji proveli 2.195 dana, što iznosi 3,22 dana po polazniku.

Na obrazovne događaje u inostranstvu, bilo je upućeno ukupno 357 polaznika, od kojih je 186 pohađalo konferencije, kongrese i seminare, 115 je upućeno na obuke za rad sa opremom, po osnovu zaključenih ugovora sa dobavljačima opreme i usluga, 27 je pohađalo forume, 26 stručne obuke i radionice i 3 polaznika pohađalo je sajmove. Polaznici su na putovanjima u inostranstvu proveli 1.949 dana, što iznosi 5,45 dana po polazniku.

Sa zaposlenima koji se upućuju na različite vrste obuka u zemlji i inostranstvu, zaključuju se ugovori sa obavezom ostanka u Društvu 24 meseca, tako da broj zaposlenih kojima traje ugovorna obaveza na dan 31.12.2013. godine iznosi 976 (845 za obuke realizovane u zemlji i 131 za obuke po osnovu ugovora sa dobavljačima koje su realizovane u inostranstvu).

INTERNE EDUKACIJE

U organizaciji Trening centra Direkcije za ljudske resurse, tokom 2013. godine, kroz

programe interne edukaciji prošlo je ukupno 325 polaznika, pri čemu je stručnim edukacijama prisustvovalo 59 zaposlenih, treninzima iz poslovnih vještina 106 zaposlenih, internom nastavom engleskog jezika obuhvaćen je 71 zaposleni (39 - grupna nastava zaposlenih i 32 - individualna nastava sa direktorima sektora), dok je kroz *e-learning* obuke prošlo 89 zaposlenih. U okviru *e-learning* obuka, realizovano je i testiranje zaposlenih u oblasti IT bezbednosti i zaštite. Svi polaznici internih obuka na istim su proveli 2238,25 dana, što iznosi 11,8 dana po zaposlenom.

Ukupan broj korisnika internih i eksternih edukacija u zemlji i inostranstvu iznosi 1275.

Školovanje

Sa zaposlenima koji se upućuju na dodatno školovanje zaključuju se ugovori, kojim se regulišu međusobna prava i obaveze tokom trajanja studija i u periodu ugovornog obavezivanja, tako da broj aktivnih ugovora o školovanju na dan 31.12.2013. godine iznosi 60 (7 za strukovne studije I stepena, 12 za akademske studije I stepena, 24 master studija, 3 strukovne studije II stepena, 6 MBA studija i 8 magistarskih, doktorskih i specijalističkih akademskih). Od navedenog, u 2013. godini, odobreno je 26 novih školovanja, i to: 9 za akademske studije I stepena, 6 za strukovne studije I stepena, 4 za master studije, 4 za specijalističke strukovne, 2 za specijalističke akademske i 1 za MBA studije.

LICENCE, CERTIFIKATI, ČLANARINE

Društvo je u 2013. godini finansiralo različite vrste licenci, sertifikata, stručnih ispita i učlanjenja, za ukupno 679 korisnika, i to: obnova članarine Inženjerskoj komori za licence odgovornog projektanta i odgovornog izvođača radova za 503 korisnika, sticanje novih licenci za 29 korisnika, stručni ispiti za

16 korisnika, sticanje CISCO i drugih stručnih sertifikata za 40 zaposlenih, PMI članarina za 47, resertifikacija za 5 i polaganje PMP ispita za 1 zaposlenog, članarina Udruženju internih revizora za 15 korisnika, članarina Savezu računovođa i revizora za 20 korisnika, polaganje 1 pravosudnog ispita, članarina Komori ovlašćenih revizora za 1 zaposlenog i članarina GIAC za 1 zaposlenog.

BAZE ZNANJA

U toku 2013. godine Društvo je obnovilo članstvo u bazama znanja međunarodnih organizacija, i to:

Gartner Ireland Limited (moduli: Gartner Executive Program EXP članstvo - CIO ESSENTIAL; Gartner for Business Leaders, Program Management&Marketing), za period trajanja Ugovora br. 218519/14, od 20.12.2012. godine (2012-2014)

TeleManagement Forum - NGOSS program, za period 30.11.2013. do 29.11.2014. godine

Information Security Forum, za period 01.7.2013. do 30.6.2014. godine.

PROCENA RADNE USPEŠNOSTI ZAPOSLENIH – PRU ZA 2012. godinu

U toku 2013. godine završen je postupak Procene radne uspešnosti rukovodilaca i zaposlenih za 2012. godinu (druga faza), sačinjen interni izveštaj o rezultatima na nivou Društva, organizacionih celina i grupacija zaposlenih i sprovedene preliminarne pripreme za PRU za 2013. godinu.

Regrutovanje i selekcija

Tokom 2013. godine u Društvu je angažovano 136 eksternih kandidata od ukupno 418

ZAPOSLENI

eksternih kandidata, koji su obuhvaćeni selekcionim postupkom.

Po osnovu internih oglasa, realizovano je raspoređivanje 15 zaposlenih - na osnovu obavljenih internih selekcija sa 209 zaposlenih. Na osnovu analize se može zaključiti da je broj oglašanih radnih mesta u 2013. godini veći za 40% u odnosu na prethodnu godinu.

STRUČNE PRAKSE

Tokom 2013. godine stručnu praksu u Društvu obavilo je 59 studenata i 11 učenika srednjih škola. Postupak realizacije studentskih i učeničkih praksi uređen je i inoviran dokumentom *Smernice za organizovanje stručne prakse učenika i studenata u Društvu i stipendiranje talenata*.

Potpisan je Ugovor o saradnji sa Univerzitetom u Beogradu, kao i sa sledećim visokoobrazovnim ustanovama: Fakultetom organizacionih nauka, Visokom školom strukovnih studija za informacione i komunikacione tehnologije, Visokom školom elektrotehnike i računarstva strukovnih studija i Visokom strukovnom školom za preduzetništvo u Beogradu.

U sklopu aktivnosti regrutovanja mladih talenata potpisan je Sporazum o saradnji sa Ministarstvom omladine i sporta kojim se stipendistima Fonda za mlade talente omogućava obavljanje letnje dvomesečne prakse u Društvu u cilju lakšeg prelaska sa formalnog obrazovanja na praktični angažman.

Beneficije zaposlenih

SPROVOĐENJE POLITIKE MATERIJALNE I SOCIJALNE I ZDRAVSTVENE ZAŠTITE ZAPOSLENIH

Program kolektivnog osiguranja

Svi zaposleni u Društvu su osigurani od posledica nesrećnog slučaja (nezgoda), težih

bolesti i hirurških intervencija na radu, i van rada (24 časa), uz dodatno osiguranje zaposlenih, koji su raspoređeni na radna mesta sa povećanim rizikom.

Program se sprovodi na osnovu ugovora/polisa osiguranja, koje je Društvo za 2013. godinu zaključilo sa osiguravajućim društvima DDOR „Novi Sad“ a.d.o. od posledica nesrećnog slučaja (nezgoda) i „Delta generali osiguranje“ a.d.o. za slučaj težih bolesti i hirurških intervencija. U toku 2013. godine po osnovu zaključenih polisa osiguranja od strane osiguravajućih društava isplaćene su osigurane sume za 322 zaposlena i članove uže porodice zaposlenih.

Program dobrovoljnog penzijskog osiguranja

Svim zaposlenima u Društvu su obezbeđene redovne mesečne uplate na ime penzijskog doprinosa za dobrovoljno penzijsko osiguranje, do visine neoporezovog iznosa, u skladu sa Zakonom. Program je sproveden na osnovu ugovora o penzijskim planovima, koje je Društvo, počev od 2007. godine, zaključilo sa akcionarskim društvima za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima „Delta generali“ a.d. i „Dunav“ a.d.

Program stipendiranja dece umrlih zaposlenih

U skladu sa internim aktima Društva, kojima je regulisana oblast novčane pomoći deci umrlih zaposlenih, za vreme redovnog srednjeg i visokog obrazovanja (stipendiranje), Društvo je po osnovu zaključenih ugovora u 2013. godini odobrilo redovnu mesečnu isplatu stipendija za 117 dece umrlih zaposlenih.

