



Telekom Srbija

ESG Izveštaj 2024.

Stvaranje održive vrednosti
kroz viziju i odgovornost.

Sadržaj

 Pismo generalnog direktora	3
 1. Poslovni ekosistem Telekom Srbija Grupe	5
 2. Upravljanje održivošću	26
 3. Naš ekološki pečat	35
 4. Zajedno gradimo održivo društvo	44
 Prilozi	61

Od lidera u povezivanju do lidera u održivosti

U vremenu ubrzanih promena i ekoloških izazova, gde se poslovni uspeh ne meri samo prihodima već i uticajem na društvo i životnu sredinu, odgovornost Telekoma Srbija, kao vodeće telekomunikacione kompanije, nadilazi granice infrastrukture i tehnologije. Uvereni da tehnološki napredak ima smisla samo ako doprinosi stvaranju dugoročnih vrednosti kroz održivu budućnost, naš poslovni model sve više baziramo na principima ESG-a, jer u potpunosti shvatamo da održivi razvoj nije samo trend već i neophodnost, a za nas predstavlja privilegiju da predvodimo na tom putu. Zato verujemo da je zaštita životne sredine kroz održivo korišćenje resursa, cirkularno upravljanje otpadom i smanjenje zagađenja jedan od najvažnijih zadataka svih nas – kako kompanije tako i pojedinaca.

Poslovna 2024. godina bila je ispunjena brojnim izazovima, ali i izvanrednim poslovnim uspesima, koji su dodatno učvrstili našu lidersku poziciju, i to ne samo na domaćem već i na međunarodnom tržištu. Na svim tržištima ostvarili smo značajne poslovne rezultate. Nakon dobijanja relevantnog međunarodnog kreditnog rejtinga, obezbeđenog uz podršku dve najveće svetske kreditne agencije (S&P Global Ratings i Fitch Ratings), investitori su pokazali izuzetno interesovanje za naše obveznice na međunarodnom finansijskom tržištu. Značaj ove činjenice je utoliko veći, jer je ovo prvi put da je jedna kompanija iz regiona dobila kreditni rejting od eminentnih međunarodnih kreditnih agencija.

Stalna ulaganja u digitalnu transformaciju i tehnološke inovacije predstavljaju primarni cilj za dalje uspešno poslovanje. U godini za nama, ostvaren je značajan napredak u implementaciji novih digitalnih servisa i u IT sektoru, a unapređene su i fiksna i mobilna pristupna mreža. Prema RATEL-ovim izveštajima, naša mobilna mreža je i 2024. godine, šestu godinu uzastopno, proglašena za najbolju. Za dalju izgradnju optičke infrastrukture izdvojena su značajna sredstva, što je već dalo odlične poslovne rezultate.

Pored infrastrukture, naše ambicije se odnose i na primenu veštačke inteligencije (AI) i digitalnih rešenja, čime će se transformisati tradicionalni način poslovanja i doprineti razvoju brzih i efikasnijih procesa. Digitalna rešenja više nisu rezervisana za sutra – već danas menjamo način na koji radimo, komuniciramo i unapređujemo korisničko iskustvo poboljšanjem korisničke podrške, kreiranjem personalizovanih ponuda i unapređenjem operativne efikasnosti.

Jedan od ključnih ciljeva naše strategije leži u konstantnom progresu i razvoju multimedijalnih usluga, gde smo, kao vodeća medijska kuća u regionu, fokusirani na stalno unapređenje korisničkog iskustva kroz kvalitetan sadržaj. Naši kanali, uključujući televizijske, filmske i širok dijapazon sportskih sadržaja, zajedno sa inovativnim platformama, predstavljaju standarde za kvalitet i inovacije u ovom segmentu poslovanja.



Vladimir Lučić
Generalni direktor

Možemo biti ponosni i na još jedan aspekt naše transformacije u modernog i uspešnog digitalnog operatora. Investicioni fond TS Ventures (sa inovacijama u oblastima veštačke inteligencije, digitalne tehnologije, biotehnologije i mnogim drugim), kroz koji investiramo u mlade startup kompanije i ulažemo u ideje koje menjaju svet, postiže izvanredne rezultate koji se ne ogledaju samo u rastu prihoda već i diversifikaciji poslovanja i razvoju domaćeg tehnološkog ekosistema. Naša uloga je da prepoznamo sutrašnje lidere i pomognemo im da uspeju već danas, kao i da prepoznamo i podržimo disruptivne tehnologije, u skladu sa globalnim trendovima, čime dugoročno obezbeđujemo stabilan razvoj i konkurentnost.

Zato smo u Telekom Srbija Grupi postavili jasne ciljeve: smanjenje ugljeničnog otiska i odgovorno upravljanje resursima i otpadom. Naš sistem upravljanja zaštitom životne sredine, sertifikovan po zahtevima ISO 14001:2015 standarda, ne predstavlja samo puko ispunjenje obaveza nego svedoči o našoj posvećenosti kontinuiranom unapređenju ekološkim performansama. Uspostavili smo multidisciplinarni tim koji, uz podršku menadžmenta, aktivno radi na daljem razvoju i primeni pametnih sistema za unapređenje energetske efikasnosti, upravljanje otpadom, rešenjima koja smanjuju potrebu za putovanjima, kao i optimizaciji mreže radi minimizovanja uticaja na životnu sredinu. Kroz obuke, optimizaciju potrošnje i digitalizaciju procesa, omogućavamo zaposlenima i partnerima donošenje svakodnevnih održivih izbora.

Kao članica Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija (UNGC) od 2010. godine, Telekom Srbija doprinosi ostvarivanju ciljeva održivog razvoja, sa posebnim akcentom na obrazovanje, energetske efikasnost i inovacije koje menjaju društvo nabolje. Naš projekat „Nijedna vrsta ne umire sama“, kao i kampanja „Čuvajmo najvažniju od svih mreža. Mrežu života“ ističu se kao primeri dobre prakse i dugoročne brige o biodiverzitetu, ali i kao poziv na kolektivnu odgovornost.

Telekom Srbija Grupa svoju misiju i dalje temelji na ulaganju u mlade ljude kao najvažnijoj investiciji, jer deca i mladi predstavljaju pokretače buduće društvene, ekonomske i tehnološke evolucije, pridajući poseban značaj podršci u njihovom obrazovanju. Naša kompanija je dobitnik priznanja „Šampion održivosti 2024“ za društveno odgovorni projekat u oblasti dečjeg razvoja „Dečji svet je veći od ekrana“, koji je u istoj godini poneo i titulu „Kampanje sa svrhom“, kao primer kampanje za unapređenje dobrobiti dece, pojedinaca i društva u celini. U okviru nacionalnog plana digitalizacije obrazovanja, u kojem učestvujemo kao tehnološki partner, izdavaju se značajna sredstva i nastavljamo sa donacijama u cilju bolje povezanosti, poboljšanja digitalne infrastrukture i omogućavanja brzog pristupa internetu obrazovnih ustanova širom Srbije.

Kompanija posebno ističe i važnost očuvanja kulturnog nasleđa i bogatstva zajednice. Pružamo podršku za organizaciju mnogih prestižnih festivala u zemlji, kao i drugih kulturnih sadržaja, čime se aktivno doprinosi promociji srpske kulture i umetnosti. Učestvujemo i u projektima digitalizacije mnogih javnih servisa i kulturnih ustanova (muzeja, biblioteka i drugih institucija).

I u 2024. godini, zadržana je stabilna upravljačka struktura. Kompanija je nastavila da razvija korporativno upravljanje u skladu sa savremenim principima transparentnosti, odgovornosti i održivog poslovanja, a strateški pravac je usmeren ka digitalnoj transformaciji i jačanju tržišne pozicije. Finansijski rezultati su bili izuzetni, sa rekordnim prihodima, uz nastavak višegodišnjeg trenda profitabilnosti, što govori o efikasnom upravljanju resursima i poslovnim procesima.

Telekom Srbija kroz inovativne pristupe, primenu naprednih tehnologija, pažljivo upravljanje resursima i promociju ekološki odgovornih praksi, neprekidno doprinosi razvoju zajednice, istovremeno unoseći najbolje prakse održivog razvoja u sve pore svog poslovanja. Naša vizija je jasna: izgradnja digitalnog i zelenog društva, u kojem su rast, inovacije i odgovornost neraskidivo povezani. Sa ponosom ističemo da napredujemo ka tom cilju krupnim koracima, potvrđujući da težimo ne samo poslovnom uspehu već i ispunjenju svoje odgovorne uloge u društvu i ekonomiji.

U Telekom Srbija Grupi verujemo da rast, inovacije i odgovornost idu ruku pod ruku. Nastavljamo da ulažemo u ljude, tehnologije i zajednicu, shvatajući da je naš posao mnogo više od tehnologije – to je ulaganje u održivu budućnost.

Hvala vam što ste deo našeg puta.

Srdačno,

Vladimir Lučić
Generalni direktor

1.

POSLOVNI EKOSISTEM TELEKOM SRBIJA GRUPE

1. Poslovni ekosistem Telekom Srbija Grupe

Telekom Srbija Grupa danas predstavlja ekosistem povezanih kompanija koje zajedno grade održivu digitalnu budućnost regiona, strateški integrišući održivost u sve sfere poslovanja. Sa te pozicije, kao jedan od vodećih telekomunikacionih operatora u regionu, Telekom Srbija kontinuirano unapređuje svoju ulogu u društvu kroz digitalnu transformaciju, inovacije i strateško upravljanje resursima, doprinosi smanjenju ekološkog otiska i jača otpornost na klimatske promene, usklađujući svoje poslovanje sa globalnim ciljevima održivog razvoja Agende 2030 Ujedinjenih nacija.

Od svog osnivanja 1997. godine, Telekom Srbija je prošao put transformacije od nacionalnog telekom operatora do regionalnog lidera prisutnog u Srbiji, Bosni i Hercegovini, Crnoj Gori, Severnoj Makedoniji, EU, Švajcarskoj, SAD, Kanadi i Turskoj sa sveobuhvatnim portfoliom telekomunikacionih, multimedijalnih, finansijskih i digitalnih proizvoda i usluga.

Održivost je strateško opredeljenje Telekom Srbija Grupe, a inovacije su srž njenog razvoja. U tom duhu, kroz TS Ventures fond, prvi korporativni Venture Capital fond u ovom delu Evrope, Telekom Srbija aktivno podržava razvoj startap ekosistema i ubrzava prelazak na pametna, digitalna i održiva rešenja u privredi Srbije. Kroz društvo YUNET International, razvijaju se IoT rešenja za pametnu poljoprivredu, dok Mtel Podgorica i Mtel Skoplje omogućavaju dostupnost najbržeg optičkog interneta i multimedijalnih servisa širokom broju korisnika, čime se podstiče digitalna inkluzija i kvalitet života zajednica.

Putem Arena Channels Group doprinosi se pristupu objektivnim i tačnim informacijama kroz kanale Euronews Srbija i Bloomberg Adria, osnažujući društvo kroz informisanje i edukaciju. Pored toga, kroz Telus, Grupa pruža usluge održavanja higijene i obezbeđenja objekata, promovišući bezbednost i zdravlje u poslovnom okruženju.

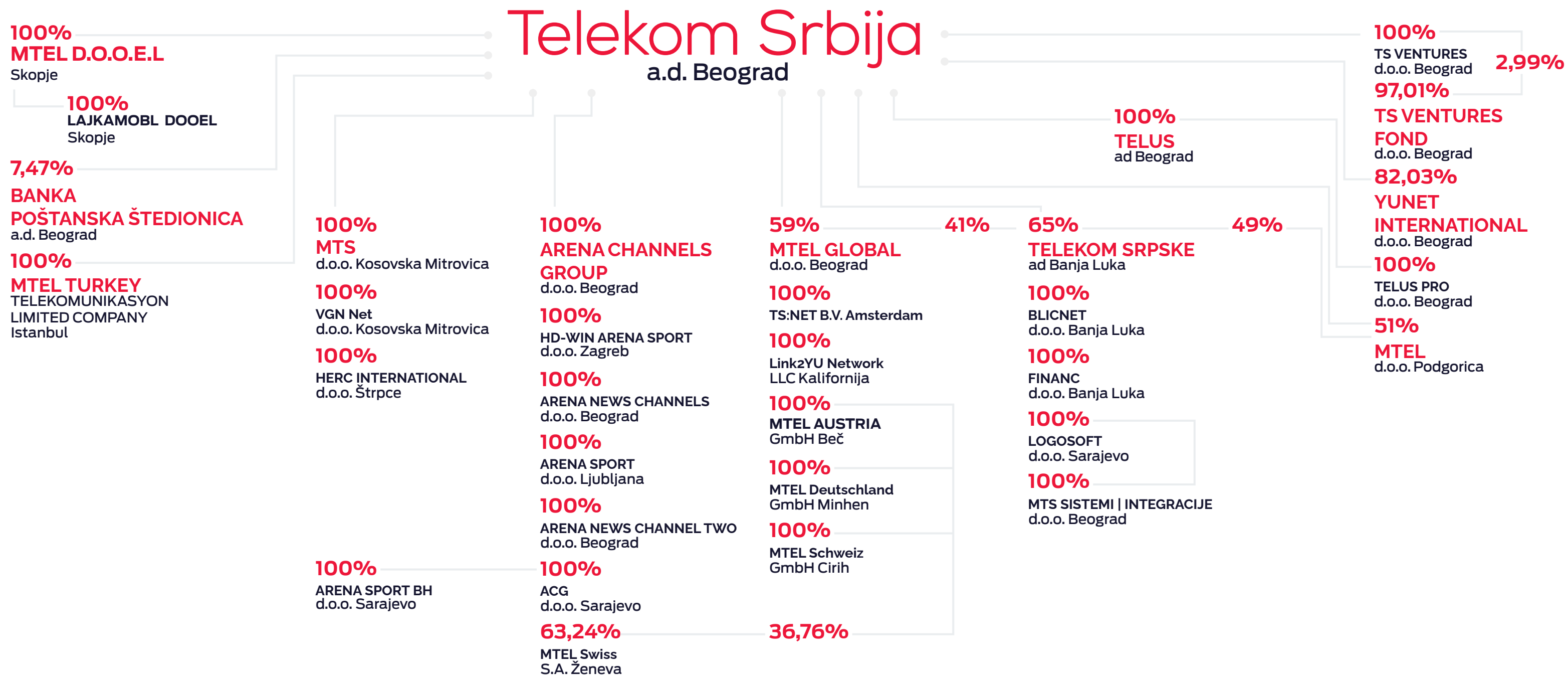
Telekom Srbija Grupa strateški ulaže u optimizaciju energetske efikasnosti svojih mreža i objekata, kao i u prelazak na obnovljive izvore energije gde god je to moguće, čime smanjuje emisije gasova sa efektom staklene bašte i doprinosi smanjenju uticaja na klimatske promene. Grupa efikasno upravlja rizicima povezanih sa ekonomskim, socijalnim i ekološkim faktorima, istovremeno stvarajući nove vrednosti za svoje korisnike, zajednicu i sve zainteresovane strane.

Kroz jasnu organizacionu strukturu, Telekom Srbija Grupa uključuje zavisna društva: Telekom Srpske, Mtel Podgorica, Arena Channels Group, Mtel Global, YUNET International, Telus, MTS d.o.o., Mtel Skoplje, TS Ventures i Mtel Turkey, omogućavajući fleksibilnost, agilnost i regionalno prilagođavanje usluga, uz istovremeno očuvanje standarda kvaliteta i održivosti na svim tržištima.



Organizaciona šema

(na dan 31.12.2024.)



1.1. Telekom Srbija a.d. Beograd – Matica koja povezuje inovacije, održivost i rast

Telekom Srbija a.d. Beograd predstavlja matičnu kompaniju Telekom Srbija Grupe i pruža integrisane usluge fiksne i mobilne telefonije, interneta, multimedije i širok spektar digitalnih rešenja za nekoliko miliona korisnika širom regiona. Sa dominantnim tržišnim udelom u segmentima mobilne i fiksne telefonije u Srbiji, kompanija predstavlja stub telekomunikacione infrastrukture koja podržava digitalnu transformaciju društva i privrede Srbije.

Kompanija je osnovana 23. maja 1997. godine u procesu strukturne i vlasničke transformacije PTT sistema Srbije kao jednočlano akcionarsko društvo. Od juna iste godine, vlasničku strukturu kompanije čine tri akcionara: JP PTT saobraćaja „Srbija“, Telecom Italia i OTE Grčka.

Telekom Srbija je 1998. godine započeo pružanje usluga mobilne telefonije, dok je 2006. godine kompanija otpočela implementaciju 3G tehnologija i pružanje usluga ADSL interneta, postavljajući temelje za dalji razvoj digitalnih usluga i povezivanje korisnika kroz inovativna i pouzdana rešenja.

Već tokom 2007. godine, Telekom Srbija preuzima ulogu lidera u oblasti telekomunikacija i započinje teritorijalno širenje na tržišta Bosne i Hercegovine i Crne Gore, čime je formirana Telekom Srbija Grupa. U godinama koje su usledile, kompanija se uspešno prilagođavala zahtevima tržišta, istovremeno prepoznajući važnost uvođenja novih servisa i stvarajući potencijale za izlazak na nova tržišta.

Pored osnovnih telekomunikacionih usluga, Telekom Srbija danas posebnu pažnju usmerava na razvoj i pružanje multimedijalnih, finansijskih i digitalnih proizvoda i usluga, kao i na projekte koji su od posebnog značaja za korisnike iz dijaspore.

Kompanija nema ogranke, dok je struktura vlasništva u Telekomu Srbija transparentno prikazana na sajtu Centralnog registra, depoa i kliringa hartija od vrednosti.

*Ukoliko nije naznačen procenat vlasništva, podrazumeva se da je reč o 100% učešća u vlasničkoj strukturi društva

Telekom Srpske a.d. Banja Luka

Jedan od tri nacionalna telekomunikaciona operatora u Bosni i Hercegovini, nudi jedinstvena komunikaciona rešenja objedinjena pod korporativnim brendom m:tel. U vlasničkoj strukturi Mtel BiH nalaze se sledeća zavisna društva: MTEL d.o.o. Podgorica (49% učešća), MTEL Global d.o.o. Beograd (41% učešća), Logosoft d.o.o. Sarajevo*, u vlasništvu ima privredno društvo MTS sistemi i integracije, Beograd), kao i Blicnet d.o.o. Banja Luka i Financ d.o.o. Banja Luka.

mtel d.o.o. Podgorica

m:tel Podgorica je od aprila 2007. godine prisutan na tržištu Crne Gore kao treći mobilni operator, sa vlasničkom strukturom koju čine Telekom Srbija (51%) i m:tel Banja Luka (49%).

Od početka poslovanja, m:tel Crna Gora pokazao je izuzetnu agilnost i sposobnost implementacije najviših tehnoloških standarda – mobilna mreža postavljena je u rekordnom roku od samo 77 dana, što predstavlja jedinstven primer efikasnosti u regionu.

Sledeći viziju digitalne transformacije, m:tel je 2015. godine započeo razvoj sopstvene kablovske mreže, realizujući jedan od najvećih *greenfield* projekata u Crnoj Gori. Zahvaljujući strateškom pristupu i redovnim ulaganjima u infrastrukturu, danas m:tel pokriva više od 90% domaćinstava u Crnoj Gori najbržim optičkim internetom i vrhunskim multimedijalnim uslugama.