Program dodele solidarne pomoći i drugih vrsta pomoć

U skladu sa internim aktima Društva, kojima je regulisana oblast dodele solidarne i drugih vrsta pomoći, Društvo je po svim osnovima za odobravanje prava u 2013. godini izvršilo

isplatu ukupno 296 solidarnih pomoći zaposlenima i članovima uže porodice zaposlenih.

Program pomoći u rešavanju stambenih potreba zaposlenih

U skladu sa internim aktima Društva, kojima je regulisana oblast dodele stambenih zajmova zaposlenima u Društvu, zaključeno je oko 70 ugovora o stambenim zajmovima.

SPECIJALISTIČKI PREGLEDI, ZDRAVSTVENA REHABILITACIJA I REKREACIJA

U cilju prevencije i poboljšanja zdravstvenog stanja zaposlenih, Društvo je organizovalo specijalističke lekarske preglede za 2754 zaposlena, kao i zdravstvenu rehabilitaciju za 641 zaposlenog i rekreaciju za ukupno 190 zaposlenih.

SPROVOĐENJE POLITIKE HARMONIZACIJE ODNOSA SA ZAPOSLENIMA

Svim zaposlenima u Društvu su na raspolaganju stručni timovi pravnika, psihologa i socijalnih radnika u vidu radno-pravnog i psihološkog savetovališta. U toku 2013. godine na internom sajtu objavljeno je 24 teksta – kratke stručne teme i aktuelnosti iz domena radnog prava, i objavljen 21 odgovor po pitanjima zaposlenih u okviru rubrike „Radno-pravno savetovalište“. U okviru psihološkog savetovališta, u toku 2013. godine realizovano je 53 zahteva zaposlenih, i na internom portalu, u okviru rubrike „Psihološko savetovalište“, objavljeno je 11 tekstova.

SPROVOĐENJE POLITIKE INTERNOG INFORMISANJA ZAPOSLENIH

Sprovođenje politike internog informisanja zaposlenih predstavlja program stalnog, tačnog i blagovremenog informisanja zaposlenih putem intraneta i kompanijskog *Newsletter*-a. Intranet podrazumeva redovno i kontinuirano

pripremanje, obrađivanje i objavljivanje informacija na internom sajtu „Moj Portal“. Informacije koje se plasiraju razvrstane su po kategorijama: *ad hoc* informacije - koje se tiču važnih obaveštenja iz oblasti ljudskih resursa (prava zaposlenih), obaveštenja o aktuelnim dešavanjima u kompaniji - koje se plasiraju svakodnevno i informacija koje se plasiraju dva puta mesečno (Aktuelne manifestacije iz oblasti kulture i sporta, telekomunikacija u zemlji i inostranstvu, rubrika Posetite Srbiju, Svet, Znameniti Srbi, Misli velikih ljudi, Iz ugla lektora, Psihološko savetovalište, Radno-pravno savetovalište, *Funny press clipping*, Testovi iz nemačkog i engleskog jezika, Anketa i Nove tehnologije). U 2013. godini registrovana je posećenost od 94,547 jedinstvenih posetilaca i 2.154.462 pojedinačnih poseta, izvršeno prosleđivanje kompanijskog *Newsletter*-a (ukupno 12 brojeva), sa najnovijim vestima iz zavisnih preduzeća, prezentacijom novih usluga i aktuelnih dešavanja u oblasti kulture i telekomunikacija i objavljeno je 13 službenih listova.

Društvene aktivnosti

Program sportskih takmičenja zaposlenih

U skladu sa internim aktima, Društvo je u toku 2013. godine, u saradnji sa reprezentativnim sindikatima, sprovedo Program sportskih takmičenja zaposlenih.

Program sportske rekreacije zaposlenih

U skladu sa internim aktima Društva, u 2013. godini, finansiran je Program sportske rekreacije zaposlenih, koji je realizovan na osnovu ugovora o pružanju usluga sportske rekreacije, koje su reprezentativni sindikati zaključili sa pružaocima usluga.

Poklon za 8. mart

Povodom 8. marta, Dana žena, u 2013. godini, u skladu sa internim aktima, Društvo je odobrilo

ZAPOSLENI

pravo na jednokratnu isplatu sredstava – poklona za žene, zaposlene/angažovane van radnog odnosa.

Poklon za decu zaposlenih povodom Nove 2014. godine

Društvo je u 2013. godini odobrilo pravo na jednokratnu isplatu sredstava – poklona zaposlenima/licima, angažovanim van radnog odnosa, za kupovinu novogodišnjih paketića za decu, uzrasta do 10 godina, povodom Nove 2014. godine, uključujući i organizaciju novogodišnjih predstava koje su održane tim povodom u Beogradu, Novom Sadu, Kragujevcu i Nišu.

DRUŠTVENO ODGOVORNO PONAŠANJE

Humanitarno udruženje zaposlenih u Telekomu Srbija „Od srca“ u toku 2013. godine u Beogradu i svim većim mestima na području Republike Srbije, organizovalo je ukupno 45 akcija dobrovoljnog davanja krvi, kojima se odazvalo ukupno 1120 zaposlenih i 4 akcije potpisivanja donatorskih kartica, kojima se odazvalo 46 zaposlenih u Društvu.

UPRAVLJANJE RIZICIMA

Društvo je u svom redovnom poslovanjuu različitom obimu izloženo određenim finansijskim rizicima, i to:

- tržišnom riziku (koji obuhvata: rizik od promene kursa stranih valuta, rizik od promene kamatnih stopa i cenovni rizik),
- riziku likvidnosti i
- kreditnom riziku.

Upravljanje rizicima u Društvu je usmereno na minimiziranje potencijalnih negativnih uticaja na finansijsku poziciju i poslovanje Društva u

situaciji nepredvidivosti finansijskih tržišta.

Upravljanje rizicima definisano je finansijskim i računovodstvenim politikama Društva, usvojenim od strane nadležnog organa upravljanja. U 2013. godini nije bilo promena u politikama upravljanja rizicima koje se preispituju da bi odražavale promene u uslovima na tržištu i delatnosti Društva.

Politike upravljanja rizicima Društva su utvrđene u cilju identifikovanja i analiziranja rizika kojima je Društvo izloženo, sa određivanjem limita i kontrola za rizike, uz praćenje rizika i pridržavanje utvrđenih limita. Statutarni organi Društva su osnovani u cilju nadziranja načina na koji rukovodstvo upravlja rizicima sa kojima se Društvo suočava.

TRŽIŠNI RIZIK

Tržišni rizik je rizik od promena u tržišnim cenama kao što su: devizni kursevi, kamatne stope i cene instrumenata kapitala, koje mogu imati negativan efekat na prihode Društva ili vrednost njegovih finansijskih instrumenata. Cilj upravljanja tržišnim rizikom je kontrola izloženosti tržišnom riziku u okviru prihvatljivih parametara, uz ostvarenje optimalnog prinosa.

Društvo je izloženo riziku od promene kursa stranih valuta, prvenstveno EUR.

Društvo je izloženo rizicima koji kroz efekte promena visine tržišnih kamatnih stopa deluju na njegovu finansijsku poziciju, rezultat poslovanja i tokove gotovine.

Rizik od promene kamatnih stopa uglavnom proističe iz dugoročnih kredita od banaka i kredita od dobavljača sa varijabilnom kamatnom stopom. Na dan 31. decembra 2013. i 2012. godine obaveze po kreditima su uglavnom izražene u EUR sa varijabilnom kamatnom

stopom, koja je vezana za Euribor.

Društvo vrši analizu izloženosti riziku od promene kamatnih stopa na dinamičkoj osnovi, uzimajući u obzir alternativne izvore finansiranja i refinansiranje, pre svega za dugoročne obaveze, budući da one predstavljaju najznačajniju kamatonosnu poziciju.

Društvo nije izloženo značajnom riziku od promene cena vlasničkih hartija od vrednosti.