ARENA CHANNELS GROUP d.o.o. Beograd

Arena Channels Group je društvo koje se bavi kablovskim telekomunikacijama preko TV kanala „Arena Sport“ i nosilac je prava za emitovanje sportskih kanala na teritoriji Republike Srbije, Bosne i Hercegovine, Crne Gore, Severne Makedonije, Hrvatske i Slovenije. Ona predstavlja stratešku komponentu medijskog portfolija Telekom Srbija Grupe sa više od 10 miliona gledalaca na prostoru Zapadnog Balkana. Kroz investicije u premijum sportski sadržaj, kompanija je osigurala prava na najprestižnija sportska takmičenja, uključujući UEFA Ligu šampiona, NBA ligu, Formulu 1 i druga elitna takmičenja. Pokretanjem informativnih platformi Euronews Srbija i Bloomberg Adria, proširen je uticaj na medijskom tržištu regiona i stvoreni novi kanali za visokokvalitetno informativno i poslovno izveštavanje.

U svom vlasništvu Arena Channels Group ima sledeća zavisna privredna društva: HD WIN Arena sport d.o.o. Zagreb, Arena News Channels d.o.o. Beograd, Arena sport d.o.o. Ljubljana, ARENA NEWS CHANNELS TWO DOO BEOGRAD, ACG d.o.o. Sarajevo, koje u direktnom vlasništvu ima Arena Sport BiH doo Sarajevo i MTEL Swiss SA Ženeva (63,24% učešća).

Mtel Global d.o.o. Beograd

Mtel Global je nastao objedinjavanjem kompanija Telekom Srbija Grupe. Ova kompanija predstavlja strateški most ka dijaspori i inostranstvu, povezujući naše sunarodnika sa matičnom zemljom kroz digitalne servise. Zahvaljujući inovativnom pristupu prilagođenom specifičnim potrebama dijaspore, uvedeni su novi paketi usluga koji kombinuju mobilnu telefoniju sa pristupom medijskim sadržajima iz regiona. Ideja o zajedničkom poslovanju na svetskom tržištu proistekla je iz obostranog cilja – uspostavljanje neraskidive veze sa našim ljudima u inostranstvu, koja im omogućava da očuvaju tradiciju i kulturu zemlje iz koje potiču. Društvo okuplja preko 100.000 naših korisnika na teritorijama EU, Švajcarske, SAD i Kanade.

Mtel Global u svom vlasništvu ima sledeća društva: Mtel Austrija GmbH Beč – u čijem vlasništvu su MTEL Schweiz GmbH, Cirihi MTEL Deutschland GmbH Minhen i MTEL Swiss SA Ženeva, Švajcarska (36,76% učešća), kao i TS:NET B.V. Amsterdam i Link2Yu LLC Kalifornija, SAD.

YUNET INTERNATIONAL d.o.o. Beograd

YUNET je 1994. godine postao prvi komercijalni Internet Service Provider u Srbiji, čime je postavio temelje za razvoj interneta na domaćem tržištu. Prateći tržišne trendove i potrebe korisnika, YUNET je krajem 2023. godine započeo pružanje usluga optičkog interneta privatnim i poslovnim korisnicima, čime potvrđuje svoju posvećenost inovacijama i naprednom pristupu na IT tržištu.

Telus a.d. Beograd

Telus d.o.o. Beograd pruža usluge obezbeđenja objekata i imovine, kao i održavanja higijene poslovnih prostora i objekata, obezbeđujući pouzdanu podršku operacijama matične kompanije Telekom Srbija a.d. Beograd. Iako posluje prvenstveno sa matičnim društvom, Telus sve više širi svoje prisustvo i afirmiše se na tržištu kroz pružanje usluga eksternim klijentima, doprinoseći diverzifikaciji poslovanja Telekom Srbija Grupe.



Sa značajnim brojem zaposlenih, Telus aktivno doprinosi društveno odgovornom poslovanju Grupe kroz programe zapošljavanja ranjivih kategorija stanovništva, uključujući osobe sa invaliditetom i dugoročno nezaposlena lica, čime jača kapacitete zajednica i podstiče socijalnu inkluziju.

Telus u svom vlasništvu ima zavisno društvo Telus Pro d.o.o. Beograd, čime dodatno širi operativne kapacitete za pružanje usluga i unapređuje kvalitet usluga održavanja i obezbeđenja, uz konstantno ulaganje u razvoj zaposlenih i digitalizaciju procesa kao deo ESG opredeljenja Telekom Srbija Grupe.

MTS d.o.o.

Mts d.o.o. osnovano je oktobra 2015. godine. Kompanija obezbeđuje pristup savremenim telekomunikacionim uslugama za više desetina hiljada korisnika na AP Kosovu i Metohiji, čime doprinosi digitalnoj inkluziji i održivosti srpskih zajednica. Posедуje potpunu licencu za fiksne telekomunikacije i privremeno ovlašćenje za mobilne telekomunikacije. Mts d.o.o. je osnivač VGN Net d.o.o. Kosovska Mitrovica i HERC International d.o.o. Štrpce.

MTEL DOOEL Skoplje

MTEL DOOEL Skoplje je privredno društvo osnovano u julu 2021. godine od strane Telekoma Srbija, sa sedištem u Skoplju, Republika Severna Makedonija. Nakon samo tri godine poslovanja, MTEL Skoplje je uspeo da izgradi značajno prisustvo na tržištu Severne Makedonije. Osnovna delatnost MTEL DOOEL Skoplje je delatnost kablovske telekomunikacije. Lajkamobajl DOOEL Skoplje, Severna Makedonija je zavisno društvo MTEL DOOEL Skoplje.

TS VENTURES d.o.o. Beograd

Društvo za upravljanje alternativnim investicionim fondovima TS Ventures d.o.o. osnovano je u avgustu 2021. godine, pri čemu je Telekom Srbija jedini osnivač i vlasnik 100% udela u osnovnom kapitalu društva. Kroz TS Ventures, Telekom Srbija Grupa aktivno doprinosi razvoju startup ekosistema u Srbiji i regionu, kreirajući mostove između korporativnog sektora i inovativnih preduzetničkih inicijativa.

TS Ventures d.o.o. upravlja investicijama Alternativnog investicionog fonda preduzetničkog kapitala u Republici Srbiji – TS Ventures fond d.o.o. Beograd, omogućavajući Telekomu Srbija a.d. Beograd, kao osnivaču i investitoru, pristup inovativnim tehnologijama i rešenjima. Ovaj model podržava jačanje portfolija usluga kompanije i učvršćivanje njene pozicije na tržištu.

TS VENTURES FOND d.o.o. Beograd

TS VENTURES FOND d.o.o. Beograd predstavlja prvi zvanični Venture Capital Fond u Republici Srbiji, koji je osnovan u skladu sa Zakonom o alternativnim investicionim fondovima. Predstavlja i prvi korporativni Venture Capital Fond u ovom delu Evrope, sa ciljem ulaganja u startape i inovativne preduzetnike koji su u početnoj fazi razvoja svog biznisa, a sa druge strane imaju veliki potencijal za brzi globalni rast poslovanja. Pored finansijskih sredstava, startapima u koje se ulaže obezbeđuje se mentorstvo, pristup tehnološkoj infrastrukturi i kanalima prodaje, kao i mogućnost pilotiranja njihovih rešenja unutar Telekom Srbija Grupe.

MTEL TURKEY TELEKOMÜNİKASYON LİMİTED ŞİRKETİ, Istanbul

Mtel Turska je osnovana 2023. godine od strane Telekoma Srbija, sa sedištem u Istanbulu, Turska.

Kao najmlađa članica Grupe, Mtel Turska predstavlja strateški iskorak na tržište od 85 miliona stanovnika sa značajnom dijasporom iz našeg regiona. U prvoj godini poslovanja, kompanija je uspostavila partnerstva sa vodećim turskim telekomunikacionim i medijskim kompanijama, a lansirala je i specijalizovanu OTT platformu koja omogućava pristup medijskom sadržaju iz regiona Zapadnog Balkana. U decembru 2023. ova kompanija zvanično je započela sa pružanjem usluga.

1.2. Korporativno upravljanje

U cilju kontinuiranog unapređenja institucionalnog i pravnog okvira korporativnog upravljanja, Telekom Srbija a.d. Beograd primenjuje Kodeks korporativnog upravljanja, kojim su jasno definisana prava akcionara, nadležnosti i odgovornosti korporativnih organa i njihovih članova, politika naknada, komunikacija sa javnošću, transparentnost poslovanja, obelodanjivanje podataka, unapređenje korporativnog sistema, kao i poslovna etika.

Kodeks sadrži smernice koje obuhvataju i pitanja održivosti, čime se dodatno osnažuje odgovornost kompanije prema društvu i životnoj sredini. Značajno postignuće kompanije je činjenica da je Kodeks zasnovan na opšteprihvaćenim principima korporativnog upravljanja OECD-a, uspostavljajući visoke standarde za rad svih članova korporativnih organa i zaposlenih.

Nadzorni odbor Telekoma Srbija odgovoran je za primenu i tumačenje Kodeksa, nadzor nad sprovođenjem i usklađenošću poslovanja sa usvojenim principima i standardima, kao i za unapređenje sadržaja Kodeksa u skladu sa aktuelnim trendovima i najboljom praksom korporativnog upravljanja. Tokom izveštajnog perioda sprovedena je sveobuhvatna analiza usklađenosti Kodeksa sa najnovijim međunarodnim standardima i preporukama, kojom je potvrđeno da Kodeks obuhvata oblasti ESG odgovornosti, upravljanja rizicima i uključivanja stejkholdera u procese donošenja odluka.

Telekom Srbija je član Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija u Srbiji i potpisnik Deklaracije o borbi protiv korupcije, čime potvrđuje opredeljenje da svoje poslovanje uskladi sa deset univerzalnih principa iz oblasti ljudskih prava, rada, zaštite životne sredine i borbe protiv korupcije. O napretku u ovim oblastima kompanija transparentno izveštava kroz godišnji ESG izveštaj.

Radi efikasnog upravljanja složenim ekosistemom kompanija unutar Telekom Srbija Grupe, tokom 2024. godine implementiran je integrisani sistem korporativnog upravljanja na nivou Grupe. Ovaj sistem podrazumeva harmonizaciju ključnih politika i procedura, efikasnu razmenu informacija i usklađeni pristup upravljanju rizicima, čime se obezbeđuje primena visokih standarda korporativnog upravljanja u svim zavisnim društvima, kako u zemlji tako i u inostranstvu. Nadzor se ostvaruje kroz organe kompanije i organizacione celine koje pružaju stručnu podršku, uz poštovanje specifičnosti pravnog poretka i korporativnih standarda država sedišta članica Grupe.



1.3. Struktura, sastav i uloga korporativnih organa

Telekom Srbija posluje u skladu sa principima visokog korporativnog upravljanja, koji su ključni za ostvarivanje dugoročnog i održivog uspeha kompanije. Korporativna struktura kompanije usklađena je sa važećim zakonodavstvom i internim aktima, sa jasno definisanim ulogama i odgovornostima ključnih upravljačkih tela – Skupštine akcionara, Nadzornog odbora i Izvršnog odbora.

Primena dvodomnog modela upravljanja omogućava jasno razdvajanje funkcije nadzora, koju obavlja Nadzorni odbor, od funkcije operativnog upravljanja, koju realizuje Izvršni odbor. Ova organizaciona struktura garantuje efikasan sistem kontrole i ravnoteže u procesu donošenja odluka, čime se Telekom Srbija pozicionira kao primer najbolje prakse korporativnog upravljanja u sektoru telekomunikacija na evropskom nivou.

Pored ključnih upravljačkih tela, sistem korporativnog upravljanja obuhvata i posebne organe i organizacione celine, uključujući Komisiju za reviziju Nadzornog odbora, Internu reviziju i Sekretarijat, koji pružaju stručnu podršku i osiguravaju doslednu primenu internih politika i procedura. Ovaj okvir nije puka formalnost, već dinamičan i funkcionalan sistem koji omogućava nesmetano ostvarivanje strateških ciljeva, balansiranje interesa svih stejkholdera i uspostavljanje efektivne komunikacije između izvršne i nadzorne funkcije.

Ovakvim pristupom kompanija neprekidno jača korporativnu otpornost, unapređuje transparentnost i odgovornost, što je od suštinskog značaja za održiv razvoj i poverenje investitora, korisnika i partnera.



1.3.1. Skupština

Skupštinu Telekom Srbija a.d. Beograd čine svi akcionari, pri čemu osnovni kapital kompanije obuhvata milijardu običnih akcija bez nominalne vrednosti. Sve akcije predstavljaju jednu klasu sa jednakim pravima glasa – svaka akcija nosi jedan glas, što garantuje ravnopravno učešće i jednak tretman svih akcionara u odlučivanju o strateškim pravcima razvoja kompanije.

Rad i odlučivanje Skupštine uređeni su Poslovníkom, koji precizno definiše način rada, prava i odgovornosti predsednika Skupštine, kao i proceduru izbora, u skladu sa Zakonom o privrednim društvima i Statutom kompanije. Redovna sednica Skupštine održava se jednom godišnje, najkasnije šest meseci po završetku poslovne godine, dok se vanredne sednice sazivaju po potrebi, u skladu sa zakonskim i statutarnim odredbama.

Prioritet u radu Skupštine predstavlja jednak tretman akcionara i efikasna pravna zaštita prava manjinskih akcionara, čime Telekom Srbija dosledno potvrđuje posvećenost najvišim standardima korporativnog upravljanja i transparentnosti.

Transparentna komunikacija sa akcionarima i investitorima

Kompanija obezbeđuje pravovremeno, tačno i potpuno informisanje o svim pitanjima od značaja za akcionare i investitore putem specijalizovane sekcije na zvaničnom [sajtu kompanije](#). Na toj platformi redovno se objavljuju:

- pozivi i materijali za sednice Skupštine,
- usvojene odluke i relevantni dokumenti,
- informacije od ključnog značaja za ostvarivanje prava akcionara.

Komunikacija sa javnošću zasniva se na principima istinitosti, tačnosti, blagovremenosti i jednakosti pristupa informacijama, sa ciljem jačanja poverenja akcionara, investitora, korisnika, dobavljača, regulatornih tela i šire javnosti u poslovanje kompanije.

Telekom Srbija pravovremeno objavljuje sve materijalne činjenice koje utiču na prava akcionara, uz posebnu pažnju usmerenu na zaštitu manjinskih akcionara, koji čine oko 20% ukupne akcionarske strukture.

U skladu sa međunarodnim standardima i domaćim zakonodavstvom, manjinskim akcionarima se obezbeđuju mogućnosti da:

- predlažu tačke dnevnog reda Skupštine,
- postavljaju pitanja,
- dobijaju pravovremene i potpune odgovore.

Ovim pristupom Telekom Srbija potvrđuje svoj proaktivan angažman u zaštiti prava akcionara, te konstantno gradi korporativnu kulturu zasnovanu na transparentnosti, odgovornosti i poverenju.

1.3.2. Nadzorni odbor

Nadzorni odbor Telekom Srbija a.d. Beograd sastoji se od sedam članova, od kojih je jedan nezavisan u skladu sa Zakonom o privrednim društvima. Broj članova Nadzornog odbora određuje se Statutom kompanije, uzimajući u obzir njenu veličinu, ravnotežu polova, kao i složenost poslovanja i delatnosti. Kompanija nema Komisiju za imenovanja. Članove Nadzornog odbora imenuje Skupština akcionara običnom većinom glasova prisutnih ili predstavljenih akcionara sa pravom glasa, uključujući glasove akcionara koji glasaju pisanim putem, pri čemu Repubika Srbija kao većinski akcionar predlaže kandidate. Prilikom imenovanja uzimaju se u obzir potrebna znanja, veštine i stručnost za uspešno rukovođenje i nadzor nad kompanijom, kao i preporuke za izbegavanje sukoba interesa i obavljanja funkcije u korporativnim organima konkurentskih društava.

U skladu sa Politikom raznolikosti primenjenom na članove korporativnih tela Telekoma Srbija, članovi Nadzornog odbora biraju se ne samo na osnovu kompetencija i stručnosti već i prema kriterijumima raznolikosti, uključujući pol, starosnu dob, dužinu radnog staža i individualne razlike u profesionalnom i ličnom iskustvu. Nadzorni odbor bira svog predsednika među članovima većinom glasova, na predlog koje podnosi kontrolni akcionar kompanije. Trenutni predsednik Nadzornog odbora je prof. dr Milan Božić, koji ne obavlja izvršne funkcije u kompaniji, čime se dodatno osnažuje nezavisnost nadzornog tela u odnosu na izvršno rukovodstvo. Predsednik ima ključnu ulogu u kreiranju agende sednica, obezbeđivanju blagovremenih i relevantnih informacija za članove, kao i podsticanju otvorene i konstruktivne diskusije.

Struktura dvodomnog upravljanja jasno razdvaja nadzorne funkcije predsednika Nadzornog odbora i izvršnih funkcija generalnog direktora. Članovi Nadzornog odbora ne mogu biti izvršni direktori niti prokuristi kompanije.

Na dan završetka ovog izveštajnog perioda, sastav Nadzornog odbora činili su prof. dr Milan Božić (predsednik), Ninoslav Prodanović, Pavle Milić, Miroslav Joksimović, Strahinja Paravina, Marina Zdravković i Dejan Latinović. Ovakav sastav osigurava komplementarnost znanja i iskustava u ključnim oblastima kao što su telekomunikacije, finansije, pravo, digitalne tehnologije i strateški menadžment, omogućavajući širok i sveobuhvatan pristup složenim izazovima kompanije.

Mandat članova Nadzornog odbora traje četiri godine. U skladu sa Zakonom i Statutom, Nadzorni odbor definiše poslovnu strategiju i ciljeve kompanije, nadzire njihovu realizaciju, prati rad izvršnih direktora, razmatra kvartalne i druge izveštaje Izvršnog odbora. Takođe, Nadzorni odbor vrši završnu reviziju i odobrava godišnji ESG izveštaj pre objavljivanja, čime garantuje njegovu preciznost i usklađenost sa strateškim ciljevima kompanije. Izveštaj o radu i nadzoru, Nadzorni odbor dostavlja akcionarima na redovnoj sednici Skupštine.

Nadzorni odbor donosi Poslovnik o radu kojim detaljno reguliše procedure odlučivanja, rokove dostavljanja materijala, način vođenja zapisnika i obaveštavanja članova, kao i upoznavanje novih članova sa njihovim pravima i dužnostima. Politika i visina naknada članova Nadzornog odbora određuju se odlukama Skupštine, a iznosi se formiraju na osnovu benchmarking analiza sa relevantnim kompanijama u sektoru telekomunikacija, uzimajući u obzir složenost poslovanja i odgovornosti.

Nadzorni odbor je formirao Komisiju za reviziju koja ima pet članova, uključujući predsednika. Komisija odgovara Nadzornom odboru i redovno podnosi izveštaje o poslovima i aktivnostima iz svoje nadležnosti, najmanje jednom godišnje ili po zahtevu Nadzornog odbora. Komisija je zadužena za predlaganje imenovanja i razrešenja rukovodilaca interne revizije, kao i za nadzor njihovog rada.

Članove Komisije za reviziju imenuje Nadzorni odbor na mandat od dve godine, što je polovina trajanja mandata Nadzornog odbora. Većina članova Komisije bira se iz redova Nadzornog odbora, uključujući obavezno jednog nezavisnog člana sa odgovarajućim finansijskim i računovodstvenim iskustvom, u skladu sa zakonskim zahtevima. Ostali članovi mogu biti zaposleni kompanije ili spoljna lica sa relevantnim stručnim kvalifikacijama.

1.3.3. Izvršni odbor

Izvršni odbor kompanije Telekom Srbija a.d. Beograd sastoji se od sedam članova, svih izvršnih direktora koje imenuje Nadzorni odbor. Jedan od izvršnih direktora, ovlašćen za zastupanje kompanije, biva imenovan za generalnog direktora. Generalni direktor je zakonski zastupnik kompanije, koordinira rad izvršnih direktora i organizuje poslovanje. Pored generalnog direktora Vladimira Lučića, članovi Izvršnog odbora su: Đorđe Marović, izvršni direktor za tehniku; Katarina Subotić, izvršni direktor za prodaju; Marija Spasić, izvršni direktor za finansije; Gordana Trhulj, izvršni direktor za korporativne poslove; Draško Marković, izvršni direktor za ljudske resurse i Natali Delić, izvršni direktor za strategiju i digital.

Mandat članova Izvršnog odbora traje četiri godine. U skladu sa Zakonom i Statutom kompanije, Izvršni odbor vodi poslovanje, određuje unutrašnju organizaciju, odgovoran je za tačnost finansijskih izveštaja i poslovnih knjiga, priprema sednice Skupštine i predlaže dnevni red Skupštine Nadzornom odboru, te donosi odluke u skladu sa zakonskim i statutarim okvirima. Način rada, ovlašćenja i dužnosti Izvršnog odbora uređeni su Poslovnikom o radu, usklađenim sa Statutom.

Kao kolektivni organ operativnog upravljanja, Izvršni odbor je odgovoran za sprovođenje strategije i ostvarenje poslovnih ciljeva Telekom Srbija Grupe. Aktuelni sastav odbora odražava opredeljenost kompanije ka rodnoj ravnopravnosti, sa 57% žena među članovima, što prevazilazi regionalni prosek u telekomunikacionom sektoru. Članovi poseduje visok nivo stručnosti i bogato iskustvo u industriji, što im omogućava efikasno upravljanje u složenom i dinamičnom poslovnom okruženju.

Najviši korporativni organi, Nadzorni i Izvršni odbor, kroz analizu poslovnih izveštaja i prateće dokumentacije, redovno procenjuju sve relevantne aspekte održivog razvoja. Ovi aspekti se transparentno izveštavaju ključnim stakeholderima – putem izveštaja Nadzornog odbora Skupštini, neposrednom komunikacijom sa predstavnicima većinskog akcionara, kao i celokupnoj zajednici.

Izvršni direktor za korporativne poslove, koji je imenovan od strane Nadzornog odbora, rukovodi Direkcijom za korporativne poslove. Ova organizaciona celina ima nadležnost nad planiranjem, organizovanjem i sprovođenjem poslova zaštite životne sredine i primenom mera zaštite životne sredine. Na nivou kompanije uspostavljen je tim za sistem menadžmenta životnom sredinom (EMS), koji okuplja članove različitih organizacionih celina. EMS pokriva sve poslovne procese, upravljanje sistemom i saradnju sa zainteresovanim stranama u cilju očuvanja životne sredine.

Redovno izveštavanje o ESG aktivnostima odvija se kroz godišnje ESG izveštaje i Godišnje izveštaje o poslovanju. Izvršni odbor je usvojio Proceduru izrade godišnjeg ESG izveštaja, u čijem procesu učestvuju sve organizacione celine dostavljanjem relevantnih podataka u skladu sa nadležnostima i odgovornostima. Izvršni odbor razmatra i usvaja godišnji ESG izveštaj koji zatim dostavlja Nadzornom odboru na upoznavanje.

Kompanija Telekom Srbija snažno poštuje principe transparentnosti i redovno objavljuje Izveštaj o društvenoj odgovornosti, kao i godišnji ESG izveštaj o poslovanju Telekom Srbija Grupe.

Izvršni odbor Telekoma Srbija



1.3.4. Sekretar

Kompanija ima Sekretara koji se imenuje od strane Nadzornog odbora. Sekretar je odgovoran, pored nadležnosti propisanih Zakonom, za pripremu sednica i vođenje zapisnika sa sednica korporativnih organa, kao i za komunikaciju sa akcionarima. Takođe, organizuje pristup aktima i dokumentima u skladu sa Zakonom, koordinira korporativno-pravnu praksu korporativnih tela kompanije i njenih zavisnih društava, te usklađuje druge aktivnosti u korporativno-pravnom segmentu poslovanja od značaja za kompaniju i njene zavisne subjekte.

Uloga Sekretara je ključna za efikasno funkcionisanje sistema korporativnog upravljanja, jer osigurava doslednu primenu svih procesa i procedura, pravovremeno i precizno informisanje članova upravljačkih tela, kao i efektivnu komunikaciju između različitih organa upravljanja. Pored toga, Sekretar ima značajnu ulogu u održavanju transparentne i pravovremene komunikacije sa akcionarima i investitorima, štiteći njihova prava i obezbeđujući pristup svim relevantnim informacijama o poslovanju kompanije.

1.3.5. Interna revizija

Kompanijska interna revizija odgovara Nadzornom odboru, koji je, u skladu sa Zakonom o privrednim društvima, formirao Komisiju za reviziju. Interna revizija podnosi godišnje izveštaje o svom radu Komisiji za reviziju. Detaljni način i postupak sprovođenja interne revizije regulišu se internim uputstvima i procedurama koje donosi direktor interne revizije.

Interna revizija ima ključnu ulogu u sistemu internih kontrola i upravljanja rizicima, sprovodeći aktivnosti u skladu sa definicijom interne revizije, kao i potrebama i zahtevima kompanije. Kroz sistematičan i disciplinovan pristup, procenjuje i unapređuje efikasnost procesa upravljanja rizicima, kontrole i upravljanja u okviru kompanije.

U 2024. godini Interna revizija je sprovela približno 30 revizorskih angažmana, koji su obuhvatili sve ključne poslovne procese. Aktivnosti Interne revizije u Telekomu Srbija usklađene su sa domaćim i međunarodnim standardima, kao i najboljom priznatom profesionalnom praksom u oblasti interne revizije.

1.4. Kolektivno znanje najvišeg upravljačkog tela

Najviša upravljačka tela kompanije Telekom Srbija čine Nadzorni i Izvršni odbor, sastavljeni od članova sa specifičnim stručnim znanjima, leaderskim veštinama i bogatim iskustvom neophodnim za upravljanje savremenom i odgovornom telekomunikacionom kompanijom. Nadzorni odbor, kao organ nadzora nad radom kompanije, čine članovi koje bira Skupština, dok Izvršni odbor, kao organ operativnog upravljanja, čine izvršni direktori imenovani od strane Nadzornog odbora.

Svaki član korporativnih organa kompanije donosi jedinstvenu kombinaciju stručnosti i strateškog razmišljanja, dok kao tim obezbeđuju otpornost poslovnog modela i sposobnost odgovora na izazove dinamične telekomunikacione industrije, uz očuvanje dugoročne održivosti poslovanja.

Kolektivna ekspertiza članova Nadzornog i Izvršnog odbora pokriva ključne oblasti od značaja za kompaniju, uključujući:

- tržišne strategije i korisničko iskustvo, sa fokusom na razvoj prodajnih kanala, unapređenje usluga i maksimizaciju vrednosti za korisnike i akcionare;
- tržišnu i mrežnu infrastrukturu, digitalizaciju i inovacije usmerene ka održivim i otpornim tehnološkim rešenjima;
- finansijsko upravljanje i planiranje, sa akcentom na odgovorno upravljanje resursima, kontrolu troškova i usklađenost sa regulatornim zahtevima;
- pravne i logističke procese, uz osiguranje visokog stepena etičnosti, transparentnosti i usklađenosti poslovanja;
- strateški razvoj i digitalne servise, u skladu sa savremenim potrebama korisnika i ciljevima održivog razvoja;
- upravljanje ljudskim resursima, sa fokusom na privlačenje i razvoj talenata, jačanje kulture odgovornosti i bezbednosti na radu;
- razvoj digitalnog sadržaja i multimedijalnih platformi za unapređenje angažovanosti korisnika i diferencijaciju na tržištu.

Ova raznovrsna i komplementarna znanja omogućavaju upravljačkim telima kompanije da donose informisane, strateški usmerene i društveno odgovorne odluke, u skladu sa principima ESG upravljanja, dugoročnim interesima kompanije i očekivanjima akcionara, zaposlenih, korisnika i zajednice.

Kontinuirano unapređenje sposobnosti i znanja potrebnih za uspešno obavljanje zadataka Nadzornog i Izvršnog odbora obezbeđeno je i ESG strategijom kompanije za period 2025–2029. godine, kojom je predviđena stalna edukacija rukovodstva u oblasti etike i ESG principa, sa ciljem donošenja kvalitetnih strateških odluka i unapređenja korporativnog upravljanja. Na ovaj način, Telekom Srbija osigurava doslednu primenu principa održivog i odgovornog poslovanja u svim strateškim odlukama i svakodnevnim operacijama, čuvajući vrednost za akcionare i doprinoseći pozitivnom uticaju na društvo i životnu sredinu.



1.5. Evaluacija rada najvišeg upravljačkog tela

Nadzorni odbor kompanije, u skladu sa zakonskim ovlašćenjima i nadležnostima, na godišnjem nivou priprema i utvrđuje Izveštaj o poslovanju kompanije i sprovedenom nadzoru nad radom Izvršnog odbora, koji se dostavlja Skupštini na razmatranje i usvajanje. U okviru svoje nadzorne funkcije, Nadzorni odbor analizira rad Izvršnog odbora, uključujući aktivnosti u oblasti održivog razvoja i odnosa kompanije prema zajednici, čime doprinosi ostvarivanju ciljeva održivog poslovanja.

Iako trenutno nije uspostavljen nezavisan proces evaluacije rada najviših organa upravljanja u oblasti nadzora nad ekonomskim, ekološkim i društvenim uticajima, kroz redovno izveštavanje i razmenu mišljenja između Nadzornog i Izvršnog odbora obezbeđuje se relevantan nivo procene učinka u skladu sa principima dobrog korporativnog upravljanja.

Kompanija je svesna važnosti stalnog unapređenja korporativnih praksi, te razmatra mogućnosti uvođenja strukturnog i nezavisnog procesa evaluacije rada najviših organa upravljanja u oblasti ESG tema, sa ciljem dodatnog jačanja sistema upravljanja, odgovornosti prema ljudima, planeti i ekonomiji, kao i transparentnosti u odnosima sa svim zainteresovanim stranama.

1.6. Usklađenost poslovanja: temelj poverenja i održivosti

Telekom Srbija posluje u strogo regulisanom okruženju i pridaje najveći značaj potpunoj usklađenosti sa svim relevantnim zakonima, propisima i regulatornim zahtevima, potvrđujući svoju posvećenost održivom i odgovornom poslovanju.

Proaktivan pristup usklađenosti podrazumeva redovno praćenje regulatornih promena, procenu njihovog uticaja na sve aspekte poslovanja i pravovremenu implementaciju neophodnih mera, kako bi se osiguralo ispunjenje obaveza prema zakonodavnom okviru i svim zainteresovanim stranama. Ovaj pristup omogućava kompaniji da minimizuje rizike, jača otpornost poslovnog modela i očuva visok nivo poverenja investitora, partnera i korisnika.

Efikasnost internih procesa potvrđuje činjenica da tokom 2024. godine nisu evidentirane značajne novčane kazne niti nenovčane sankcije zbog neusklađenosti sa zakonima i propisima, što je rezultat posvećenog rada Sekretarijata, Sektora za pravne poslove i Sektora za regulatorno-pravni okvir.

Telekom Srbija posebnu pažnju posvećuje usklađenosti u oblastima od strateške važnosti, kao što su zaštita životne sredine, zaštita konkurencije i zaštita podataka o ličnosti, čime aktivno doprinosi ispunjenju ciljeva održivog razvoja (Agenda 2030 UN) i jačanju otpornosti poslovanja na regulatorne i ESG rizike.

1.6.1. Kodeks korporativnog ponašanja

Telekom Srbija je usvojio Kodeks korporativnog ponašanja, kojim su, između ostalog, obuhvaćeni segmenti sukoba interesa, suzbijanja i sprečavanja korupcije i podmićivanja, pranja novca, pitanja konkurencije, zaštita životne sredine i zabrana diskriminacije. U skladu sa Kodeksom korporativnog upravljanja, korporativni organi Telekom Srbija u vršenju svojih nadležnosti sarađuju na najvišem nivou, sa posebnim akcentom na razmenu informacija koje su ključne za rad i odlučivanje svakog od tela. Ova saradnja obuhvata redovnu komunikaciju i izveštavanje, čime se obezbeđuje transparentnost i pravovremenost donošenja odluka.

Kompanija neprestano razvija i unapređuje mehanizme koji podržavaju ovu kulturu saradnje, posebno u oblasti kontrole poslovanja, kao i u procesu planiranja, formulisanja i sprovođenja strateških ciljeva. Takav pristup osnažuje integritet korporativnog upravljanja i doprinosi postizanju održivih rezultata u skladu sa poslovnim i ESG principima.





1.6.2. Politika odgovornog poslovanja kao temelj svakodnevnih procesa

Telekom Srbija je uspostavio sveobuhvatan sistem za integraciju principa odgovornog poslovanja, koji obuhvata sve nivoe organizacije – od strateškog planiranja do svakodnevnih operativnih aktivnosti. Ovakav pristup prevazilazi regulatorne zahteve i zasniva se na uverenju da su etika, transparentnost i održivost ključni za dugoročan rast i konkurentnost.

U cilju dosledne primene ovog pristupa, Telekom Srbija se oslanja na niz međusobno povezanih mehanizama:

- ESG strategiju 2025–2029, koja definiše merljive ciljeve održivosti i integriše ih u sve poslovne procese.
- Plan integriteta, kao ključni antikorupcijski alat, kroz koji su u trećem ciklusu identifikovani rizični procesi i određene mere za njihovo ublažavanje. Plan je javno dostupan na sajtu Agencije za sprečavanje korupcije.
- Kodeks korporativnog ponašanja, ažuriran 2022. godine, kao praktičan vodič zaposlenima za etičko postupanje u svakodnevnom radu.
- Sistem internih kontrola, koji omogućava doslednu i efikasnu primenu svih politika.
- Obaveznu obuku „Etika i integritet“, razvijenu u skladu sa nacionalnim smernicama, koju pohađaju svi zaposleni.

Temelje svog sistema odgovornog poslovanja kompanija gradi na:

- transparentnom i etičkom poslovanju,
- odgovornom odnosu prema zainteresovanim stranama,
- proaktivnom upravljanju ESG rizicima i prilikama.

Sistem je dodatno ojačan usvajanjem ključnih politika i smernica, kao što su Politika životne sredine, Smernice za upravljanje rizicima i Politika zaštite podataka o ličnosti.

Tokom 2024. godine, Telekom Srbija je sproveo revizije korporativne kulture i ESG izveštavanja, potvrđujući time konstantnu posvećenost unapređenju praksi odgovornog poslovanja i savremenom korporativnom upravljanju.

1.6.3. Procesi za identifikaciju, prevenciju i otklanjanje negativnog uticaja

Kompanija primenjuje strukturiran pristup za identifikaciju, prevenciju i otklanjanje potencijalnih i stvarnih negativnih uticaja na društvo, životnu sredinu i poslovno okruženje.

Kroz Plan integriteta identifikovani su rizični procesi u segmentu Etike i ličnog integriteta, Upravljanja ljudskim resursima, Upravljanja finansijama, Nabavke i Informaciono-tehnološke bezbednosti.

Za identifikovane rizike uvedene su ciljane preventivne mere, uključujući mehanizme zaštite od sukoba interesa.

Otklanjanje negativnog uticaja sprovodi se kroz: hitne mere i podršku pogođenim stranama, sprovođenje istraga i korektivnih radnji, evaluaciju i unapređenje procesa.

Dijalog sa zainteresovanim stranama, uključujući korisnike, obezbeđuje dodatne uvide za poboljšanje praksi. Rezultati nezavisnog merenja (NET CHECK, 2024) potvrdili su da je mts najbolja mobilna mreža u Srbiji po kvalitetu usluga.

Telekom Srbija Grupa primenjuje strukturirane, transparentne i merljive procese za identifikaciju, ublažavanje i sanaciju negativnih uticaja. Ugrađeni mehanizmi osiguravaju pravovremenu reakciju, zaštitu stejkholdera i kontinuirano poboljšanje u skladu sa ESG principima i zahtevima GRI standarda.

1.6.4. Etički okvir i podrška zaposlenima: Pristup zasnovan na poverenju i znanju

Usmeren ka očuvanju integriteta i jačanju poverenja unutar kompanije i prema spoljnim stejkholderima, sistem etičkog upravljanja zasniva se na dostupnim, jasnim i primenljivim mehanizmima za rešavanje etičkih dilema, prijavu nepravilnosti i pristup relevantnim smernicama.

Etički okvir čine:

- Kodeks korporativnog ponašanja,
- Plan integriteta,
- Prateće interne procedure koje definišu očekivane standarde ponašanja u oblastima kao što su sukob interesa, profesionalna odgovornost i antikorupcijski principi.

Svi dokumenti su redovno ažurirani i dostupni zaposlenima putem internog portala.

Etička kultura dodatno se unapređuje kroz:

- obaveznu obuku „Etika i integritet“,
- redovno informisanje i edukaciju putem različitih formata i kanala.

Zaposlenima je dostupan i koordinator za integritet, ovlašćen da pruža savete u vezi sa etičkim dilemama i da prima informacije o mogućim nepravilnostima. Komunikacija se može ostvariti putem mejla, lično ili preko pisarnice, uz poštovanje najviših standarda poverljivosti i diskrecije.

Ovaj pristup omogućava ne samo efikasno rešavanje konkretnih situacija već i dugoročno jača etičku otpornost organizacije i poverenje svih zainteresovanih strana.

1.6.5. Kultura etike i zaštite uzbunjivača

Telekom Srbija je posvećen izgradnji kulture poverenja i integriteta u kojoj se zaposleni i eksterni stejkholderi osećaju slobodno da prijave potencijalne nepravilnosti ili neetičko ponašanje, bez straha od bilo kakvih negativnih posledica. Ovaj pristup omogućava kompaniji da identifikuje rizike na vreme, unapredi interne procese i jača otpornost sistema upravljanja. Svi prijavljeni slučajevi tretiraju se sa najvišim stepenom poverljivosti, dok se identitet prijavioca štiti u skladu sa zakonskim okvirima i internim procedurama, uključujući:

- Odluku o imenovanju lica za prijem informacija o vođenju postupka u vezi sa uzbunjivanjem.
- Odluku o imenovanju ovlašćenog lica za pokretanje postupka za zaštitu od zlostavljanja na radu.
- Pravilnik o postupku unutrašnjeg uzbunjivanja.

Za sve prijavljene slučajeve, kompanija Telekom Srbija sprovodi temeljite i nepristrasne istrage, obezbeđujući integritet procesa i jačajući poverenje zaposlenih, partnera i šire zajednice u sisteme zaštite i kontrole. O rezultatima istraga transparentno se izveštava Komisija za reviziju, čime se osigurava doslednost u primeni internih politika i zakonskih okvira.

Tokom 2024. godine nije bilo prijavljenih slučajeva uzbunjivanja, što dodatno potvrđuje efikasnost sistema prevencije i visok nivo poverenja zaposlenih u interne mehanizme zaštite.

1.6.6. Sukob interesa

Telekom Srbija dosledno održava visoku posvećenost sprečavanju i upravljanju sukobom interesa, oslanjajući se na jasno definisana interna pravila, Kodeks ponašanja i Kodeks korporativnog upravljanja. Ovi okviri se primenjuju na sve zaposlene i članove upravnih tela, predstavljajući temelj korporativne etike i kulture integriteta kompanije.

Zaposleni su dužni da deluju isključivo u interesu kompanije, izbegavajući svaku aktivnost ili odnos koji bi mogao ugroziti njihovu objektivnost ili stvoriti stvarni ili percipirani sukob interesa. Ovaj princip obuhvata situacije u kojima bi mogla nastati korist za članove porodice, prijatelje ili poslovne partnere zaposlenih.