S druge strane, Društvo je izloženo riziku od promene cena usluga, jer se suočava sa intenzivnom konkurencijom u oblasti mobilne telefonije, interneta i multimedija, kao i pojavom operatora u oblasti fiksne telefonije, što Društvo nastoji da nadomesti uvođenjem raznovrsnih usluga.

Pored toga, Republička agencija za elektronske komunikacije je nametnula, između ostalih obaveza, obavezu kontrole cena za pojedina tržišta na kojima je Društvo proglašeno za operatora sa značajnom tržišnom snagom.

RIZIK LIKVIDNOSTI

Rizik likvidnosti predstavlja rizik da Društvo neće biti u stanju da izmiri svoje finansijske obaveze po njihovom dospeću. Pristup Društva upravljanju rizikom likvidnosti ima za cilj da se uvek obezbedi, u meri u kojoj je to moguće, adekvatna likvidnost za izmirenje obaveza po njihovom dospeću, kako pod uobičajenim, tako i pod vanrednim okolnostima, bez nastanka neprihvatljivih gubitaka ili rizika od narušavanja reputacije Društva.

U cilju upravljanja rizikom likvidnosti, Društvo je usvojilo finansijske politike kojima je definisan maksimalni iznos avansnog plaćanja isporučiocima radova, opreme i usluga, grejs period i dužina otplate. Društvo takođe, prati

očekivane novčane prilive od potraživanja, zajedno sa očekivanim novčanim odlivima po osnovu obaveza.

KREDITNI RIZIK

Kreditnim rizikom se upravlja preduzimanjem odgovarajućih aktivnosti i mera na nivou Društva, kao što je procena rizika klijenta, praćenje poslovanja klijenta i njegovog finansijskog stanja, kao i upravljanje potraživanjima. U slučaju neispunjenja obaveza prema Društvu, obustavlja se dalje pružanje usluga klijentu.

Ne postoji značajna koncentracija rizika, budući da Društvo ima široku bazu kupaca koji su nepovezani sa pojedinačno malim obavezama prema Društvu. Pored obustave daljeg pružanja usluga, u cilju obezbeđenja naplate, Društvo takođe preduzima i sledeće mere: reprogramiranje dugovanja, pokretanje sudskog postupka, vansudska poravnanja, itd.

UPRAVLJANJE RIZIKOM KAPITALA

Politika Društva je da obezbedi dovoljan nivo kapitala kako bi se očuvalo poverenje investitora, kreditora i tržišta, kao i održa budući razvoj poslovanja.

Društvo prati kapital na osnovu koeficijenta zaduženosti, koji se izračunava kao odnos neto dugovanja Društva i njegovog ukupnog kapitala.

IZVEŠTAJ O KORPORATIVNOJ I DRUŠTVENOJ ODGOVORNOSTI



IZVEŠTAJ O KORPORATIVNOJ I DRUŠTVENOJ ODGOVORNOSTI

Kompanije koje posluju društveno odgovorno predstavljaju svojevrsni pokretač napretka čitavog društva. Društvena odgovornost nije samo etička dužnost kompanija, već podrazumeva obostrano razumevanje između kompanija i zajednice u kojima posluju.

Posvećenost mladima i obrazovanju, zaposlenima, korisnicima usluga, interakcija sa akcionarima, kao i integrisanje socijalne brige i brige o životnoj sredini u svakodnevno poslovanje, predstavljaju osnovne principe na kojem počiva poslovna strategija Društva - Telekom Srbija i zavisnih privrednih društava.

Telekom Srbija želi da bude moderno regionalno društvo u svim aspektima korporativnog upravljanja. Istovremeno, Društvo svoju misiju vidi kao leadersku među društvima i kompanijama i u oblasti društveno odgovornog poslovanja (DOP), ali ne samo kroz realizaciju konkretnih aktivnosti, već i kao misiju začetnika edukacije u toj oblasti.

Pored Etičkog kodeksa, usvojenog 2003. godine i Kodeksa korporativnog upravljanja, usvojenog 2012. godine, kao polaznih osnova u sprovođenju društveno odgovorne prakse i korporativne filozofije, Društvo se, u okviru postojeće, a i prilikom izrade nacrtu srednjoročne strategije DOP-a, rukovodilo smernicama, koje su iznete u sledećim dokumentima: „Strategija razvoja i promocije društveno odgovornog poslovanja u Republici Srbiji za period od 2010. do 2014. godine“, „Strategija za smanjenje siromaštva“, „Nacionalni program zaštite životne sredine“, „Nacionalna strategija održivog razvoja Republike Srbije za period 2009-2017. godine“. Isto tako, u

dokument su uključeni preporuke i standardi međunarodnih organizacija, poput Evropske komisije i njene „Strategije društveno odgovornog poslovanja“ za period do kraja 2014. godine, Principa korporativnog upravljanja Organizacije za evropsku bezbednost i saradnju (OECD) i Principa Globalnog dogovora UN, čije smernice Društvo sledi od 2010. godine, kada je pristupilo toj međunarodnoj mreži kompanija koje neguju principe društveno odgovornog poslovanja.

Okviri delovanja

Sagledavajući potrebe okruženja i sledeći vrednosti za koje se Društvo zalaže, kao ključne oblasti delovanja u oblasti DOP-a izdvojeni su sledeći okviri delovanja: unutar kompanije, kroz korporativno upravljanje i radno okruženje; prema zajednici, putem ulaganja u obrazovanje, zdravstvo, kulturu i umetnost i nauku; prema poslovnom okruženju, koje podrazumeva negovanje odnosa sa korisnicima, dobavljačima i konkurencijom; u skladu sa prirodom, putem pokretanja inicijativa u oblasti zaštite životne sredine, održivog razvoja i obnovljivih izvora energije.

Društvo svoje aktivnosti realizuje kroz tri vida društveno odgovornog delovanja:

- korporativnu filantropiju,
- integraciju u poslovanje,
- inovativnost

Korporativna filantropija uglavnom podrazumeva dobrotvorne aktivnosti u obliku donacija koje nemaju neposredan uticaj na poslovne rezultate, ali imaju pozitivan uticaj na ugled kompanije. Definisane su i oblasti od posebnog interesa za Društvo a to su: zdravstvo, sport, obrazovanje, vera, humanitarna davanja, nauka, kultura i životna sredina. Pored donacija, dodatni mehanizmi ulaganja u zajednicu su javni konkursi i projekti od nacionalnog interesa.

IZVEŠTAJ O KORPORATIVNOJ I DRUŠTVENOJ ODGOVORNOSTI

Integracija društveno odgovornog aspekta u poslovanje podrazumeva sve aktivnosti kojima Društvo nastoji da unapređenjem korporativnog upravljanja ujedno poveća i kvalitet usluga, odgovornost prema poslovnim partnerima, obim aktivnosti na smanjenju troškova, kao i učešće u raznim istraživanjima od značaja za Društvo.

Inovativni vid poslovanja podrazumeva sprovođenje onih aktivnosti u okviru DOP-a koje stvaraju novi ambijent za ublažavanje svih društvenih problema.

Za sprovođenje korporativne strategije i realizaciju svih aktivnosti zadužena je neposredno Služba za društveno odgovorno poslovanje u okviru Sektora za PR, uz logističku podršku Službe za odnose sa javnošću. Društvo je istovremeno posvećeno aktivnom uključivanju svih zaposlenih i menadžmenta u sprovođenje smernica Strategije, kako kroz aktivno učešće u implementaciji u okviru svoje oblasti, tako i kroz iniciranje projekata na godišnjem nivou, koji će se uvrstiti u poslovne planove kao obavezan segment poslovanja.

Društvo nastavlja da unapređuje svoje društveno odgovorne aktivnosti i da uspostavlja partnerstva od interesa za zajednicu i širenje koncepta društveno odgovornog poslovanja među svojim zaposlenima, kao i među privrednim subjektima sa kojima saraduje.

Od 2011. godine Društvo je član Foruma poslovnih lidera, prve mreže društveno odgovornih kompanija u Srbiji, koja je formirana sa misijom da stimuliše razvoj društveno odgovornog poslovanja i uspostavi trajne i stabilne prakse društvene odgovornosti u domaćem poslovnom sektoru. Na osnovu članstva, Društvo je učestvovalo u redovnim godišnjim aktivnostima Foruma.