U slučajevima potencijalnog sukoba interesa, zaposleni su obavezni da odmah obaveste neposrednog rukovodioca i dostave sve relevantne informacije, osiguravajući potpunu transparentnost i očuvanje profesionalnog integriteta u donošenju odluka. Kompanija striktno zabranjuje svaki uticaj ličnih interesa na profesionalne odluke.

Nadzor nad sprovođenjem politika upravljanja sukobom interesa sprovodi Nadzorni odbor, putem svojih odbora i internih struktura upravljanja. Tokom izveštajnog perioda nisu zabeleženi značajni slučajevi sukoba interesa, što potvrđuje efikasnost politika kompanije i visok nivo svesti zaposlenih o važnosti etičkog poslovanja.





1.6.7. Suzbijanje i sprečavanje korupcije i podmićivanja

U Telekomu Srbija integritet i etika nisu opcija, već osnov na kojem se gradi poverenje i održivi rast. Kompanija ima nultu toleranciju prema korupciji i podmićivanju i čvrsto je opredeljena da kroz svakodnevne prakse, edukacije i interne kontrole preduzima sve mere za sprečavanje bilo kakvog oblika nedozvoljenog uticaja u poslovanju.

Zaposleni su stub reputacije kompanije i zato imaju jasnu obavezu da se uzdrže od davanja ili primanja poklona, koristi ili pogodnosti koje bi mogle uticati na objektivnost ili stvarati obavezu, osim protokolarnih i simboličnih poklona u skladu sa važećim zakonima i najboljim praksama prevencije korupcije.

Na ovaj način, Telekom Srbija pokazuje da etika i odgovornost nisu samo reči na papiru već standard ponašanja kojim se gradi održiv i odgovoran poslovni ekosistem, usklađen sa očekivanjima akcionara, partnera, investitora i zajednice.

Telekom Srbija, kao pravno lice čiji je osnivač ili član Republika Srbija, dosledno prati i primenjuje sve zakonom propisane mere u oblasti obavezne obuke zaposlenih za prevenciju korupcije i jačanje integriteta. U skladu sa zakonskim obavezama i rokovima koje propisuje Agencija za sprečavanje korupcije, kompanija sprovodi obuku „Etika i integritet“ za sve definisane kategorije zaposlenih.

Ovakvim pristupom, Telekom Srbija potvrđuje svoju posvećenost izgradnji kulture integriteta, odgovornosti i transparentnosti, jačajući otpornost poslovanja i poverenje stejkholdera u sve aspekte korporativnog upravljanja.

1.6.8. Operacije procenjene na rizike povezane sa korupcijom

Jasno je da održivost ne počinje samo od zelenih tehnologija i digitalnih inovacija već, pre svega, od poštenja koje gradi poverenje zajednice, korisnika i partnera. Zato je Telekom Srbija odlučno postavio integritet i prevenciju korupcije kao osnovu poslovanja, jer se jedino tako može dugoročno doprineti otpornosti i održivoj transformaciji Srbije.

Sa sistemskim pristupom proceni rizika od korupcije, Telekom Srbija pokazuje da proaktivnost postaje svakodnevna praksa, a ne samo zakonska obaveza. Plan integriteta, kao strateški dokument razvijen u skladu sa Zakonom o sprečavanju korupcije i preporukama Agencije za sprečavanje korupcije, postao je alat kojim Telekom Srbija štiti svoje zaposlene, poslovne procese i zajednicu od rizika koji mogu ugroziti stabilnost i poverenje.

U trećem ciklusu Plana integriteta, kompanija je sprovedla sveobuhvatnu procenu rizika na svim ključnim poslovnim procesima, s fokusom na oblasti tradicionalno izloženiye riziku – nabavke, upravljanje ljudskim resursima i finansijama. Ovaj proces nije bio samo administrativna obaveza nego i trenutak kada je svaka karika sistema postala deo zajedničke borbe za očuvanje poverenja korisnika i investitora.

Za Telekom Srbija, održivost znači izgradnju sistema u kojem su poverenje, transparentnost i integritet podjednako važni kao i digitalizacija i inovacije. Ovakav pristup omogućava kompaniji da bude pouzdan partner zajednice, korisnika i investitora, spreman da sa njima gradi otpornu Srbiju za generacije koje dolaze.

1.6.9. Potvrđeni slučajevi korupcije i preduzete mere

Za Telekom Srbija, nulta tolerancija prema korupciji i neetičkom ponašanju nije samo stav – to je temelj kulture poslovanja. To je obećanje korisnicima, investitorima i zajednicama da će svaka odluka biti donesena pošteno, transparentno i odgovorno, jer samo tako kompanija može ostati partner poverenja i stub održivog razvoja Srbije.

Tokom 2024. godine kompanija je demonstrirala da sistemska izgradnja integriteta daje rezultate. Putem internih kanala za prijavljivanje i uzbunjivanje, nije zabeležena nijedna prijava koja se odnosi na sumnju na korupciju, niti je bilo potvrđenih slučajeva koji bi rezultirali disciplinskim merama, otkazima ili sudskim postupcima protiv zaposlenih. Ali, nula slučajeva korupcije nije razlog za opuštanje – već motivacija da se antikorupcijski mehanizmi nastave unapređivati.

Tokom godine sistemski se radilo na implementaciji mera iz Plana integriteta usmerenih na smanjenje rizika i jačanje preventivnih mehanizama. Sprovođenje ovih mera, definisanih u trećem ciklusu Plana integriteta, pokazuje odlučnost da svaki rizičan proces postane prilika za unapređenje, a ne tačka ranjivosti.

Posebna pažnja je posvećena informisanju zaposlenih o dostupnim kanalima za prijavljivanje sumnji na korupciju i druge nepravilnosti, jer je svaki zaposleni ključna karika u lancu zaštite integriteta. Uvedene su aktivnosti za ažuriranje internih akata kako bi se povećala transparentnost i smanjio rizik od nepravilnosti, a paralelno su započete pripreme za izradu novog Plana integriteta kako bi Telekom Srbija spremno dočekao zahteve četvrtog ciklusa koji Agencija za sprečavanje korupcije priprema.

Tokom oktobra i novembra 2024. godine, Telekom Srbija je aktivno pratio konsultativne sastanke koje je Agencija, u saradnji sa Misijom OEBS-a u Beogradu, održala radi unapređenja nacrtu Plana integriteta i identifikacije radnih procesa izloženih rizicima od korupcije. Ova posvećenost pokazuje da Telekom Srbija nije posmatrač u procesu jačanja antikorupcijske prakse u Srbiji, nego i aktivan akter promena.

Transparentnost u izveštavanju o incidentima nije obaveza, već test integriteta koji Telekom Srbija polaže svakog dana, gradeći otpornost kompanije kroz odgovornost i otvorenost. Tako Telekom Srbija svakim korakom pokazuje da održivost znači i poštenje, budući da samo transparentan sistem može trajati i doprinositi generacijama koje dolaze.

1.6.10. Komuniciranje i obuke o antikorupcijskim postupcima i procedurama

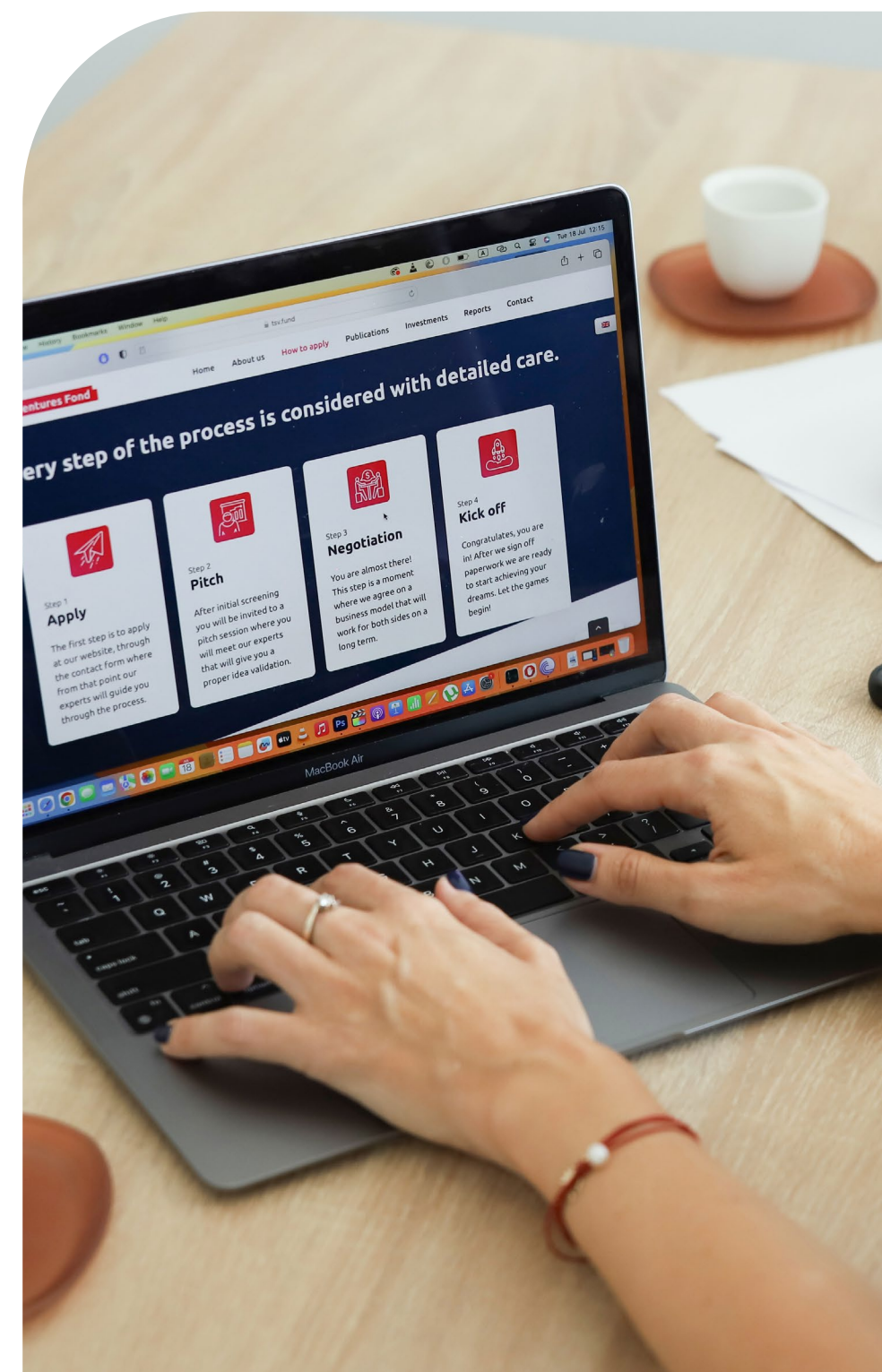
Edukacija je prva linija odbrane protiv korupcije. Kroz sistematske obuke i redovnu komunikaciju, gradi se korporativna kultura koja prepoznaje, sprečava i prijavljuje neetično ponašanje, jer samo informisani zaposleni mogu biti istinski čuvari integriteta kompanije.

Antikorupcijske politike i procedure dostupne su svim zaposlenima putem internog portala, gde se nalaze svi relevantni dokumenti, uključujući Kodeks korporativnog ponašanja i materijale o etici i integritetu. Posebna sekcija HR Centra posvećena je korporativnoj kulturi, gde zaposleni mogu pratiti pregled standarda ponašanja i rezultate istraživanja o organizacionoj kulturi.

U jesen 2024. godine, Telekom Srbija je stavio poseban fokus na komunikaciju procedura unutrašnjeg uzbunjivanja, obaveštavajući sve zaposlene putem cirkularnog mejla o pravima i načinima prijavljivanja informacija u vezi sa narušavanjem integriteta. Na taj način, svaki zaposleni zna da je zaštićen u svojoj nameri da prijavi koruptivno ponašanje i nepravilnosti.

U skladu sa Zakonom o sprečavanju korupcije i Uputstvom za sprovođenje obuke u oblasti sprečavanja korupcije i jačanja integriteta, kompanija je implementirala sveobuhvatan program edukacije svih zaposlenih. Kao pravno lice čiji je osnivač Republika Srbija, Telekom Srbija ima posebnu obavezu da sprovodi obuke, vodi evidenciju učesnika i izveštava Agenciju za sprečavanje korupcije o realizovanim aktivnostima. Pristup obuci nije bio samo ispunjavanje zakonske forme već stvaranje sadržajnog i primenjivog znanja. U prethodne dve godine prioritet je dat razvoju internih kapaciteta za kontinuiranu edukaciju. Telekom Srbija je obezbedio sertifikovane realizatore obuka, koji sprovode edukaciju unutar kompanije, osiguravajući da svi zaposleni i rukovodioci budu obuhvaćeni. Imajući u vidu veliki broj zaposlenih i potrebu za efikasnim sprovođenjem obuka, implementiran je model kombinovanog učenja. Razvijen je sveobuhvatan materijal za onlajn obuku „Etika i integritet“, koji je dostupan svim zaposlenima kroz internu platformu za učenje „Moje učenje“. Materijal je dizajniran da bude primenjiv, sa stvarnim primerima i etičkim dilemama sa kojima se zaposleni mogu suočiti. Ključni sadržaji obuke obuhvataju:

- Razumevanje pojmova etike i integriteta u poslovnom kontekstu
- Prepoznavanje situacija sukoba interesa i načine njihovog rešavanja
- Pravila o primanju i davanju poklona
- Kanale za prijavljivanje nepravilnosti i mehanizme zaštite uzbunjivača





Agencija za sprečavanje korupcije je dobila izveštaj da je ukupno 5.231 zaposleni uspešno prošao obuku „Etika i integritet“, od čega 2.488 muškaraca i 2.743 žene. Rodni balans pokazuje da pristup edukaciji podjednako doseže do svih zaposlenih, bez obzira na pol.

Ova obuka:

- obavezna je za sve zaposlene i rukovodioce,
- pokriva ključne teme poput prepoznavanja korupcije, sukoba interesa, etičkih dilema i postupanja sa poklonima,
- dostupna je na internoj platformi „Moje učenje“, kako bi svako mogao da joj pristupi u skladu sa svojim tempom,
- sadrži praktične primere i interaktivne elemente, čineći kompleksne teme razumljivim i primenjivim u svakodnevnom radu.

Telekom Srbija redovno vodi evidenciju o pohađanju obuka i izveštava Agenciju za sprečavanje korupcije o sprovedenim aktivnostima, u potpunosti poštujući zakonske obaveze i principe transparentnosti.

Kroz ove sveobuhvatne komunikacijske i edukativne aktivnosti, Telekom Srbija stvara okruženje u kojem svaki zaposleni razume svoju ulogu u očuvanju integriteta kompanije i poseduje znanje i alate potrebne za etičko postupanje.

Jer integritet kompanije počinje znanjem svakog pojedinca i upravo zato Telekom Srbija ulaže resurse, vreme i pažnju da edukacija i svest budu temelj svakog koraka ka održivosti.

Značajan napredak u 2024. godini predstavlja i usvajanje novog Etičkog kodeksa interne revizije, koji je prilagođen novim međunarodnim standardima. Etički kodeks detaljno razrađuje standarde poput profesionalne hrabrosti, očuvanja objektivnosti, kontinuiranog profesionalnog usavršavanja, profesionalnog skepticizma i zaštite informacija. Ovaj dokument, osim kao vodič za interne revizore, služi i kao model etičkog ponašanja za celu organizaciju, pa je dostupan, kao i obuka, svim zaposlenima preko internog portala kompanije.

Telekom Srbija je posebno ponosan na kampanju podizanja svesti o zaštiti uzbunjivača realizovanu s jeseni 2024. U skladu sa merom propisanom u Planu integriteta, svim zaposlenima su putem cirkularnog mejla dostavljena detaljna uputstva o načinu prijave informacija u vezi sa unutrašnjim uzbunjivanjem i slučajevima narušavanja integriteta Plan integriteta – Zaštita uzbunjivača.

Kao potpisnik Deklaracije o borbi protiv korupcije u okviru inicijative UN Global Compact, Telekom Srbija ima dodatnu odgovornost da aktivno promoviše antikorupcijske principe. Ova deklaracija, koju je kompanija potpisala još 2011. godine, predstavlja trajnu obavezu protivljenju korupciji u svim njenim oblicima. U skladu sa tim, već godinama, kroz ESG izveštaje, edukativne aktivnosti kompanije uključuju i informisanje zaposlenih o Principu 10 Globalnog dogovora – Borba protiv korupcije, kao i o značaju kolektivne akcije u stvaranju transparentnog poslovnog okruženja.

Vizija kompanije za naredni period je da se dodatno unapredi program antikorupcijskih obuka kroz, na primer, merenje uticaja obuka na ponašanje zaposlenih i organizacionu kulturu ili kroz razvijanje naprednijih modula za specifične organizacione celine. Kontinuirana edukacija i otvorena komunikacija o etičkim pitanjima predstavljaju ključ za održavanje visokih standarda integriteta u Telekomu Srbija. Kroz program obuka ne prenosi se samo znanje već se gradi korporativna kultura u kojoj etičko ponašanje postaje prirodan i neodvojivi deo svakodnevice Telekoma Srbija.

1.6.11. Pranje novca

Telekom Srbija dosledno primenjuje politiku sprečavanja pranja novca kao deo sveobuhvatnog sistema upravljanja rizicima i usklađenosti sa zakonodavstvom, prepoznajući njen značaj u očuvanju stabilnosti poslovanja, reputacije i vrednosti za akcionare.

Kompanija preduzima sve neophodne mere kako bi sprečila pranje novca koje podrazumeva prikrivanje izvora sredstava povezanih sa kriminalnim aktivnostima i/ili konverziju prihoda od nelegalnih aktivnosti u sredstva koja se prikazuju kao legitimna. Telekom Srbija posluje isključivo sa proverljivim, renomiranim partnerima koji posluju u skladu sa važećim propisima i koriste sredstva iz legalnih izvora, čime se aktivno minimiziraju finansijski i reputacioni rizici.

U skladu sa ESG principima i zahtevima regulatornih tela, kompanija sprovodi obuke zaposlenih radi jačanja njihove svesti o važnosti sprečavanja pranja novca i potencijalnim indikatorima rizika. Zaposleni su obavezni da pokažu visok stepen pažnje i profesionalne etike, te da odmah prijave sve identifikovane nepravilnosti u plaćanju, neuobičajene obrasce ponašanja kupaca ili sumnjive transakcije nadležnim organizacionim celinama ili odgovornim licima u kompaniji.

1.6.12. Pitanje konkurencije

Kompanija prepoznaje ključnu ulogu zaštite konkurencije u razvoju tržišta i očuvanju prava i interesa potrošača i korisnika svojih usluga. Takođe, dosledno primenjuje sve propise iz oblasti zaštite konkurencije, čime osigurava zakonitu, poštenu i etičku tržišnu utakmicu. Telekom Srbija se jasno opredeljuje za poslovanje u skladu sa principima zaštite konkurencije i pravilima slobodnog tržišta. Konkurenciju ostvaruje kroz kvalitet i jedinstvenu ponudu usluga, te sa konkurentima gradi profesionalne i transparentne odnose zasnovane na uzajamnom poverenju i poštovanju.

1.6.13. Zaštita podataka o ličnosti

Pravilnikom o zaštiti podataka o ličnosti definisani su osnovni principi i pravila postupanja u oblasti obrade i zaštite podataka o ličnosti, uzimajući u obzir verovatnoću nastupanja rizika i nivo rizika za prava i slobode fizičkih lica. O ovom segmentu uređivanja poslovanja biće više reči u Materijalnim temama ovog izveštaja.