Tokom 2013. godine Društvo je pokrenulo više društveno odgovornih projekata, od kojih su dva imala dominantan odjek i uticaj u javnosti.

Kampanja „Kada voziš, parkiraj telefon!“

U skladu sa poslovnom strategijom i nacrtom strategije DOP-a, Društvo je novembra 2013. godine pokrenulo kampanju usmerenu na povećanje bezbednosti u saobraćaju sa posebnim osvrtom na odgovornu upotrebu mobilnih telefona tokom vožnje. S obzirom da Društvo nastoji da se usluge koje pruža koriste odgovorno, kampanja je pokrenuta sa ciljem da se utiče na podizanje svesti vozača o opasnostima koje sa sobom nosi upotreba mobilnog telefona tokom vožnje, bilo da je u pitanju razgovor mobilnim telefonom, pretraživanje interneta ili razmena SMS poruka. Društvo se na taj način odriče dela profita i promocije sopstvenih usluga u korist veće bezbednosti u saobraćaju i konačno, dobrobiti celog društva.

U cilju podizanja opšte svesti javnosti o opasnostima upotrebe mobilnog telefona tokom vožnje, Društvo je zajedno sa partnerima, Upravom saobraćajne policije MUP-a Srbije i Srpskim komitetom za bezbednost saobraćaja, razvilo sve kanale komunikacije – TV spot, radijske reklame, *online* sadržaje, *print* rešenja u vidu bilborda i flajere, kako bi poruka kampanje stigla do svakog vozača. Tokom kampanje organizovana je akcija istovremeno u četiri grada - Beogradu, Novom Sadu, Kragujevcu i Nišu kada su poznati sportisti zaustavljali vozače i delili im *hands-free* uređaje, istovremeno ih podsećajući na odgovornu upotrebu mobilnog telefona tokom vožnje. Društvo je obezbedilo *hands-free* uređaje i za svoje korisnike. Naime, 5.000 građana koji su pri potpisivanju *postpaid* ugovora pokazali na uvid važeću vozačku dozvolu, na poklon je dobilo *hands-free* uređaj. Krajem godine održano je i predavanje za đake srednjih saobraćajnih škola u Beogradu, kako bi se u direktnom kontaktu đaci, kao budući vozači, upoznali sa opasnostima prilikom neodgovorne upotrebe mobilnog telefona tokom vožnje. Time je najavljena i nova, edukativna faza kampanje koja se nastavlja putem predavanja i radionica.

KAMPANJA „KADA VOZIŠ, PARKIRAJ TELEFON!“ U BROJKAMA:

- Televizijski spot, kao nosilac kampanje je na youtube kanalu Telekoma Srbija samo u prva dva meseca pregledan skoro 100.000 puta. Mnogi internacionalni sajtovi preuzeli su spot i delili ga dalje pod nazivom Najbolja reklama protiv upotrebe mobilnog telefona u vožnji. Među prvima, spot je podelio sajt liveleak, a za samo 14 sati spot je pogledalo 31.000 posetilaca;
- Kampanja ima i aktivan život na društvenim mrežama – twitter-u i facebook-u;
- U anketi koju je sproveo Srpski komitet za bezbednost saobraćaja, u saradnji sa Saobraćajnim fakultetom u Beogradu, od 1.000 ispitanika:
 - 96% njih je zapazilo kampanju i pozitivno je ocenilo;
 - Od 72% ispitanika koji su naveli da su koristili mobilni telefon za pisanje poruka tokom vožnje pre kampanje, 61% je navelo da je kampanja pozitivno uticala na promenu njihovog ponašanja i da to više ne čine.
- U toku samo dva meseca u okviru kampanje podeljeno je 6.000 hands-free uređaja – 5.000 korisnicima u poslovnica i 1.000 u toku promotivnih aktivnosti kampanje;
- U toku novogodišnjih praznika podeljeno je 150.000 flajera o kampanji na srpskom i na engleskom jeziku na naplatnim rampama širom Srbije;
- Svi profesionalni vozači u Društvu dobili su hands-free uređaje i sva korporativna vozila označena su nalepnicom sa logotipom kampanje.

Imajući u vidu postignute rezultate i značajan medijski odjek, sasvim je razumljivo što je kampanja „Kada voziš, parkiraj telefon!“ osvojila priznanje za najbolju *non-profit* kampanju

na „Noći reklamoždera 2013“, kao i nagradu za najbolji TV spot, najbolju društvenu odgovornu kampanju i najbolje elemente u digitalnoj komunikaciji, koje dodeljuje Udruženje za tržišne komunikacije.

Projekat „Grad priča“

Projekat „Grad priča“ osmišljen je i pokrenut kako bi se lokalne zajednice i partneri podstakli na inovativnost u pristupu izazovima poboljšanja turističke ponude i komunikacijskih alata. Zvanično je pokrenut predstavljanjem aplikacije za mobilne uređaje „Beograd priča“, potom i aplikacije „Novi Sad priča“, koje su namenjene posetiocima u cilju lakšeg snalaženja i obilaska najznačajnijih kulturno-istorijskih znamenitosti u tim gradovima. Inovativnost naročito dolazi do izražaja upotrebom funkcionalnosti „proširene stvarnosti“ (*Augmented Reality*) prilikom pronalaženja objekata. Ona omogućava jednostavan i zabavan način pristupanja osnovnim informacijama o objektu koji je opisan u aplikaciji. Partneri Društva u ovom projektu, Turistička organizacija Beograda (TOB), Turistička organizacija Grada Novog Sada (TONS), uvrstili su aplikaciju u sastavni deo prezentacije grada na svim sajamskim manifestacijama, među kojima je i najveći sajam turizma „*World Travel Market*“, koji se održava u Londonu.

Planirano je da, po uzoru na ova dva grada, projekat „Grad priča“ obuhvati realizaciju aplikacija za veće gradove u Srbiji koji imaju osmišljenu turističku ponudu i značajan broj kulturno-istorijskih znamenitosti koje se na ovaj način mogu predstaviti.

Ulaganje u mlade i obrazovanje

PODRŠKA DECI I MARGINALIZOVANIM GRUPAMA

Ulaganje u uključivanje i socijalizaciju marginalizovanih grupa, od samog osnivanja bilo je jedno od osnovnih opredeljenja Društva

IZVEŠTAJ O KORPORATIVNOJ I DRUŠTVENOJ ODGOVORNOSTI

prilikom odlučivanja o društveno odgovornim projektima. Brojni su primeri učešća u projektima koji su usmereni ka poboljšanju položaja dece bez roditeljskog staranja. Društvo je tako postalo jedan od prvih partnera nevladine organizacije „Centar za integraciju mladih“ u sprovođenju programa „Svratište za decu ulice“ u Krfskoj ulici.

Ulaganje u sport i popularizacija zdravog načina života i istinskih vrednosti, jedno je od osnovnih opredeljenja po kojima je Društvo postalo prepoznatljivo čak i u međunarodnim okvirima. Istrajno zalaganje na uključivanju dece u sportske aktivnosti i promociju zdravih navika nagrađeno je u okviru projekta „One Team“, koji je pokrenulo elitno košarkaško takmičenje „Evroliga“. „Partizan One Team Telekom“, projekat koji je pokrenut u saradnji sa Košarkaškim klubom „Partizan“, proglašen je za najbolji primer rada i partnerstva u okviru programa „One Team“. Program je prevashodno namenjen deci bez roditeljskog staranja kako bi im se, putem košarke i vrednosti koje bavljenje sportom promovise, pomoglo da postanu aktivni članovi zajednice i na taj način utiče na njihovu integraciju u društvo. Projekat „One Team“ zapravo nastoji da iskoristi snagu sporta kako bi se podigao nivo tolerancije i pomoglo rušenje predrasuda javnosti prema ovoj socijalnoj grupi.

Jedna od aktivnosti u ovom projektu bila je i poseta dece iz Doma „Drinka Pavlović“ matematičkom kampu Telekom Srbija na Tulbi kod Požarevca, koji se tradicionalno organizuje, a namenjen je starijim osnovcima u cilju razvijanja mentalnih i fizičkih sposobnosti.

Zahvaljujući saradnji sa KK „Partizan“, štićenici doma bili su u prilici da kroz druženje i igru sa našim najboljim košarkašima jačaju timski rad i fer-plej, da se druže sa omiljenim igračima i posećuju utakmice kluba.

U okviru podrške sportskim talentima Društvo se u saradnji sa Atletskim savezom

Srbije uključilo i u projekat „Dečija atletika“, koji promovise uvođenje tog sporta u nastavu fizičkog obrazovanja u osnovnim školama u Srbiji. U program su uključeni školarci od prvog do četvrtog razreda. Društvo je doprinelo ostvarivanju projekta obezbeđivanjem specijalno dizajnirane opreme za treninge prilagođene uzrastu dece. Akcija je realizovana u 30 gradova širom Srbije, a održava se pod pokroviteljstvom Međunarodne atletske federacije i Evropske asocijacije atletike.

Nastavljajući uspešnu saradnju sa Asocijacijom fotografskih autora (AFA) iz prethodne godine na projektu „OkO ulice“, tokom 2013. godine Društvo je podržalo projekat „OkO grada“ u organizaciji ovog udruženja. Projekat je pokrenut sa ciljem da mobiliše mlade iz marginalizovanih grupa i pruži im priliku da svoj doživljaj života u Beogradu pretvore u umetničke fotografije. Mladima okupljenim u pevačko plesnoj radionici GRUBB, većinom iz romske populacije, fotografi udruženja održali su obuku i obezbedili potrebnu opremu i podršku prilikom fotografisanja, a dobijene fotografije prikazane su na izložbi održanoj u galeriji Artget Kulturnog centra Beograda.

TREĆI MT:S ANDROID™ KONKURS

Kako podrška mladima i obrazovanju predstavlja jednu od najvažnijih oblasti na polju društvene odgovornosti Društva, pre tri godine pokrenut je konkurs za izradu Android aplikacija u saradnji sa „Matematičkom gimnazijom“ u Beogradu. Konkurs je pokrenut sa ciljem da na što bolji način poveže osnovnu delatnost kompanije i preduzimljivost srednjoškolaca talentovanih za programiranje koji su tako dobili priliku da praktično primene znanje stečeno u školi.

Pored saradnje sa „Matematičkom gimnazijom“, obrazovnom institucijom od posebnog značaja, treći mt:s Android konkurs je obuhvatio i gimnaziju „Svetozar Marković“ u Nišu i

gimnaziju „Jovan Jovanović Zmaj“ u Novom Sadu, čiji su đaci dobili poziv da se uključe. Kako bi učenicima približili osnovnu ideju konkursa i upoznali ih sa uslovima i pravilima, tokom septembra 2013. godine predstavnici Društva održali su prezentacije u svakoj od ove tri škole.

Iskustva tokom dosadašnjeg vođenja konkursa pokazala su da mobilne aplikacije predstavljaju dobru platformu na kojoj učenici mogu da iskažu svoje programersko umeće i kreativne potencijale.

U odnosu na prvi konkurs koji je pokrenut 2011. godine, aplikacije koje su se našle u užem izboru na drugom i trećem konkursu ukazuju na veliki napredak po pitanju kvaliteta i funkcionalnosti, a primetna je i sve veća zainteresovanost učenika za učešće na konkursu.

Posebnu motivaciju za učenike, pored vrednih nagrada koje Društvo priprema za tri prvoplasirana tima - za pobednički tim predviđena je nagrada u vidu posete Svetskom kongresu mobilne telefonije u Barseloni, a kao druga i treća nagrada predviđeni su tablet računari i pametni mobilni telefoni - predstavlja i prilika da steknu praktična znanja iz oblasti IT, čija zanimanja postaju sve traženija kada je u pitanju njihova buduća karijera. Takođe, Društvo obezbeđuje postavljanje svih funkcionalnih aplikacija na tržište aplikacija za mobilne uređaje, Google Play.

PODRŠKA PROJEKTIMA NA POLJU OBRAZOVANJA

Veliki broj društveno odgovornih aktivnosti Društva usmeren je na poboljšanje uslova za sticanje znanja mlade generacije.

Među najznačajnijim projektima podržanim u 2013. godini izdvajaju se „Geografska laboratorija na otvorenom“ u Ripnju, zatim „Uticaj interaktivnog vežbanja na razvoj sposobnosti učenika („Brain breaks“) u beogradskoj

osnovnoj školi „Ivo Andrić“, a povodom Međunarodnog dana knjige za decu Društvo je doniralo veliki broj dečjih knjiga učenicima osnovnih škola „Milun Jakšić“ u selu Banje, „Kralj Milutin“ u Gračanici, „Sveti Sava“ u Sušici i „Miladin Mitić“ u Lapljem Selu.

Društvo podržava našu „reprezentaciju znanja“, odnosno timove mladih talenata koji donose medalje sa međunarodnih takmičenja iz više naučnih disciplina. Pored učenika „Matematičke gimnazije“ iz Beograda, sa kojom postoji partnerska saradnja, timove čine predstavnici drugih srednjoškolskih ustanova u Srbiji.

Tako su ove godine učenici „Matematičke gimnazije“ ostvarili sjajan rezultat na takmičenju „Arhimed“, održanom u Bukureštu, osvojivši šest medalja: četiri zlatne i dve srebrne. Pored podrške za učešće na takmičenju „Arhimed“ u Bukureštu, omogućen je odlazak matematičara na Matematički višeboj koji se održava u Moskvi, Ojlerovu olimpijadu u Sankt Peterburgu i učešće na prestižnom Međunarodnom takmičenju iz matematike, fizike i informatike u Kazahstanu na kome su se mladi matematičari takmičili prvi put.

PODRŠKA PREDUZETNIŠTVU MLADIH

Prepoznajući značaj unapređenja obrazovanja kroz razvoj preduzetništva među mladima, Društvo već tri godine unazad pruža podršku organizaciji „Dostignuća mladih“ i njihovom projektu „Poslovni izazov“. Ovaj projekat koncipiran je tako da predstavnici poslovnog sektora postavljaju srednjoškolcima poslovne izazove – zadatke koje tokom jednodnevnog takmičenja učenici rešavaju. Tokom 2013. godine, kroz angažovanje zaposlenih kao mentora za učeničke timove i u svojstvu članova žirija, Društvo je aktivno podržalo održavanje poslovnog izazova u Beogradu.

Za dugoročno partnerstvo koje sa organizacijom „Dostignuća mladih“ traje već tri godine,

IZVEŠTAJ O KORPORATIVNOJ I DRUŠTVENOJ ODGOVORNOSTI

Društvu je početkom 2014. dodeljena prestižna „Virtus“ nagrada, najznačajnije priznanje za korporativnu filantropiju u zemlji.

U VEZI SA STUDENTIMA

Društvo godinama unazad ostvaruje uspešnu saradnju sa studentskim organizacijama ESTIEM, AIESEC i EESTEC, preko lokalnih kancelarija u Beogradu. Saradnja se realizuje tokom planiranih godišnjih manifestacija ovih studentskih organizacija, u kojima volonterski učestvuju zaposleni u Društvu koji tokom predavanja nastoje da studentima prenesu znanja i iskustva iz poslovnog okruženja.

Dobar pokazatelj zainteresovanosti studenata za sticanje znanja u oblasti inovativnih poslovnih ideja i pokretanja biznisa predstavljaju i ovogodišnje manifestacije studentskih organizacija – „Open IT“ u organizaciji AIESEC-a i „Akademija modernog menadžmenta“ koju organizuje ESTIEM, kojima je naslovna tema bila preduzetništvo. Tokom predavanja i radionica i stručnjaci Društva imali su priliku da se dodatno upoznaju sa stavovima i načinom razmišljanja studenata i budućih kolega.