1.6.14. Zabrana diskriminacije

Kompanija zabranjuje svako neopravdano razlikovanje ili nejednako postupanje, uključujući isključivanje, ograničavanje ili davanje prednosti, bilo otvoreno ili prikriveno, prema pojedincima, grupama, članovima njihovih porodica ili bliskim licima. Ove prakse su strogo zabranjene kada se zasnivaju na osnovu rase, boje kože, porekla, državljanstva, nacionalne ili etničke pripadnosti, jezika, verskih ili političkih uverenja, pola, rodnog identiteta, seksualne orijentacije, imovnog stanja, rođenja, genetskih osobina, zdravstvenog stanja, invaliditeta, bračnog i porodičnog statusa, osuđivanosti, starosne dobi, fizičkog izgleda, članstvu u političkim, sindikalnim ili drugim organizacijama, kao i drugih stvarnih ili pretpostavljenih ličnih karakteristika. Kompanija aktivno prihvata i promoviše principe raznolikosti i inkluzije u okviru radno angažovanih lica, stvarajući okruženje u kojem su različitosti vrednovane i poštovane.

1.6.15. Plan integriteta

Telekom Srbija je u skladu sa Zakonom o sprečavanju korupcije usvojio i dostavio Agenciji za sprečavanje korupcije Plan integriteta, koji predstavlja ključni strateški i operativni dokument u okviru sistema upravljanja rizicima korupcije. Plan se zasniva na sistemskoj samoproceni rizika, određivanju nivoa izloženosti i definisanju ciljnih mera za njihovu prevenciju, sa ciljem unapređenja integriteta, transparentnosti i profesionalne etike u svim segmentima poslovanja.

Svrha Plana integriteta je da identifikuje oblasti i procese podložne visokim rizicima korupcije i drugih nepravilnosti, proceni intenzitet tih rizika, te definiše efektivne mere za njihovo sprečavanje i otklanjanje. Ovim se uspostavlja snažan mehanizam koji obezbeđuje efikasno i odgovorno funkcionisanje kompanije, kroz jačanje korporativne odgovornosti, pojednostavljenje procedura, povećanje transparentnosti u donošenju odluka, kontrolu diskrecionih ovlašćenja i konstantno jačanje etičkih standarda.

Implementacijom Plana integriteta Telekom Srbija efikasno eliminiše neefikasne prakse i neprimenljive regulative, istovremeno uvodeći sistem nadzora i kontrole koji garantuje usklađenost sa važećim zakonodavstvom i međunarodnim standardima. Ovaj pristup potvrđuje posvećenost kompanije izgradnji poverenja, očuvanju reputacije i održivom razvoju kroz profesionalizam i odgovornost.



1.6.16. Rizici koji se pretvaraju u prilike

Telekom Srbija ne posmatra rizike kao pretnje koje usporavaju poslovanje, nego kao prilike za rast, unapređenje i jačanje poverenja korisnika, partnera i zajednice. Za kompaniju, upravljanje rizicima nije samo formalna obaveza već strateški alat održivog i odgovornog razvoja.

Kompanija primenjuje integrisani sistem menadžmenta (IMS) koji objedinjuje oblasti kvaliteta, bezbednosti informacija, kontinuiteta poslovanja, brige o životnoj sredini i zdravlju zaposlenih. Ovaj pristup zasnovan je na međunarodnim standardima ISO 9001, ISO/IEC 27001, ISO 22301, ISO 20000-1, ISO 45001 i ISO 14001, što omogućava Telekomu Srbija da sagledava rizike iz više uglova, prevazilazeći tradicionalni operativni okvir.

Sertifikovani sistemi menadžmenta predstavljaju više od usklađenosti sa zakonima i propisima – oni odražavaju ambiciju kompanije da bude lider u primeni najboljih praksi. Tokom 2024. godine, usklađenost je potvrđivana kroz inspekcije, interne i eksterne revizije, kao i nadzore regulatornih tela, bez slučajeva značajnih neusklađenosti koje bi dovele do sankcija ili kazni.

Kompanija u svom poslovanju primenjuje princip risk-based thinking, ukorenjen u ISO 9001 standardu, kako bi svaka poslovna odluka, nova usluga ili tehnička inovacija bila analizirana kroz prizmu potencijalnih rizika i prilika. Ovaj pristup obezbeđuje visok kvalitet usluga, dugoročno zadovoljstvo korisnika i jačanje tržišne pozicije.

Kroz ISO/IEC 27001 standard, kompanija aktivno štiti bezbednost i poverljivost podataka, dok ISO/IEC 27701 dodatno osnažuje fokus na privatnost, u skladu sa GDPR regulativom i domaćim zakonodavstvom. Ovi sistemi se neprekidno razvijaju kako bi Telekom Srbija ostao pouzdan čuvar podataka svojih korisnika.

Implementacijom ISO 22301 standarda, kompanija osigurava visok nivo otpornosti i spremnosti za vanredne situacije, kroz redovno sprovođenje analiza uticaja na poslovanje (Business Impact Analysis), izradu planova oporavka i testiranje scenarija za garantovanje kontinuiteta poslovanja.

U oblasti IT usluga, primenom ISO/IEC 20000-1 standarda, kompanija identifikuje i upravlja rizicima povezanim sa dostupnošću, kapacitetom, sigurnošću i kontinuitetom usluga, obezbeđujući ispunjenje SLA obaveza i očuvanje poverenja korisnika.

Bezbednost i zdravlje zaposlenih su za Telekom Srbija moralni imperativ, a ne samo regulatorna obaveza. Primenom ISO 45001 standarda, kompanija sistematski identifikuje i eliminiše rizike na radnim mestima kroz obuke, analize incidenata i dosledne preventivne mere, čime gradi kulturu sigurnosti kao svakodnevnih vrednosti.

Ekološki aspekti predstavljaju ključni segment pristupa rizicima. Primena ISO 14001 standarda omogućava identifikaciju i upravljanje uticajem na životnu sredinu – od emisije gasova i potrošnje resursa, do odgovornog upravljanja otpadom i zaštite biodiverziteta. Na ovaj način, Telekom Srbija aktivno smanjuje ekološki otisak i doprinosi zajednici.

Kompanija primenjuje višeslojni model kontrole:

- Prva linija odbrane su svi zaposleni, koji u svakodnevnom radu identifikuju i umanjuju rizike.
- Druga linija obuhvata specijalizovane funkcije poput zaštite na radu, zaštite životne sredine, nadzora kvaliteta i kontrolinga.
- Treća linija je interna revizija kao nezavisna funkcija, koja proverava efikasnost kontrola, identifikuje slabosti i daje preporuke za unapređenje.

Ovakav sveobuhvatni pristup, zasnovan na međunarodnim standardima i najboljoj praksi, omogućava Telekomu Srbija da rizike pretvara u prilike za unapređenje, čime gradi stabilno i odgovorno poslovanje, u skladu sa očekivanjima korisnika, partnera, investitora i zajednice.

Za kompaniju upravljanje rizicima nije samo segment interne kontrole već deo identiteta i stub na kojem gradi održivu budućnost. Transparentno komunicirajući sadašnje stanje i viziju budućnosti, Telekom Srbija pokazuje da liderstvo podrazumeva neprestano učenje, prilagođavanje i hrabrost da iz izazova nastaje nova vrednost.

Tokom 2024. godine uspešno je izvršena resertifikaciona provera za standarde ISO 9001, ISO/IEC 20000-1, ISO 22301, ISO/IEC 27001 i 27701. Svrha resertifikacione provere je da se osigura da organizacija i dalje ispunjava zahteve relevantnih standarda, da redovno poboljšava svoje sisteme upravljanja, da jača poverenje zainteresovanih strana i da održi konkurentsku prednost na tržištu.

To je od izuzetne važnosti za održavanje visokog nivoa kvaliteta usluga, sigurnosti i efikasnosti u poslovanju. Uspešna resertifikacija svih ključnih sistema menadžmenta potvrđuje posvećenost kompanije kontinuiranom unapređenju i usklađenosti sa međunarodnim standardima. Telekom Srbija je posebno ponosan na činjenicu da priznanja potvrđuju da je na pravom putu ka ostvarenju vizije da bude lider u održivom poslovanju u telekomunikacionom sektoru regiona.



1.7. Partnerstva koja oblikuju održivi digitalni ekosistem

Tokom 2024. godine Telekom Srbija je aktivno učestvovao u radu brojnih međunarodnih i nacionalnih organizacija, udruženja i poslovnih foruma, potvrđujući svoju posvećenost partnerstvima kao temelju održivog razvoja i digitalne transformacije društva.

Kroz razmenu znanja, doprinos inicijativama i zajednički rad na oblikovanju javnih politika u oblastima telekomunikacija, održivosti, transformacije ljudskih resursa i unapređenja poslovnog okruženja, Telekom Srbija je pokazao da partnerstva nisu formalnost, nego strateški alat za kreiranje otpornog poslovanja koje stvara vrednost za zajednicu, korisnike i investitore.

Aktivnim učešćem u ključnim industrijskim i međusektorskim udruženjima, Telekom Srbija osigurava pravovremeno praćenje globalnih trendova, razmenu najboljih praksi sa vodećim kompanijama i stalno unapređenje poslovnih modela, čime doprinosi razvoju telekomunikacionog sektora u regionu i jača kapacitete za integraciju ESG principa u sve sfere poslovanja.

Ova članstva omogućavaju Telekomu Srbija da učestvuje u dijalogu o oblikovanju regulatornog i poslovnog okvira, da doprinosi razvoju održivih poslovnih praksi i da gradi poslovno okruženje koje je transparentno, efikasno i usklađeno sa najvišim standardima industrije.

Kroz ovakav pristup, kompanija potvrđuje svoju ulogu pouzdanog partnera u zajednici, aktivnog aktera promena i lidera digitalne transformacije Srbije, pokazujući da je održivost put koji se gradi kroz saradnju, inovacije i odgovornost prema budućim generacijama.

Ključna partnerstva

GSM Association (GSMA): Globalni standardi kao osnova poverenja

Od 1998. godine Telekom Srbija je deo GSMA, čime osigurava usklađenost svojih usluga sa svetskim standardima, omogućava sklapanje preko 500 međunarodnih roming ugovora i pristup najnovijim tehnologijama, poput VoLTE roming standarda. Kroz aktivno učešće u GSMA zajednici, Telekom Srbija ostaje deo globalne telekom mreže, što korisnicima u Srbiji omogućava povezanost sa svetom, a kompaniji pruža stabilnost i konkurentsku prednost.

TM Forum: Ubrzanje digitalne transformacije

Kao član TM Foruma od 2005. godine, Telekom Srbija koristi globalno znanje, studije slučajeva i KPI pokazatelje kako bi optimizovao procese i brže uvodio nove usluge uz niže rizike. Usvajanjem TM Forum standarda, poput eTOM modela za nadzor mreže i obukom zaposlenih kroz TM Forum treninge, Telekom Srbija unapređuje efikasnost, smanjuje troškove razvoja i jača otpornost svojih IT sistema.

Connect Europe: Glas industrije u EU

Telekom Srbija, kao član od 2019. godine, učestvuje u kreiranju budućih EU politika relevantnih za telekomunikacionu industriju. Aktivno učešće u radnim grupama, izradi Strateške agende 2024–2029 i inicijativama za Fair Share finansiranje mreža, omogućava Telekomu Srbija da pravovremeno prilagodi svoje strategije i utiče na regulatorne promene, osiguravajući spremnost za nove standarde 5G/6G i zahteve digitalne infrastrukture.

Gartner: Informisano odlučivanje o IT strategijama

Od 2006. godine Telekom Srbija koristi konsultacije i izveštaje Gartner-a za donošenje informisanih odluka o razvoju IT arhitekture, prelasku na Cloud i uvođenju 5G servisa. Više od 300 relevantnih dokumenata godišnje i direktni kontakti sa Gartner analitičarima omogućavaju Telekomu Srbija da jača pregovaračku poziciju sa dobavljačima i uspešnije planira IT projekte, čime povećava otpornost na tehnološke promene.

Cullen International: Regulatorna usklađenost i strateško planiranje

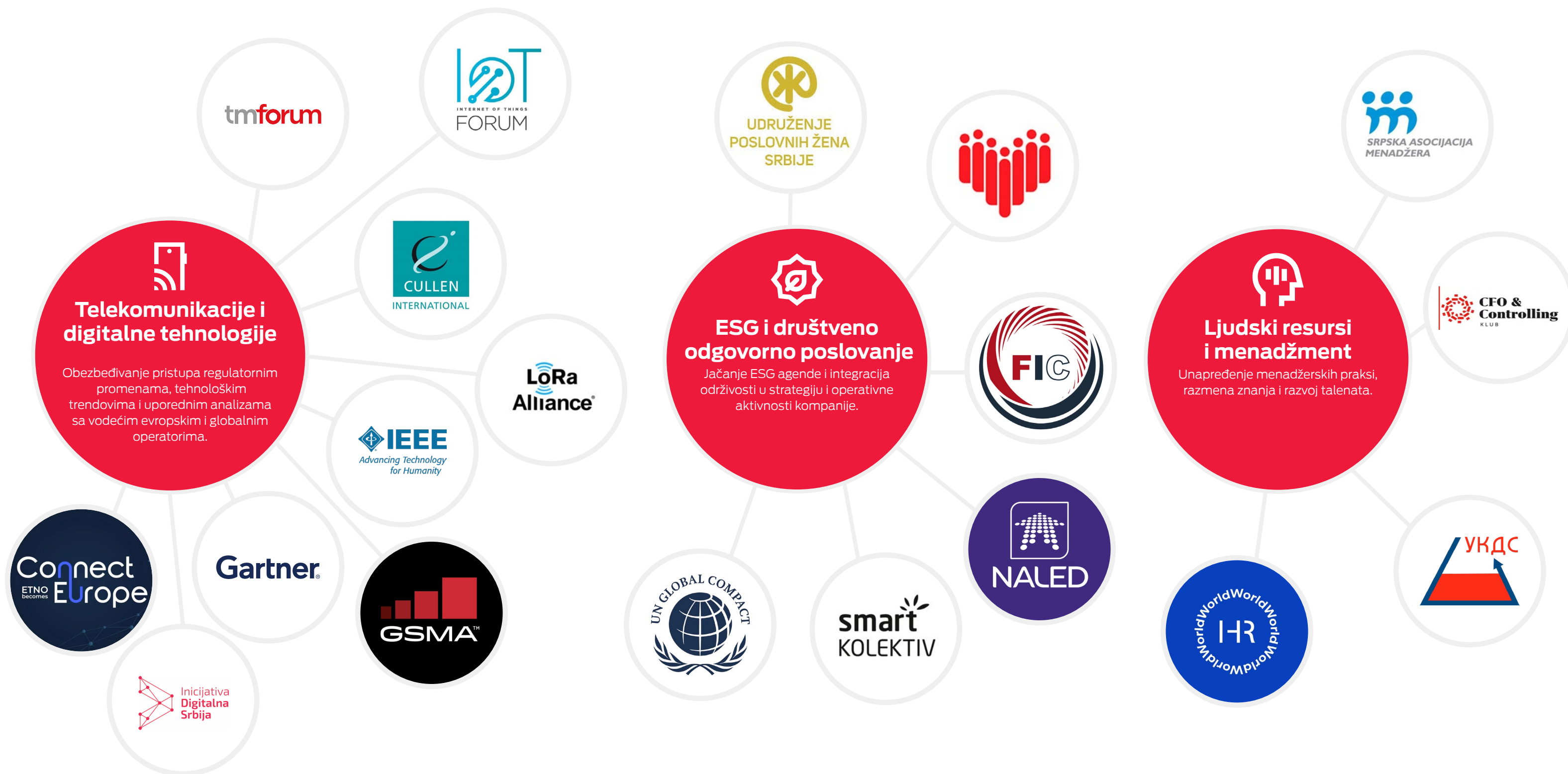
Kroz članstvo u Cullen International od 2010. godine, Telekom Srbija ima pristup jedinstvenom izvoru aktuelnih regulatornih podataka i uporednih analiza propisa iz preko 70 zemalja. Korišćenjem servisa Cullen International, Telekom Srbija osigurava pravovremeno usklađivanje sa EU standardima, unapređuje strategije u oblastima kao što su roming, deljenje mreže i konkurencija, čime osigurava održivo poslovanje u skladu sa regulatornim trendovima.

UN Global Compact: Održivo poslovanje kao prioritet

Kao član UN Global Compact od 2010. godine, Telekom Srbija potvrđuje svoju posvećenost odgovornom poslovanju kroz primenu 10 univerzalnih principa i Agende 2030, redovno objavljujući izveštaje o napretku. Kroz resurse i radionice UNGC-a, Telekom Srbija unapređuje ESG izveštavanje i integraciju ciljeva održivog razvoja u poslovnu strategiju, gradeći poverenje investitora i javnosti.

Privredna komora Srbije: Povezivanje sa zajednicom

Dugogodišnje članstvo u Privrednoj komori Srbije omogućava Telekomu Srbija da aktivno učestvuje u oblikovanju poslovne klime u Srbiji, doprinosi razvoju digitalne infrastrukture, uključujući razvoj 5G mreže, i učestvuje u strateškim projektima važnim za domaću ekonomiju. Kroz saradnju sa PKS, Telekom Srbija ostvaruje bolje povezivanje sa državnim institucijama i potencijalnim investitorima, čime doprinosi daljoj digitalizaciji društva.





Učešćem u navedenim organizacijama i udruženjima, Telekom Srbija obezbeđuje pristup najnovijim stručnim analizama, regulatornim trendovima i standardima dobre prakse, dok istovremeno aktivno daje doprinos u oblikovanju poslovnog i regulatornog okruženja u kojem posluje. Ova članstva omogućavaju kompaniji da aktivno doprinosi razvoju sektora, jača primenu ESG principa i učvršćuje svoju poziciju lidera u digitalnoj transformaciji i održivom razvoju na nacionalnom i regionalnom nivou.

2.

UPRAVLJANJE ODRŽIVOŠĆU

2. Upravljanje održivošću

2.1. ESG strategija

Nova ESG strategija Telekom Srbija Grupe izrađena je tokom 2024. godine i obuhvata strateški period od 2025. do 2029. godine. U njenoj izradi učestvovala su sve relevantne organizacione celine, kako bi se obezbedio sveobuhvatan i integrisan pristup zasnovan na stvarnim potrebama i potencijalima kompanije.

Ovom strategijom, Telekom Srbija Grupa potvrđuje svoju snažnu posvećenost principima održivosti i društvene odgovornosti, sa ciljem da ESG teme postanu sastavni deo korporativne kulture i svakodnevnog poslovanja. Težeći visokim standardima u oblasti zaštite životne sredine, društvenog uticaja i korporativnog upravljanja, kompanija jasno pokazuje svoju ambiciju da bude lider u odgovornom poslovanju i da dugoročno doprinosi razvoju zajednice i očuvanju resursa za buduće generacije.

ESG strateški okvir Telekom Srbija Grupe za period 2025–2029. osmišljen je u formi „strateške kuće“, sa ESG misijom i vizijom na njenom vrhu. Kao temelji ove kuće, koji treba da imaju ulogu ključnih oslonaca, prepoznati su: **Ljudi**, **Infrastruktura** i **Procesi**. Njihova međusobna sinergija omogućava da ESG principi ne ostanu izolovani, već postanu integralni deo svakodnevnog poslovanja svih članica Grupe.