Ulaganje u zdravstvo

Podrška projektima u zdravstvu dugi niz godina je u središtu strateškog opredeljenja ulaganja u zajednicu. Društvo svake godine izdvaja značajna sredstva za opremanje i renoviranje zdravstvenih ustanova, negujući ravnomeran regionalni pristup. U tom kontekstu, treba izdvojiti vredne donacije za zdravstvene centre u kojima zdravstvenu zaštitu ostvaruje veliki broj korisnika. Klinika za neurohirurgiju Kliničkog centra Srbije opremljena je tako savremenim operacionim mikroskopom koji je od izuzetnog značaja za rad Klinike za neurohirurgiju na zahtevnim operacijama. U ovoj ustanovi obavi se oko 2.500 takvih intervencija godišnje.

Pored značajne podrške Kliničkom centru Srbije,

Društvo je doniralo sredstva i Univerzitetskoj dečjoj klinici u Tiršovoj za opremanje renoviranog Odeljenja abdominalne hirurgije i nabavku prenosnog aparata za ultrazvučnu dijagnostiku oboljenja i povreda mišićno-skeletnih organa kod dece. U prethodnom periodu, u vidu *in-kind* donacije, Društvo je obezbedilo i besplatan IPTV u prostorijama javne namene za Klinički centar Srbije, Kliničko bolničko centar „Zvezdara“, Univerzitetску dečju kliniku „Tiršova“, Institut za zdravstvenu zaštitu majke i deteta „dr Vukan Čupić“ i Specijalnu bolnicu za cerebralnu paralizu i razvojnu neurologiju „Sokobanjska“. Donacije su omogućile nabavku neophodne medicinske opreme i u drugim zdravstvenim institucijama u Srbiji, među kojima su i Urgentni centar Srbije, Klinika za kardiologiju Kliničkog centra Niš, Opšta bolnica Pančevo, Dom zdravlja Kuršumljija, Zdravstveni centar Kosovska Mitrovica i Centar za baznu rehabilitaciju Kosovska Mitrovica.

Podrška projektima u kulturi i nauci

Uverenju da umetnost i nauka moraju da se oslanjaju na podršku poslovnog sektora, Društvo tradicionalno podržava projekte i manifestacije u oblasti nauke i kulture koji su od nacionalnog značaja. Nasleđe jednog od najuglednijih svetskih naučnika Mihajla Pupina, zaslužnog za izuzetno značajne patente u oblasti telekomunikacija, svakako je oblast u kojoj Društvo želi da dâ svoj puni doprinos. U susret obeležavanju značajnog jubileja u 2014. godini, 160 godina od rođenja naučnika srpskog porekla, istoimeno obrazovno udruženje i Telekom Srbija pokrenuli su niz aktivnosti koje imaju jedinstveno usmerenje - afirmaciju nasleđa i približavanje podataka iz njegovog života domaćoj i svetskoj javnosti. Prvi korak u tom pravcu bila je saradnja na projektu „Virtuelni muzej Mihajla Pupina“, kojim se odaje počast ovom briljantnom naučniku, pronalazaču i profesoru. Posetioci virtuelnog muzeja imaju priliku da se upoznaju sa Pupinovom životnom pričom kroz deset muzejskih celina. Istovremeno, virtuelni muzej donosi i potpuno nov način

predstavljanja naučne i kulturne baštine. Pored toga, omogućen je i pristup Pupinovom Zavičajnom kompleksu u Idvoru putem virtuelne šetnje na Internetu. Razvojem virtuelne 3D prezentacije Zavičajnog kompleksa u Idvoru, zainteresovani posetioци mogu da vide Pupinovu rodnu kuću, školu, Narodni dom za čiju izgradnju je donirao sredstva i obližnju crkvu koji čine zavičajni kompleks. Posete ovim muzejima nude upoznavanje sa važnim i široj javnosti nedovoljno poznatim informacijama o Mihajlu Pupinu.

Društvo je, takođe, dugogodišnji pokrovitelj programa „Velikani muzičke scene“ koji organizuje Zaduzbina Ilije M. Kolarca u Beogradu, kao i najstarijeg srpskog festivala horske muzike „Mokranjčevi dani“ koji ujedno predstavlja i važan kulturni događaj za Negotinsku krajinu. Program festivala zasniva se na prepoznatljivoj koncepciji zasnovanoj na horskom izvođenju i promociji domaćeg muzičkog stvaralaštva. Kao vernom prijatelju manifestacije, Telekomu Srbija je 2013. uručena posebna plaketa za doprinos organizaciji festivala.

Doprinos očuvanju kulturne baštine

Društvo od svog osnivanja 1997. godine, nastoji da doprinese razvoju celokupne zajednice, a to ostvaruje i u vidu podrške verskim zajednicama, kako u Srbiji, tako i u zemljama nekadašnje Jugoslavije u kojima posluje. Društvo je prepoznato kao jedan od najvećih darodavaca za podizanje hrama Svetog Save u Beogradu i uključeno je u rad Društva za podizanje Hrama od njegovog obnavljanja 2001. godine, a jedan od vodećih projekata u okviru društveno odgovornog poslovanja bila je digitalizacija Hilendarske riznice.

Društvo se donacijom uključilo u organizaciju Donatorske večeri za Hram i Crkveno-parohijski centar Svete Petke na Čukaričkoj padini u Beogradu, podržalo je izdavanje časopisa „Svetigora“ i lista za omladinu „Orlić“, a godinama unazad obezbeđuje sredstva za postavljanje štanda SPC na Sajmu knjiga u Beogradu. Pored ulaganja u izgradnju, Društvo pomaže i obnovu

verskih objekata, među kojima su i manastiri na Kosovu i Metohiji - Pečka Patrijaršija, manastir Banjska, Visoki Dečani, Gračanica i Sokolica.

Društvo podržava i pravoslavne svetinje u regionu. U okviru obeležavanja jubileja 1700 godina Milanskog edikta, osveštan je i novoizgrađeni Saborni hram Hristovog vaskrsenja u Podgorici. Tom prilikom Društvu je uručena Zahvalnica Velikog donatora Hrama. Obeležavanje jubileja Društvo je podržalo i kroz obezbeđivanje telekomunikacione infrastrukture za TV prenos liturgije u Nišu, a za istu namenu omogućena je internet veza. Donirana su i sredstva za izgradnju česme ispred hotela „My place“. Česma je deo projekta „17 česama za 17 vekova hrišćanstva“ koji je pokrenula niška gradska opština Medijana.

Društvo nastoji da izađe u susret svim verskim zajednicama, te je tako u okviru Jubileja data podrška i beogradskoj nadbiskupiji i podržana organizacija Svete Liturgije na stadionu Čair u Nišu. Obezbeđena su i sredstva za realizaciju kulturnih projekata islamske zajednice.

Odgovornost prema korisnicima

Primenjujući savremena tehnološka rešenja koja omogućuju komunikaciju u svakom trenutku i na svakom mestu, Društvo nastoji da uspostavi i omogući besprekornu komunikaciju sa svojim korisnicima i partnerima. U slučajevima kada savremena rešenja nisu dovoljna, od odgovornih kompanija se očekuje dodatni iskorak u susretu sa potrebama korisnika. Imajući u vidu potrebe više od 50.000 naših sugrađana koji imaju oštećen sluh, Društvo je pokrenulo obuku iz znakovnog jezika za zaposlene u poslovnicaма koji dolaze u neposredan kontakt sa korisnicima.

Zaposleni iz poslovnica u Beogradu, Novom Sadu, Bačkoj Palanci, Zrenjaninu, Kikindi, Subotici i Sremskoj Mitrovici, prošli su kroz edukativni program koji je prilagođen delatnosti Društva i obuhvata oko 800 odabranih

IZVEŠTAJ O KORPORATIVNOJ I DRUŠTVENOJ ODGOVORNOSTI

gestova grupisanih u 16 tematskih celina. Pošto su usvojili sve predviđene znakove i konvencionalne fraze, zaposleni mogu bez poteškoća da odgovore na sva pitanja koja se tiču telekomunikacionih usluga. Obuka je izvedena u nekoliko faza i obuhvatila je ukupno 45 zaposlenih. Društvo planira nastavak obuke iz znakovnog jezika kako bi na kraju bile obuhvaćene sve posećenije poslovnice u zemlji. Kao i svoje zaposlene, Društvo i sve svoje korisnike tretira jednako, trudeći se da usluge prilagodi njihovim specifičnim potrebama. Obuka za zaposlene iz znakovnog jezika pokrenuta je u saradnji sa Udruženjem tumača za lica oštećenog sluha Srbije (UTLOSS).

Volonterizam zaposlenih

Društveno odgovorne aktivnosti Telekom Srbija odraz su delovanja i zalaganja i njegovih zaposlenih - njihovog truda i rada na radnom mestu, ali i njihove dobrotvornosti i humanosti. U okviru Društva postoji i humanitarno udruženje „Od srca“ koje okuplja dobrovoljne davaoce krvi među zaposlenima i penzionerima Telekom Srbija. Udruženje dobrovoljnih davalaca krvi se, osim osnovne delatnosti, bavi i dobrotvornim radom, a nedavno je pokrenulo i aktivnosti promovisanja donorstva organa.

Udruženje je prisutno na teritoriji cele Srbije i njegovi članovi svojim aktivnostima nastoje da neguju tradiciju solidarnosti sa ostalim članovima zajednice. Akcije ovog udruženja doprinose unapređenju društvene odgovornosti Društva i podizanju svesti zaposlenih kada je reč o važnim društvenim temama, kao što su zdravlje i humanost, unapređenje zaštite životne sredine, zalaganje za promene navika u pogledu čuvanja i korišćenja resursa.

Udruženje „Od srca“ ima zaključene sporazume o saradnji sa Institutom za transfuziju krvi Srbije i Institutom za transfuziologiju VMA. Pored navedenih instituta, Udruženje je uspostavilo saradnju i sa drugim ustanovama: Crvenim krstom

Srbije, MUP-om Srbije, Fakultetom primenjenih umetnosti, kao i drugim sličnim udruženjima u Republici Srpskoj, Federaciji BiH, Crnog Gori, itd.

Tokom 2013. godine, u nizu akcija ovog Udruženja u Nišu, Pirotu, Prokuplju, Novom Pazaru, Kragujevcu, Somboru, Požarevcu, Pančevu, Šapcu, Smederevu, Subotici, Sremskoj Mitrovici, Čačku i Boru prikupljeno je 1.026 jedinica krvi.

Izveštaj o zaštiti životne sredine

Strategija društveno odgovornog poslovanja je relevantan deo korporativne strategije Telekom Srbija, u cilju uspostavljanja ravnoteže između ostvarivanja ekonomskih interesa, društvenog razvoja, zaštite životne sredine i očuvanja prirodnih resursa. Stav zaposlenih i menadžmenta Društva je da je zadatak svih, a posebno velikih privrednih subjekata, ne samo da daju svoj doprinos društvu, već i da odgovorno, savesno i pametno koriste resurse, ulažu u održivi razvoj i na taj način vrate svoj dug društvu i zajednici. U skladu sa tim, Telekom Srbija, kao aktivni i odgovorni član društva, poštuje zakon i etičke principe opšte prihvaćene u vođenju poslovanja i odbacuje i osuđuje sredstva nelegalnog i nepriličnog ponašanja da bi se postigli poslovni ciljevi, koje ostvaruje isključivo kvalitetom svojih proizvoda i usluga. Kada su spoljašnje javnosti u pitanju, Telekom Srbija obezbeđuje da tržište, dobavljači i javnost budu informisani o delovanju Društva poštujući fer konkurenciju, jer veruje da je to u njegovom sopstvenom interesu i u interesu njegovih korisnika i vlasnika kapitala.

Telekom Srbija preduzima mere za zaštitu životne sredine usvajajući ekološki orijentisane tehnologije i metode sa ciljem da se smanji negativan uticaj na životnu okolinu. Pri obavljanju delatnosti, Društvo vodi računa o aspektima zaštite životne sredine, kao što su racionalna potrošnja energije, prevencija nastajanja otpadnog materijala, pravilno odlaganje

otpadnog materijala i njegova reciklaža. Društvo investiranjem i ugradnjom najsavremenije telekomunikacione tehnologije doprinosi primeni čistih tehnologija i tehnologija koje troše manje električne energije u odnosu na uređaje koji su korišćeni proteklih decenija.

Kao društvo sa najvećim udelom na tržištu komunikacija, Telekom Srbija je sasvim izvesno najveći donator u regionu i njegove filantropske aktivnosti su duboko inkorporirane u korporativnom strateškom planu, tako da čine njegov sastavni deo, a ne opcionu delatnost. Stoga, korporativna filantropija predstavlja jedan od stubova kompanije, a društveno odgovorno poslovanje način na koji se doprinosi održivom razvoju, i to ne kroz pojedince, već kroz projekte namenjene velikom broju korisnika, kroz infrastrukturu, koja postaje opšte dobro i tako, kroz celo društvo. Društvo daje doprinos razvoju pravih društvenih vrednosti pružajući pomoć široj društvenoj zajednici. Poseban akcenat stavlja se na razvoj kreativnih, talentovanih i mladih ljudi koji će u skorijoj budućnosti biti lideri u lokalnoj i široj zajednici. Društvo ulaže u projektovan urbani i ruralni razvoj, učestvuje u izgradnji zdravstvenih odeljenja, uslužnih kapaciteta i drugih vidova infrastrukture i radi na održivom razvoju kako bi se poboljšao kvalitet života građana i povećao broj korisnika donacija.

Telekom Srbija generiše razne vrste otpada koji se uredno uklanja prema zakonskim propisima. Društvo ima zaključene ugovore za otkup opasnog i neopasnog otpada sa preduzećima ovlašćenim za takvu vrstu delatnosti, dok se radioaktivni otpad redovno predaje JP Nuklearni objekti Srbije koji jedino ima odobrenje za preuzimanje ove vrste otpada.

Buka koja se emituje u životnu sredinu uglavnom potiče od čilera klima uređaja koji su instalirani na objekte Društva. Ukoliko se sumnja da je nivo buke koji se emituje u životnu sredinu veći od zakonom propisanih vrednosti, pristupa