Ljudi predstavljaju najvažniji preduslov za uspeh ESG strategije. Njihova posvećenost, znanje i veštine posebno su važni za implementaciju i održavanje ESG inicijativa. Telekom Srbija konstantno ulaže u obrazovanje i profesionalni razvoj zaposlenih, kako bi se osiguralo da oni raspolažu neophodnim kompetencijama za ostvarenje ESG ciljeva.

Infrastruktura čini operativni temelj ESG strategije. Ulaganjem u modernizaciju, energetske efikasne tehnologije i obnovljive izvore energije, kompanija unapređuje efikasnost i smanjuje negativan uticaj na životnu sredinu.

Procesi omogućavaju standardizaciju, transparentnost i integraciju ESG principa u sve aspekte poslovanja. Dobro definisani procesi osiguravaju da ESG ciljevi budu dosledno sprovedeni kroz čitavu organizaciju.

Navedeni temelji podržavaju tri **međusobno povezana stuba** ESG strategije: **E (Okruženje)**, **S (Društvo)** i **G (Korporativno upravljanje)** – za koje su postavljeni jasni ciljevi i definisane materijalno značajne teme, sa odgovarajućim merama za njihovu realizaciju.

U oblasti **životne sredine**, ESG strateški okvir je usmeren na unapređenje ekološke održivosti putem odgovornog upravljanja resursima, smanjenja negativnih uticaja na životnu sredinu i jačanja otpornosti ekosistema, kako bi se obezbedila dugoročna dobrobit za buduće generacije.

U domenu **društvene odgovornosti**, fokus je na izgradnji bezbednog, inkluzivnog i podsticajnog radnog okruženja, podršci zaposlenima i lokalnoj zajednici, kao i na promovisanju jednakosti, razvoja talenata i socijalne uključenosti korisnika.

Kada je reč o **korporativnom upravljanju**, ESG strateški okvir podrazumeva jačanje kulture transparentnosti, odgovornosti i usklađenosti sa regulatornim i međunarodnim standardima, uz neprekidno unapređenje poslovnih procesa i upravljačkih mehanizama.

Na ovaj način, ESG strateški okvir Telekom Srbija Grupe ne samo da usmerava aktivnosti ka ostvarivanju konkretnih ciljeva u okviru svakog ESG stuba nego obezbeđuje sveobuhvatan, integrisan i dugoročno održiv pristup poslovanju.



ESG Strateški okvir Telekom Srbija



Opisani strateški ESG okvir omogućava članicama Telekom Srbija Grupe da efikasno sprovode definisane ESG inicijative, dosledno prate i unapređuju ESG performanse, obezbeđujući da sve aktivnosti budu usklađene sa postavljenim ciljevima, vrednostima i principima održivog poslovanja.



Vizija ESG

Stabilan partner zajednice na putu stvaranja društva blagostanja i očuvanja životne sredine.



Misija ESG

Poštujući međunarodne standarde održivog razvoja, kontinuirano doprinosimo stvaranju boljih uslova za život i rad zajednice i prirodnog okruženja.

2.1.1. Uloga najviših organa upravljanja u oblikovanju i nadzoru ESG strategije

Održivo i efikasno poslovanje predstavlja strateški prioritet Telekom Srbija Grupe, jasno definisan Strateškim planom grupe i funkcionalnom Strategijom društveno odgovornog poslovanja za period 2022–2026, usvojenim od strane nadležnih korporativnih organa. Ovi dokumenti postavljaju temelje za integraciju ESG principa u sve aspekte poslovanja grupe, obezbeđujući da odgovorno poslovanje bude sastavni deo svakodnevnih procesa i strateških odluka.

U saradnji sa ključnim nosiocima interesa i kroz proces identifikacije materijalnih tema, definisana je ESG strategija koja obuhvata oblasti klimatskih promena i energetske efikasnosti, zaštite biodiverziteta, odgovornog upravljanja resursima, društvene inkluzije kroz digitalizaciju i unapređenja korporativnog upravljanja. Usvajanjem ove strategije, Telekom Srbija Grupa potvrđuje posvećenost smanjenju ESG rizika, stvaranju novih vrednosti za sve zainteresovane strane i jačanju otpornosti poslovnog modela.

Nadzorni odbor kao najviši organ upravljanja odgovoran je za definisanje i usvajanje ESG strategije grupe, kao i za postavljanje obavezujućih principa održivog poslovanja i etičkog upravljanja. Operativna implementacija ESG ciljeva realizuje se kroz aktivnosti menadžmenta svih članica grupe, uz jasno definisanu odgovornost i redovno praćenje napretka.

Telekom Srbija Grupa posvećena je kontinuiranoj edukaciji rukovodstva i zaposlenih o ESG principima, kako bi se unapredio proces donošenja odluka i osigurala dosledna primena principa održivosti u svakom segmentu poslovanja.

U cilju jačanja poverenja kod investitora, banaka, partnera i korisnika, kao i poštovanja principa transparentnosti, Telekom Srbija Grupa redovno izveštava o ESG aktivnostima kroz godišnje ESG i poslovne izveštaje. Procedura izrade ESG izveštaja obuhvata aktivno učešće svih organizacionih jedinica koje obezbeđuju tačne i relevantne podatke u skladu sa svojim nadležnostima, omogućavajući celovit i transparentan prikaz napretka u realizaciji ESG ciljeva grupe.

2.1.2. Upravljanje dobavljačima i lancima vrednosti

Mapiranje lanca vrednosti

Lanac vrednosti predstavlja integrisani skup aktivnosti, resursa i poslovnih odnosa koji čine osnovu poslovnog modela kompanije, od razvoja proizvoda i usluga, njihove distribucije i korišćenja, pa sve do kraja njihovog životnog ciklusa. Ovaj lanac obuhvata i uticaje koje kompanija ostvaruje u svom eksternom okruženju, uključujući ekonomske, ekološke i društvene aspekte.

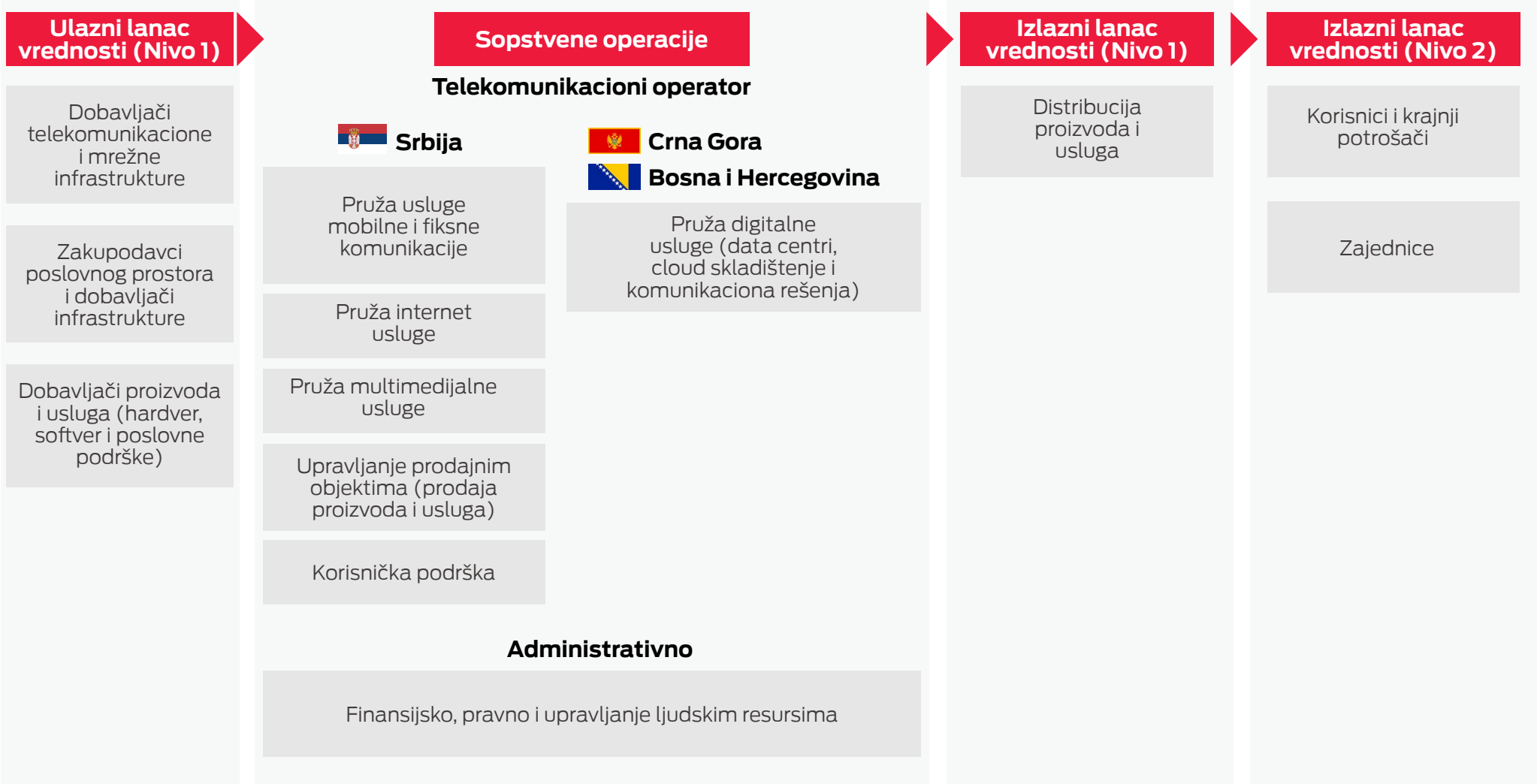
Linearni lanac vrednosti obuhvata direktan sled aktivnosti i aktera koji učestvuju u kreiranju i isporuci proizvoda i usluga korisnicima.

Telekom Srbija postepeno uvodi u praksu procenu uticaja sopstvenih operacija na ljude i životnu sredinu, kao i uticaje poslovnih odnosa sa partnerima i dobavljačima u fazama ulaznog (upstream) i izlaznog (downstream) dela lanca vrednosti. Ovim pristupom kompanija obezbeđuje sveobuhvatno razumevanje ESG rizika i prilika, jačajući otpornost poslovnog modela.

Nelinearni lanac vrednosti uključuje aktere koji nisu direktno povezani sa proizvodnjom ili distribucijom, ali igraju ključnu, podržavajuću ulogu u poslovnom ekosistemu Telekoma Srbija. Ovakav pristup omogućava kompaniji da prepozna i vrednuje i indirektne doprinose poslovnih odnosa, jačajući partnerstva i pozitivne uticaje na zajednicu i okolinu.

Urađeno je mapiranje i definisanje ključnih procesa unutar linearnog i nelinearnog lanca vrednosti kompanije Telekom Srbija, u cilju osiguravanja transparentnosti i održivog rasta kroz celokupno poslovanje.





Tokom 2023. i 2024. godine nastavljeno je redovno ažuriranje internih akata u oblasti nabavki sa ciljem unapređenja i poboljšanja procesa nabavke u Telekom Srbija Grupi. Usvojeni su novi, ažurirani opšti uslovi za sprovođenje postupaka nabavke, koji se odnose na različite kategorije i vrste nabavki, uključujući isporuke telekomunikacione i IT opreme, izvođenje radova, pružanje tehničke podrške i servisiranja, kao i izradu tehničke dokumentacije. Važno je istaći da u lancu nabavke udeo domaćih dobavljača iznosi visokih 95%.

Iako se dobavljači ne ocenjuju posebno prema kriterijumima zaštite životne sredine, sve nabavke se realizuju u skladu sa važećom zakonskom i internom regulativom, koja obuhvata i obaveze u oblasti ekološke odgovornosti. U skladu sa Politikom nabavki Telekoma Srbija, jedno od osnovnih načela prilikom nabavki je princip „Zaštite životne sredine i obezbeđivanja energetske efikasnosti“. To podrazumeva nabavku materijala i usluga koje imaju minimalan negativan uticaj na životnu sredinu, čuvaju prirodne resurse i smanjuju nastanak otpada, kao i proizvoda i usluga koji doprinose energetskej efikasnosti i uštedi energije.

Opšti uslovi za sprovođenje postupaka nabavke jasno propisuju obaveze ponuđača u oblasti zaštite životne sredine, socijalnih i radnih prava. Konkretno, ponuđač se može isključiti iz postupka nabavke ukoliko je u prethodne dve godine pre isteka roka za podnošenje ponude utvrđeno kršenje obaveza u ovim oblastima, uključujući neispunjavanje kolektivnih ugovora i međunarodnih standarda zaštite radnika i životne sredine. Dokazivanje ispunjenosti ovih kriterijuma vrši se putem pisanih izjava, koje mogu biti predmet dodatnih provera i zahteva za dodatnom dokumentacijom.

Takođe, u svim posebnim uslovima koji se odnose na specifične nabavke obavezno su definisani zahtevi u vezi sa bezbednošću i zdravljem na radu, čime se obezbeđuje da sve aktivnosti u lancu nabavke zadovolje visoke standarde društvene i ekološke odgovornosti.

Nelinearni lanac vrednosti		
Poslovni partner	Vrsta odnosa	Pozicija u lancu vrednosti
Vlada	58% vlasništva	Akcionar kompanije
Udruženja za zaštitu biodiverziteta	Saradnja u okviru podrške inicijativama	-

2.2. Angažovanje zainteresovanih strana

Zainteresovane strane (stejkholderi) su svi oni koji utiču na organizaciju ili su pod uticajem njenog delovanja bilo direktno ili indirektno, pozitivno ili negativno. One imaju interes, utiču na ili su na bilo koji način pogođene nekim projektom, odlukom, organizacijom ili poslovanjem. Telekom Srbija primenjuje sistematičan pristup angažovanju stejkholdera, prepoznajući da su otvoreni dijalog i partnerski odnosi sa svim zainteresovanim stranama ključni za dugoročni uspeh i održivost poslovanja kompanije. Ovakav pristup uključuje redovnu identifikaciju i prioritizaciju stejkholdera, razvoj prilagođenih strategija angažovanja za svaku grupu, i stalno prikupljanje i implementaciju povratnih informacija u poslovne odluke i strategije Telekoma Srbija.

Identifikacija zainteresovanih strana je veoma važna, jer svaka od njih može imati različite zahteve, potrebe i uticaj na uspeh ili neuspeh poslovanja. Upravljanje njihovim očekivanjima i komunikacija sa njima ključni su za uspešnu realizaciju bilo kojih aktivnosti.

Angažovanje sa zainteresovanim stranama se odvija putem više kanala i formata, uključujući:

- veb prezentaciju, društvene mreže, multimediju, mejl komunikaciju, javne rasprave,
- direktne sastanke i radionice,
- ankete i istraživanja zadovoljstva (npr. zaposlenih, korisnika),
- godišnje finansijsko i nefinansijsko izveštavanje,
- članstva u relevantnim nacionalnim i međunarodnim udruženjima,
- učešće u regulatornim konsultacijama.

Grupe internih i eksternih stejkholdera identifikovane su iskustveno od strane nadležnih organizacionih celina koje imaju kontinuiranu komunikaciju sa njima. Utvrđeni su njihovi relevantni zahtevi u odnosu na poslovanje Telekoma Srbija i kanali komunikacije.

Zainteresovane strane Telekoma Srbija

Zainteresovana strana	Relevantni zahtevi
Javna uprava	Usklađenost sa regulativom; Održivo korišćenje resursa; Poštovanje ljudskih i radnih prava
Investitori	Finansiranje ekološki održivih projekata, u skladu sa „zelenom tranzicijom“ privrede i društva
Lanac snabdevanja (dobavljači roba i usluga)	Primena mera održivosti kroz lanac snabdevanja; Blagovremeno i objektivno izveštavanje dobavljača o ESG performansama kompanije
Zakupodavci poslovnog prostora	Zakonski regulisan odnos zakupodavac – zakupac; Očuvanje prirodnih resursa tokom korišćenja zakupljenog prostora
Korisnici	Zaštita ŽS i zdravlja ljudi; Održivi razvoj (ekonomski, društveni i ekološki)
Društvena zajednica	Održivi razvoj (ekonomski, društveni i ekološki); Pravovremeno i transparentno informisanje o ekološkom i društvenom uticaju poslovnih aktivnosti kompanije
Zaposleni	Zdravo životno okruženje i rad u prijatnom ambijentu; Mogućnost napredovanja

Posebna pažnja posvećuje se zaposlenima i njihovim predstavnicima. Telekom Srbija omogućava kolektivno pregovaranje u okviru zakonskog okvira Republike Srbije, a zaposlenima su dostupni različiti formalni mehanizmi izražavanja mišljenja – uključujući sindikate, interne ankete i direktnu komunikaciju sa menadžmentom. Na ovaj način, kompanija osigurava da se stavovi zaposlenih uzimaju u obzir prilikom donošenja odluka koje se tiču njihovih prava, radnih uslova i razvoja karijere. Na osnovu prikupljenih povratnih informacija, implementirano je više novih FFE inicijativa.

Ovakav pristup angažovanju zainteresovanih strana osigurava transparentnost, dvosmernu komunikaciju i neprestano prilagođavanje ESG prioriteta stvarnim potrebama zajednice, tržišta i zaposlenih.

U 2024. godini, kao deo procesa procene materijalnosti i razvoja ESG strategije, sprovedene su dodatne konsultacije sa predstavnicima internih i eksternih zainteresovanih strana, uključujući i evaluaciju ključnih ESG rizika i prilika u saradnji sa sektorima koji su odgovorni za strategiju, upravljanje ljudskim resursima, zaštitu životne sredine, kao i eksternim partnerima.



2.3. Komuniciranje o značajnim temama održivog poslovanja

ESG izveštavanje podrazumeva sistematsko prikupljanje i objavljivanje brojnih informacija o tome na koji način kompanija upravlja svojim uticajima, rizicima i prilikama koji se odnose na životnu sredinu i društvo. Budući da je broj tema iz ekološkog, socijalnog i upravljačkog segmenta veliki, i da one nisu podjednako važne za svaku kompaniju, od suštinskog značaja je proces utvrđivanja konkretnih materijalnih tema kako bi se utvrdila lista tema kojima će se kompanija baviti i na kojima će biti fokus u izveštavanju.

Izbor materijalnih tema i prioritizacija najvažnijih uključuje kontekst organizacije, delatnost kojom se ona bavi, zahteve standarda izveštavanja, upoređivanje sa drugim organizacijama istog sektora i stavove internih i eksternih zainteresovanih strana (stejkholdera). Posebno je značajna primena principa dvostruke materijalnosti, odnosno ekološko-društvene materijalnosti organizacije (od iznutra ka spolja), koja proizilazi iz uticaja ekonomskih i finansijskih aktivnosti organizacije na ESG faktore i finansijske materijalnosti (od spoljašnjosti ka unutra), što je uticaj ESG faktora na ekonomske i finansijske aktivnosti kompanije.