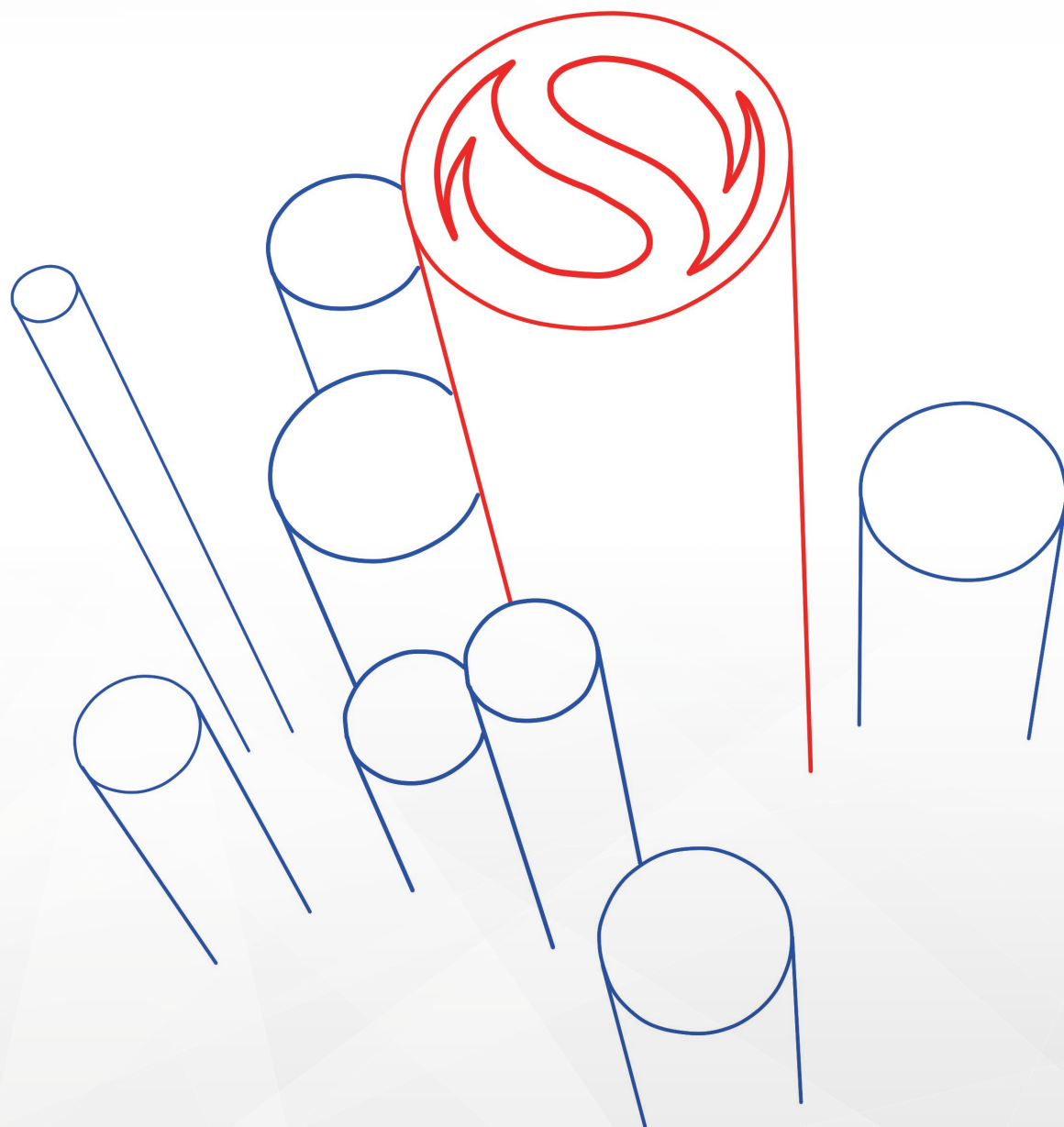
se merenjima. U toku 2013. godine nismo imali prekoračenje dozvoljenog nivoa buke.

Elektromagnetno zračenje koje se emituje u životnu sredinu uglavnom potiče od radiobaznih stanica mobilne telefonije. Pre instaliranja bazne stanice, radi se Studija procene uticaja na životnu sredinu u kojoj su navedeni svi tehnički podaci i mere zaštite za tu baznu stanicu. Po odobrenju Studije o proceni uticaja na životnu sredinu, bazna stanica se pušta u rad. Postoje propisi i standardi koji regulišu dozvoljeni nivo zračenja. Pre prvog puštanja u rad meri se nivo zračenja, a ukoliko postoji žalba na nivo zračenja od strane trećih lica, angažuje se ustanova da izmeri nivo zračenja. Prema Zakonu o zaštiti od nejonizujućeg zračenja, merenja nivoa elektromagnetnog zračenja radio baznih stanica vrši se svake dve godine. Do sada nismo imali prekoračenje dozvoljenog nivoa zračenja.

Ugovorena je isporuka 3.000 kutija za odlaganje otpadnog kancelarijskog papira i u toku je akcija postavljanja kutija u zgradama u kojima se nalazi kancelarijski prostor. Tako će Društvo prikupiti otpadni papir i on neće „završavati“ u komunalnom otpadu.

Nizom akcija savesnog odlaganja elektronskog otpada i odgovornim odnosom prema prirodi, Telekom Srbija i zavisna privredna društva pokazuju posvećenost zaštiti životne sredine i spremnost da se ekološki savesno posluje. Prilikom donošenja strateških odluka, Društvo uzima u obzir odredbe važećeg zakona koji reguliše oblast zaštite životne sredine, kao i sve potencijalne rizike svog poslovanja i uticaje koji se mogu reflektovati na prirodno okruženje, posebno imajući u vidu specifičnosti poslovanja sektora telekomunikacija. Nastavljeni su programi iz oblasti energetske efikasnosti, ekonomičnijeg trošenja resursa i upravljanja elektronskim otpadom, a aktivnosti na polju reciklaže i odlaganja otpadnog materijala u Društvu dale su pozitivne rezultate.

FINANSIJSKI REZULTATI



FINANSIJSKI REZULTATI

Telekom Srbija

Bilans uspeha

U milionima RSD	2012. godina	2013. godina
Poslovni prihodi	90.947	89.049
Poslovni rashodi	(75.071)	(73.870)
EBIT	15.876	15.179
Stopa EBIT	17,5%	17,0%
EBITDA	32.678	31.575
Stopa EBITDA	35,9%	35,5%
Finansijski prihodi / (rashodi) neto	(5.465)	2.037
Porez na dobit	841	(1.887)
Neto dobit	11.251	15.329
Stopa neto dobiti	12,4%	17,2%
Zarada po akciji	14,06	19,16

Dobit Matičnog društva, nakon oporezivanja, iznosi 15,3 milijarde dinara, što predstavlja rast od 36,2% u odnosu na 2012. godinu. U 2013. godini, EBIT iznosi 15,2 milijardi dinara, a EBITDA 31,6 milijardi dinara.

Na neto rezultat u 2013. godini značajan uticaj ima pozitivan finansijski podbilans, kao posledica smanjenja negativnih kursnih razlika i manjih rashoda kamata usled značajnog smanjenja kreditnih obaveza, kao i prihodi od dividendi.

Poslovni prihodi su u posmatranom periodu iznose 89 milijardi dinara i opadaju za 2,1% u odnosu na 2012. godinu, i to najvećim delom zbog pada prihoda tradicionalne fiksne telefonije.

Bilans stanja

U milionima RSD	31.12. 2012.	31.12. 2013.
STALNA SREDSTVA	167.845	161.990
Nematerijalna ulaganja	6.303	5.568
Nekretnine i oprema i avansi	96.010	90.972
Učešća u kapitalu zavisnih pravnih lica	60.909	60.703
Ostalo	4.623	4.747
OBRTNA SREDSTVA	34.565	25.935
Zalihe	5.829	6.663
Potraživanja	13.167	13.522
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	10.862	2.012
Ostalo	4.707	3.738
UKUPNA AKTIVA	202.410	187.925
TEKUĆE OBAVEZE	51.458	52.355
Tekuća dospeća dugoročnih kredita	29.931	29.870
Obaveze iz poslovanja	6.908	8.412
Ostale kratkoročne obaveze	14.619	14.073
DUGOROČNE OBAVEZE	50.946	27.807
Dugoročni krediti	46.658	23.845
Ostale dugoročne obaveze	4.288	3.962
KAPITAL	100.006	107.763
UKUPNA PASIVA	202.410	187.925

FINANSIJSKI REZULTATI

Tokovi gotovine

U milionima RSD	2012.	2013.
Dobit pre oporezivanja	10.411	17.216
Usaglašavanje dobiti	12.664	13.119
Neto priliv gotovine iz poslovnih aktivnosti	23.075	30.335
Neto odliv gotovine iz aktivnosti investiranja	(7.377)	(8.290)
Neto odliv gotovine iz aktivnosti finansiranja	(18.853)	(30.895)
Neto odliv gotovine i gotovinskih ekvivalenata	(3.156)	(8.850)
Gotovina i gotovinski ekvivalenti na početku godine	14.019	10.862
Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju godine	10.862	2.012

Racio analiza

U milionima RSD	2012.	2013.
Ukupan dug	76.589	53.715
Neto dug	65.727	51.702
Neto dug / EBITDA	2,01	1,64
Ukupne obaveze / EBITDA	3,13	2,54
Koeficijent zaduženosti	39,7%	32,4%
Rigorozni racio likvidnosti	0,65	0,68

Smanjenje koeficijenta zaduženosti na dan 31. decembar 2013. godine uslovljeno je najvećim delom otplatom dugoročnih kreditnih obaveza.

**GODIŠNJI
IZVEŠTAJ O POSLOVANJU
ZA 2013. GODINU**