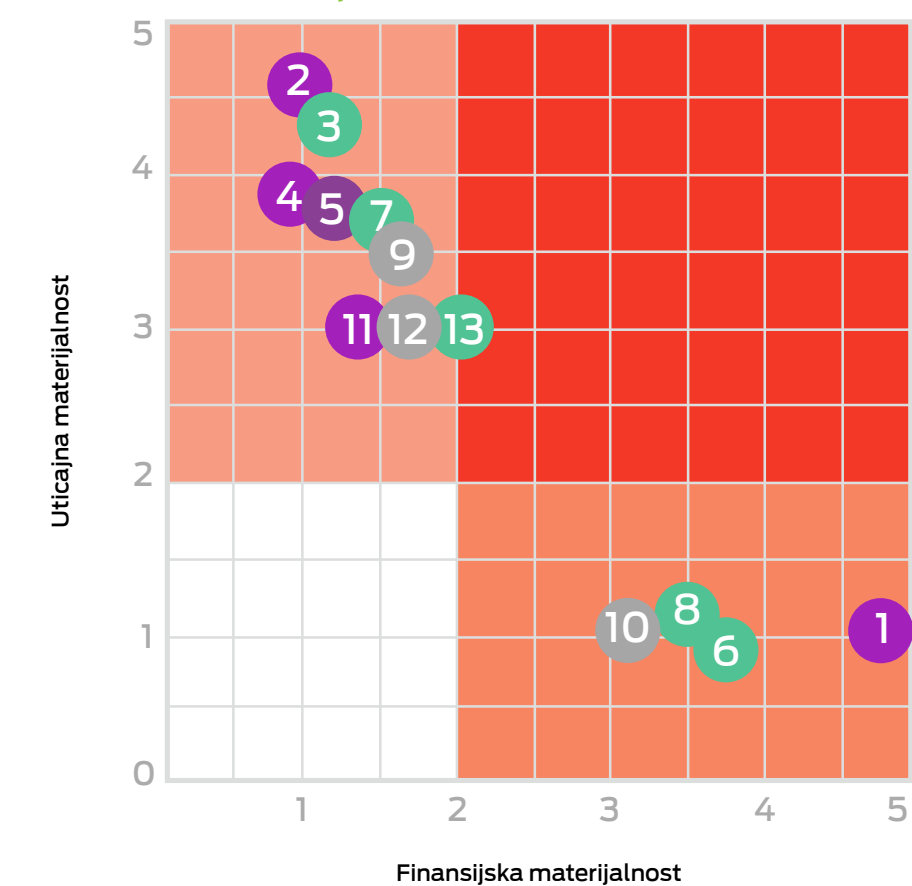
Procena materijalnosti u Telekomu Srbija zasnovana je na detaljnoj analizi relevantnih tema, uzimajući u obzir podatke iz postojeće strategije društvene odgovornosti, Izveštaja o održivosti za 2023. godinu, kao i dokumentacije o angažovanju zainteresovanih strana i izboru materijalnih tema za ESG izveštavanje. Proces poređenja sproveden je i u odnosu na vodeće kompanije u sektoru kao što su United Group, A1, British Telecom, Deutsche Telekom, Vodafone, Yettel, Türk Telekom i Telefónica, i isto tako na relevantne izveštajne okvire – GRI standarde, uključujući dodatke specifične za telekomunikacioni sektor i SASB standarde. Ovaj pristup obezbeđuje usklađenost sa najvišim međunarodnim standardima i najboljim praksama.

Na osnovu ovih analiza, izrađena je matrica materijalnosti koja identifikuje i rangira ključne teme održivosti relevantne za telekomunikacionu industriju i specifično za Telekom Srbija.

Analiza materijalnosti je dalje urađena na osnovu najbolje prakse i u skladu sa Evropskim standardima izveštavanja o održivosti (ESRS) i povezanih Smernica za implementaciju (IG). Premda je ovaj izveštaj u skladu sa GRI standardima, pristup dvostruke materijalnosti pridržava se CSRD metodologije. On obezbeđuje temeljno utvrđivanje uticaja, rizika i mogućnosti (IRO) kako iz perspektive uticaja tako i finansija. Zahvaljujući međuoperabilnosti ESRS i GRI, ovaj pristup omogućava dosledno prevođenje rezultata i utvrđivanje GRI tema koje su važne.

Identifikovane teme su zatim mapirane u skladu sa ESRS standardima, čime su utvrđeni odgovarajući rizici i prilike. Ovaj korak predstavlja temeljni okvir za dalju procenu dvostruke materijalnosti, koja omogućava balansirano sagledavanje uticaja i finansijskih aspekata ESG faktora.

Matrica dvostruke materijalnosti



Područje uticaja finansijske materijalnosti Područje finansijske materijalnosti Područje uticaja materijalnosti



- Materijalne teme
- S4 S1 E5 E1 G1 E4
- Nematerijalne teme
- E2 E3 S2 S3

- S4 Informacioni uticaj na potrošače i/ili krajnje korisnike
- S1 Radni uslovi
- E5 Otpad
- S4 Lična bezbednost potrošača i/ili krajnjih korisnika
- S4 Socijalna inkluzija potrošača i/ili krajnjih korisnika
- E1 Energija
- E1 Ublažavanje klimatskih promena
- E5 Priliv resursa, uključujući upotrebu resursa
- G1 Upravljanje odnosima sa dobavljačima, uključujući praksu plaćanja
- G1 Korupcija i podmićivanje
- S1 Jednak tretman i jednake mogućnosti za sve
- G1 Zaštita uzbunjivača
- E4 Uticaj na stanje vrsta (biodiverzitet)

Telekom Srbija Grupa, kroz delegirani ESG tim, periodično će da sprovodi analizu materijalnosti, kako bi osigurala konstantnu relevantnost ESG izveštaja i njegovu usklađenost sa očekivanjima svih zainteresovanih strana. Ovaj dinamični pristup omogućava pravovremeno prepoznavanje promena u poslovnom okruženju i potrebama stakeholdera, čime se dodatno jača kredibilitet i efikasnost procesa izveštavanja o održivosti.

Prioritetne teme održivog poslovanja su:

Okruženje – Environmental (E)

Ovaj strateški stub objedinjuje sledeće materijalno značajne teme:

- Ublažavanje klimatskih promena
- Energetska efikasnost i korišćenje energije iz obnovljivih izvora
- Podrška cirkularnoj ekonomiji (upravljanje otpadom i resursi)
- Očuvanje biodiverziteta i ekosistema

U tabeli je data veza tema sa ESRS¹ i GRI² standardima:

ESRS	Tema	Podtema	Pod-podtema	GRI	Kategorija teme
E1	Klimatske promene	Ublažavanje klimatskih promena	Ublažavanje klimatskih promena	GRI 305	Emisije
		Energija	Energija	GRI 302	Energija
E4	Biodiverzitet i ekosistemi	Uticaji na stanje vrsta	Veličina populacije vrsta	GRI 304	Biodiverzitet
E5	Cirkularna ekonomija	Otpad	Otpad	GRI 306	Otpad

Društvo – Social (S)

Ovaj strateški stub objedinjuje sledeće materijalno značajne teme:

- Zdravlje i bezbednost zaposlenih
- Dobrobit zaposlenih
- Raznolikost, inkluzija i jednakost
- Podrška razvoju lokalne zajednice
- Obezbeđivanje pristupa telekomunikacionim proizvodima i uslugama
- Odgovornost prema korisnicima

U tabeli je data veza tema sa ESRS i GRI standardima:

ESRS	Tema	Podtema	Pod-podtema	GRI	Kategorija teme
S1	Sopstvena radna snaga	Radni uslovi	Ravnoteža između posla i privatnog života	GRI 401	Zapošljavanje
		Radni uslovi	Zdravlje i bezbednost	GRI 403	Zdravlje i bezbednost na radu
		Jednako tretiranje i jednake mogućnosti	Rodna ravnopravnost i jednaka plata za rad jednake vrednosti	GRI 405	Raznolikost i jednake mogućnosti
S4	Potrošači i krajnji korisnici	Socijalna inkluzija potrošača i/ili krajnjih korisnika	Pristup proizvodima i uslugama	GRI 413	Lokalna zajednica
				GRI Specifično za sektor	Pružanje pristupa – Pristup proizvodima i uslugama
		Lična bezbednost potrošača i/ili krajnjih korisnika	Zdravlje i bezbednost	GRI 416	Bezbednost potrošača
		Uticaji povezani sa informacijama za potrošače i/ili krajnje korisnike	Privatnost	GRI 418	Privatnost potrošača

Korporativno upravljanje – Governance (G)

Ovaj strateški stub objedinjuje sledeće materijalno značajne teme:

- Usaglašenost sa zakonskim propisima i standardima
- Etičko poslovno ponašanje (antikorupcija, transparentnost i poštena konkurencija)
- Odgovorne i održive nabavke i lanci snabdevanja

U tabeli je data veza tema sa ESRS i GRI standardima:

ESRS	Tema	Podtema	Pod-podtema	GRI	Kategorija teme
G1	Poslovno ponašanje	Upravljanje odnosima sa dobavljačima, uključujući praksu plaćanja	Upravljanje odnosima sa dobavljačima, uključujući praksu plaćanja	GRI 204	Prakse nabavke
				GRI 308	Procena uticaja dobavljača na životnu sredinu
				GRI 414	Socijalna procena dobavljača
		Korupcija i podmićivanje	Prevenција i otkrivanje, uključujući obuke	GRI 205	Antikorupcija
		Zaštita uzbunjivača	Zaštita uzbunjivača	GRI 419	Socioekonomska usklađenost

Strateški okvir omogućava članicama Telekom Srbija Grupe da dosledno realizuju definisane ESG inicijative, redovno prateći i unapređujući svoje performanse u oblasti životne sredine, društvene odgovornosti i korporativnog upravljanja. Time se osigurava usklađenost svih aktivnosti sa postavljenim ciljevima i vrednostima kompanije, kao i sa očekivanjima zainteresovanih strana.

¹ European Sustainability Reporting Standards – ESRS <https://www.unepfi.org/impact/interoperability/european-sustainability-reporting-standards-esrs/>
² Global Reporting Initiative – GRI <https://www.globalreporting.org/>

Veza materijalnih tema sa ciljevima održivog razvoja Agende 2030



Životna sredina

Cilj: Unaprediti ekološku održivost kroz odgovorno upravljanje resursima, smanjenje negativnog uticaja na životnu sredinu i jačanje otpornosti ekosistema u cilju očuvanja vrednosti za buduće generacije.

- Ublažavanje klimatskih promena
- Energetska efikasnost i korišćenje energije iz obnovljivih izvora



- Podrška cirkularnoj ekonomiji (upravljanje otpadom i resursi)
- Očuvanje biodiverziteta i ekosistema



Društvo

Cilj: Unaprediti društvenu odgovornost kroz stvaranje bezbednog, inkluzivnog i podsticajnog radnog okruženja, pružanje podrške zaposlenima i lokalnoj zajednici, te jačanje principa jednakosti, razvoja talenata i socijalne uključenosti korisnika.

- Zdravlje i bezbednost zaposlenih
- Dobrobit zaposlenih



- Raznolikost, inkluzija i jednakost
- Podrška razvoju lokalne zajednice



- Obezbeđivanje pristupa telekomunikacionim proizvodima i uslugama
- Odgovornost prema korisnicima



Korporativno upravljanje

Cilj: Osnažiti korporativno upravljanje kroz transparentnost, odgovornost i usklađenost sa zakonskim i regulatornim propisima i međunarodnim standardima, uz stalno unapređenje poslovnih procesa.

- Usaglašenost sa zakonskim propisima i standardima
- Etičko poslovno ponašanje (antikorupcija, transparentnost i poštena konkurencija)
- Odgovorne i održive nabavke i lanci snabdevanja



3. NAŠ EKOLOŠKI PEČAT



3. Životna sredina: Naš ekološki pečat

3.1. Ekološki menadžment kao temelj ESG odgovornosti Telekoma Srbija

U trenutku kada ekološka kriza ozbiljno ugrožava biodiverzitet i sam opstanak života na planeti, Telekom Srbija prepoznaje da ekološki menadžment predstavlja najkompleksniji segment ESG odgovornosti, zahtevajući saradnju i angažovanje stručnjaka različitih profila, čija znanja i iskustva prevazilaze granice uobičajenih poslovnih aktivnosti. Svesna obima ekološke regulative i složenosti njene primene, kompanija dosledno posluje u skladu sa svim važećim zakonima, regulatornim zahtevima i industrijskim standardima u oblasti zaštite životne sredine, potvrđujući svoju posvećenost održivom razvoju i odgovornom poslovanju.

Za Telekom Srbija, posvećenost održivosti ne podrazumeva samo usklađenost sa zakonodavstvom već i proaktivan pristup zaštiti životne sredine, zasnovan na sistematskom angažovanju na različitim poljima ekološkog delovanja. Ova posvećenost ogleda se u značajnim ulaganjima u finansijske, tehničke i ljudske resurse, ali i u strateškim pristupima koji direktno doprinose zelenoj tranziciji, očuvanju prirodnih resursa i izgradnji održivijeg i pravednijeg društva.

Telekom Srbija ostaje posvećen neprestanom unapređenju ekoloških performansi kroz efikasno upravljanje resursima, smanjenje ugljeničnog otiska, optimizaciju potrošnje energije i primenu principa cirkularne ekonomije, doprinoseći globalnim Ciljevima održivog razvoja iz Agende 2030 Ujedinjenih nacija i jačanju otpornosti zajednica u kojima posluje.

Sistem menadžmenta životnom sredinom prema zahtevima standarda ISO 14001:2015

Na nivou kompanije, osnovu ekološkog menadžmenta u Telekom Srbija Grupi čini sertifikovani sistem menadžmenta životnom sredinom prema zahtevima standarda ISO 14001:2015, uz angažovanje multidisciplinarnog tima sastavljenog od predstavnika različitih relevantnih organizacionih celina. Ovaj tim kontinuirano radi na smanjenju negativnih uticaja na životnu sredinu, uz istovremeno unapređenje pozitivnih ekoloških performansi.

Jedno od najznačajnijih postignuća tokom protekle godine bilo je sprovođenje procene rizika od klimatskih promena i definisanje mera za njihovu kontrolu, pri čemu je ovaj segment integrisan i u Politiku životne sredine kompanije. Smanjenje uticaja na klimatske promene, uz efikasno upravljanje energijom i otpadom, predstavljaju ključne stubove održivog upravljanja životnom sredinom u okviru kompanije.

Pored upravljanja uticajima, ekološki tim se fokusira na identifikaciju rizika i prilika, čime obezbeđuje sveobuhvatno sagledavanje ključnih internih i eksternih faktora značajnih za ekološki menadžment. Ovakav pristup omogućava smanjenje ekoloških pretnji na minimum, predviđanje mogućih scenarija i pravovremeno preduzimanje preventivnih mera.

Kroz sistematski proces identifikacije i evaluacije ekoloških materijalnih tema, u potpunosti usklađen sa međunarodnim standardima i specifičnostima telekomunikacionog sektora, Telekom Srbija Grupa je identifikovala četiri materijalne ekološke teme koje predstavljaju prioritete za strateško delovanje.



3.2. Emisije

Klimatske promene predstavljaju jedan od najznačajnijih globalnih izazova sa dugoročnim posledicama po prirodne sisteme, infrastrukturu, ekonomsku stabilnost i zdravlje ljudi. Porast globalne temperature, sve učestalije ekstremne vremenske nepogode i podizanje nivoa mora zahtevaju odgovorne i strateške odgovore svih društvenih aktera, uključujući i poslovni sektor.

U cilju aktivnog doprinosa globalnim i nacionalnim naporima za smanjenje emisija gasova sa efektom staklene bašte (GHG), kompanija je u svoju poslovnu praksu integrisala GHG računovodstvo – alat koji omogućava sistematsku identifikaciju, kvantifikaciju i praćenje emisija iz poslovnih aktivnosti. Ovaj pristup omogućava usmeravanje resursa ka ključnim oblastima za unapređenje i postavljanje ciljeva za smanjenje emisija, u skladu sa GHG protokolom i međunarodnim standardima.

Kao veliki telekomunikacioni operator sa razvijenom infrastrukturom, kompanija prepoznaje svoj potencijalni uticaj na emisije, naročito kroz potrošnju energije. Zbog toga je implementiran sistem praćenja koji obuhvata:

- Scope 1: direktne emisije iz sopstvenih izvora
- Scope 2 : indirektne emisije koje nastaju potrošnjom kupljene električne i toplotne energije
- Scope 3: emisije koje obuhvataju širi lanac vrednosti – od dobavljača do krajnjih korisnika; njihova analiza je planirana

Odlukom korporativnih organa, ovakav strukturiran pristup omogućava:

- identifikaciju ključnih izvora emisija,
- definisanje prioriternih oblasti za delovanje,
- merenje efikasnosti sprovedenih mera.

Cilj je jasan: smanjenje ugljeničnog otiska i aktivan doprinos globalnim klimatskim ciljevima, uz istovremeno jačanje poslovne otpornosti i konkurentnosti.

U posebnom izveštaju o GHG emisija za 2024. godinu predstavljena je metodologija proračuna.

Emisija gasova sa efektom staklene bašte (GHG)

Kategorije	2023. (tCO ₂ e)	2024. (tCO ₂ e)	Trend
Scope 1	12.751	12.554	↓
Stacionarni izvori	1.764	1.653	↓
Mobilni izvori	7.296	7.810	↑
Fugitivni izvori	3.691	3.091	↓
Scope 2 (Metod tržišta)	45.068	54.191	↑
Električna energija (na osnovu lokacije)	183.500	184.600	↑
Električna energija (metod tržišta)	40.533	50.890	↑
Toplotna energija	4.535	3.301	↓
Scope 3	/	/	-
Ukupne GHG emisije (tržišni metod)	57.819	66.745	↑

Intenziteti GHG emisija

Intenzitet	Jedinica	2023.	2024.	Trend
Intenzitet GHG emisija ukupne GHG emisije – ostvaren TK saobraćaj u mobilnoj mreži	tCO ₂ eq/TB	0,21	0,19	↓
Ekonomski intenzitet GHG emisija ukupne GHG emisije – poslovna dobit (EBIT)	tCO ₂ eq/EUR	0,000317	0,000215	↓
Intenzitet GHG emisija po korisniku ukupne GHG emisije – broj korisnika	tCO ₂ eq/ korisnik	0,00704	0,00819 ²	↑

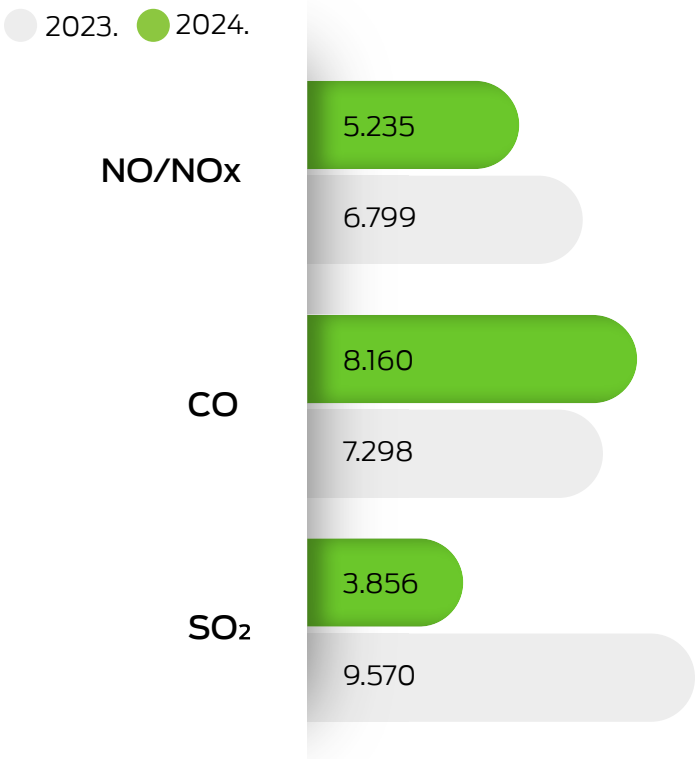
Emisija zagađujućih materija – gasova iz kotlarnica

Jedan od izvora zagađenja životne sredine u okviru poslovanja Telekoma Srbija predstavljaju kotlarnice koje se koriste za grejanje pojedinih poslovnih objekata tokom zimskog perioda. Iako je broj ovih kotlarnica mali, kompanija je svesna značaja njihovog uticaja na kvalitet vazduha u lokalnim zajednicama u kojima posluje.

U cilju smanjenja ovog uticaja, Telekom Srbija racionalno upravlja potrošnjom toplotne energije za zagrevanje poslovnih objekata, sprovodi preventivno sezonsko održavanje termotehničkih kapaciteta i instalacija, kao i redovna merenja emisija zagađujućih gasova, o čemu se uredno izveštavaju nadležne institucije.

U skladu sa protokolima o saradnji sa zakupodavcima prostora koje koristi Telekom Srbija, vrši se monitoring emisija zagađujućih materija za ukupno 16 kotlarnica, uz praćenje i dokumentovanje izmerenih vrednosti u skladu sa važećim propisima i standardima zaštite životne sredine.

Izmerena emisija zagađujućih materija – gasova (kg)

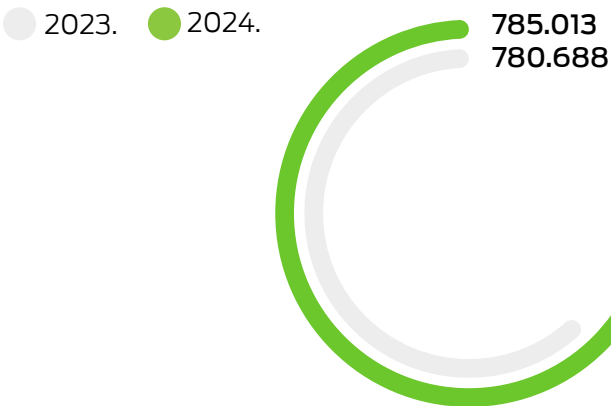


3.3. Energetska efikasnost i korišćenje energije iz obnovljivih izvora

U kontekstu održivosti, upravljanje energijom u Telekomu Srbija odvija se u dva komplementarna pravca. Prvi podrazumeva smanjenje ukupne potrošnje energije uz istovremeno povećanje obima i kvaliteta pruženih usluga, dok se drugi fokusira na povećanje energetske efikasnosti i korišćenje energije iz obnovljivih izvora.

Ovakav pristup omogućava kompaniji da doprinese smanjenju emisija gasova sa efektom staklene bašte, unapredi operativnu efikasnost i obezbedi dugoročnu održivost poslovanja, istovremeno prateći nastojanja nacionalnih i globalnih politika energetske tranzicije i klimatskih ciljeva.

Ukupna potrošena energija (GJ)³



Obnovljivi izvori energije

Prelazak na obnovljive izvore energije predstavlja suštinski korak ka održivom poslovanju i smanjenju ugljeničnog otiska Telekoma Srbija. Kompanija je posvećena povećanju udela energije iz obnovljivih izvora u svom energetsom miksu, čime direktno doprinosi ublažavanju klimatskih promena i ostvarivanju ciljeva održivog razvoja.

U 2024. godini, 49,4% ukupno potrošene energije poticalo je iz obnovljivih izvora, pri čemu je energija dominantno obezbeđena kupovinom „zelene energije“ od Elektroprivrede Srbije, proizvedene iz hidroenergetskih izvora, kao i iz sopstvenih solarnih kapaciteta kompanije.

Energetski intenzitet

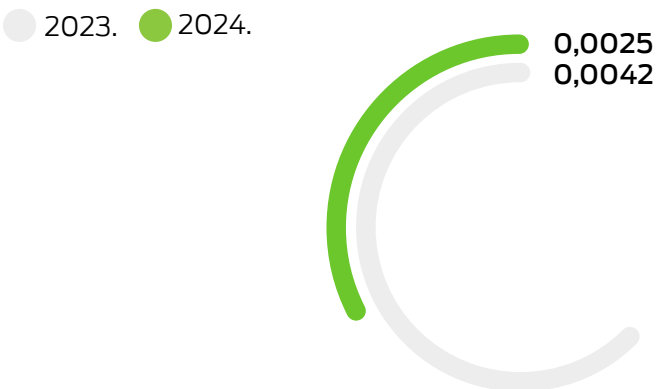
Kako bi pratio napredak u ostvarivanju svojih energetske ciljeva, Telekom Srbija koristi dva ključna pokazatelja energetske efikasnosti: smanjenje ekonomskog energetskeg intenziteta – odnos ukupno potrošene energije prema poslovnoj dobiti (EBIT), kao i energetskeg intenziteta – odnos ukupno potrošene energije prema ostvarenom saobraćaju u mobilnoj mreži (GJ/Tb). Ovi indikatori omogućavaju efikasno upravljanje energetskeg otiskom, uz istovremeno očuvanje finansijske stabilnosti i profitabilnosti.

Kompanija sprovodi niz aktivnosti koje obuhvataju:

- implementaciju energetskeg efikasne tehnologije u mrežnoj infrastrukturi i data centrima,
- modernizaciju opreme sa energetskeg efikasne rešenjima,
- pametno upravljanje potrošnjom u tehničkim objektima i administrativnim prostorima,
- optimizaciju režima rada mrežne opreme u periodima manjeg opterećenja,
- unapređenje operativnih procesa kroz integraciju digitalne tehnologije i automatizaciju.

Ovaj integrisani pristup omogućava kompaniji da konstantno unapređuje energetskeg efikasnost, smanjuje ugljenični otisak i doprinosi održivom poslovanju.

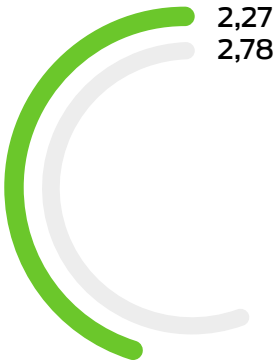
Ukupna potrošena energija odnosu na poslovni prihod – EBITD (GJ/EUR)



³ Izvor podataka za faktore konverzije energije je „Pravilnik o faktorima konverzije finalne energije u primarnu i faktorima emisije ugljen dioksida“ („Sl. glasnik RS“, br. 111/2021 od 25.11.2021. godine, koji je stupio na snagu 3.12.2021)

Ukupna potrošena energija / ostvaren saobraćaj u mob. mreži (GJ/Tb)

2023. 2024.



Električna energija

Potrošnja električne energije predstavlja značajan aspekt poslovanja Telekoma Srbija, a njena ukupna količina zavisi od strateškog širenja telekomunikacione mreže, rasta broja uređaja i raznovrsnosti usluga koje kompanija pruža. U uslovima kontinuiranog povećanja kapaciteta mreže i rastućih zahteva korisnika, smanjenje potrošnje električne energije i emisija gasova sa efektom staklene bašte predstavlja izazovan, ali važan cilj.

Kompanija teži ostvarenju ovih ciljeva kroz primenu mera energetske efikasnosti, delimičnom instalacijom sopstvenih obnovljivih izvora energije, kao i kupovinom „zelene energije“ od Elektroprivrede Srbije, koja potiče iz hidroenergetskih postrojenja.

U cilju optimizacije troškova i ostvarivanja ciljeva održivog razvoja, Telekom Srbija neprestano prati ključne indikatore intenziteta potrošnje energije:

Ukupna potrošena električna energija u odnosu na obim saobraćaja (pružena usluga) u mobilnoj mreži (KWh/Gb)

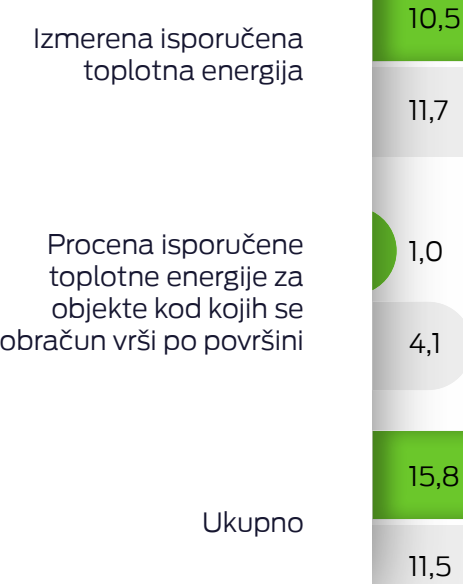


Grejanje

Većina poslovnih objekata Telekoma Srbija priključena je na sistem daljinskog grejanja. Za najveći deo objekata dostupni su podaci o izmerenoj isporučenoj toplotnoj energiji, dok se za oko 40 objekata obračun sprovodi na osnovu grejne površine. Za ove objekte urađena je detaljna procena potrošnje toplotne energije, koja omogućava preciznije praćenje i upravljanje energetski relevantnim resursima u cilju povećanja efikasnosti i smanjenja uticaja na životnu sredinu.

Potrošnja toplotne energije za grejanje (GWh)

2023. 2024.



Budući da kompanija još nije uspostavila sistem za procenu potrošnje energije i emisija gasova sa efektom staklene bašte van okvira sopstvenog poslovanja, podaci o Scope 3 emisijama za sada nisu dostupni. Telekom Srbija prepoznaje značaj uključivanja ovih indirektnih emisija u celokupnu ESG strategiju i planira uspostavljanje odgovarajućih procedura za njihovo buduće praćenje i izveštavanje.



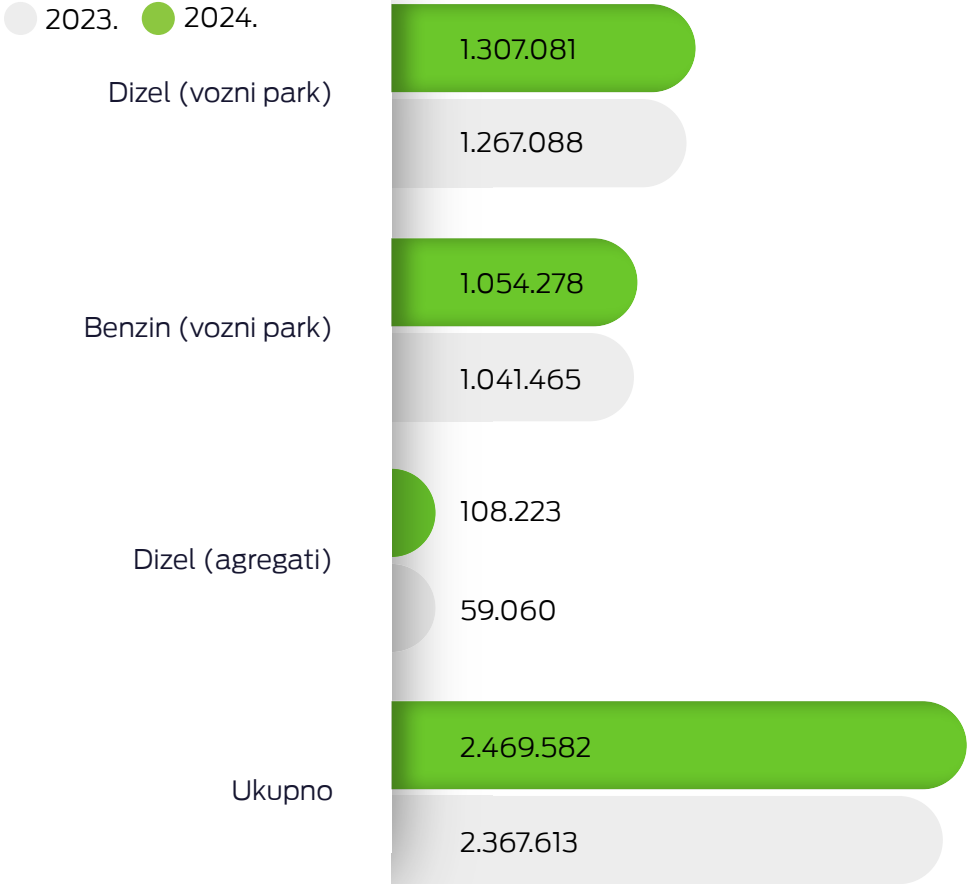
Energenti za vozni park i agregate

Telekom Srbija koristi dizel i motorni benzin za potrebe sopstvenog voznog parka, kao i za rad agregata koji obezbeđuju rezervno napajanje u slučajevima prekida snabdevanja električnom energijom iz mreže. Ova praksa je neophodna kako bi se obezbedio kontinuitet pružanja usluga korisnicima, naročito u situacijama vanrednih okolnosti i prekida u napajanju.

Kompanija dosledno radi na unapređenju energetske efikasnosti i optimizaciji korišćenja ovih energenata kroz racionalizaciju potrošnje, redovno održavanje voznog parka i agregata, kao i planiranje alternativnih rešenja u cilju smanjenja emisija gasova sa efektom staklene bašte. Ovi koraci deo su šire ESG strategije kompanije usmerene ka smanjenju ugljeničnog otiska i povećanju otpornosti infrastrukture u pružanju usluga.

Potrošnja goriva (l)

2023. 2024.



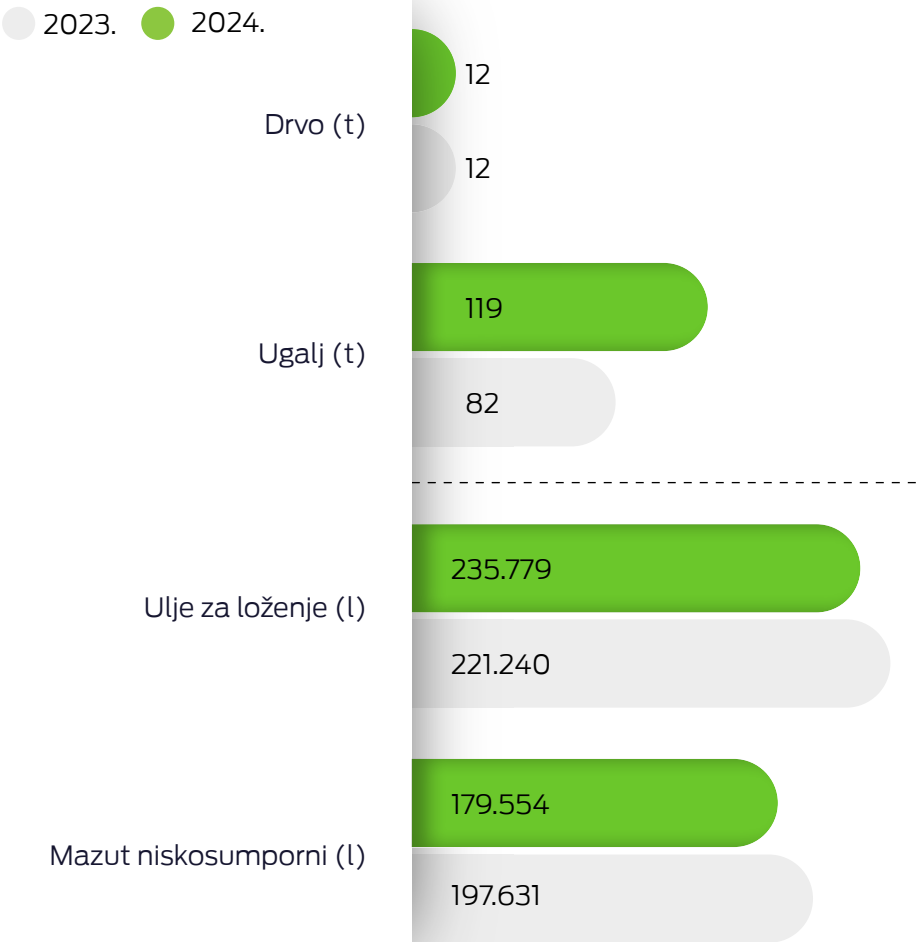
Energenti za grejanje

Većina poslovnih objekata Telekoma Srbija priključena je na sistem daljinskog grejanja. Za najveći broj objekata obezbeđeni su podaci o izmerenoj isporučenoj toplotnoj energiji, dok se za približno 40 objekata obračun vrši na osnovu grejne površine, za koje je urađena procena potrošnje kako bi se obezbedilo preciznije praćenje i upravljanje energetske resursima.

Pored daljinskog sistema grejanja, za zagrevanje manjeg broja poslovnih prostorija koriste se i drugi energenti, u zavisnosti od lokacije i dostupnosti energenata. Upravljanje potrošnjom energije za grejanje deo je širih napora kompanije u oblasti energetske efikasnosti i smanjenja ugljeničnog otiska, u skladu sa ESG strategijom.

Potrošnja energenata za grejanje

2023. 2024.



3.4 . Podrška cirkularnoj ekonomiji (upravljanje otpadom i resursi)

Cirkularna ekonomija predstavlja regenerativan ekonomski model koji se fokusira na smanjenje otpada, maksimalno iskorišćavanje resursa i produženje životnog veka proizvoda. Iako cirkularni principi i dalje nisu široko integrisani u procese poslovanja Telekoma Srbija, kompanija sprovodi određene mere koje podstiču primenu ovog modela, sa fokusom na efikasno upravljanje otpadom i smanjenje potrošnje resursa.

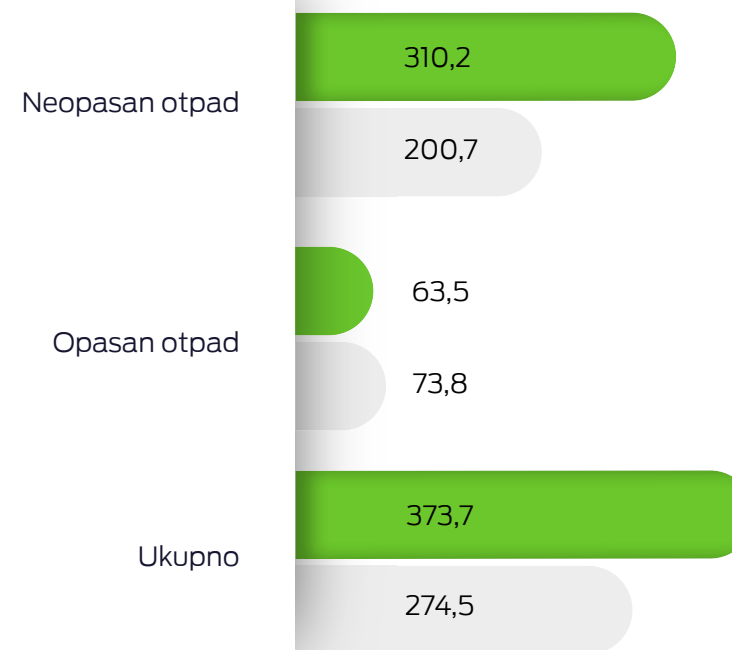
Tokom svojih poslovnih aktivnosti, Telekom Srbija generiše više vrsta otpada na različitim lokacijama, pri čemu se upravljanje otpadom sprovodi u skladu sa Zakonom o upravljanju otpadom i pratećim propisima, kao i Planom upravljanja otpadom kompanije. Telekom Srbija redovno izveštava Agenciju za zaštitu životne sredine Ministarstva zaštite životne sredine o vrstama i količinama otpada koji se generiše i predaje ovlašćenim operaterima.

U 2024. godini, kompanija je generisala ukupno 14 vrsta otpada, od čega je 5 bilo klasifikovano kao opasan, a 9 kao neopasan otpad. Najveći deo opasnog otpada nastaje tokom zamene mobilnih centrala, delova baznih stanica, antena, predajnika, olovnih kablova, akumulatorskih baterija i otpadnih goriva.

Sav generisani otpad predaje se ovlašćenim operaterima koji poseduju odgovarajuće dozvole za zbrinjavanje otpada u skladu sa njegovim karakterom. U zavisnosti od vrste otpada i dostupnosti tehnologija za njegov tretman, otpad se reciklira ili se na druge odgovarajuće načine zbrinjava, čime Telekom Srbija aktivno doprinosi očuvanju resursa, smanjenju negativnih uticaja na životnu sredinu i ostvarivanju ciljeva održivog razvoja.

Generisana količina otpada (t)

● 2023 ● 2024



Sakupljanje starih mobilnih telefona od korisnika

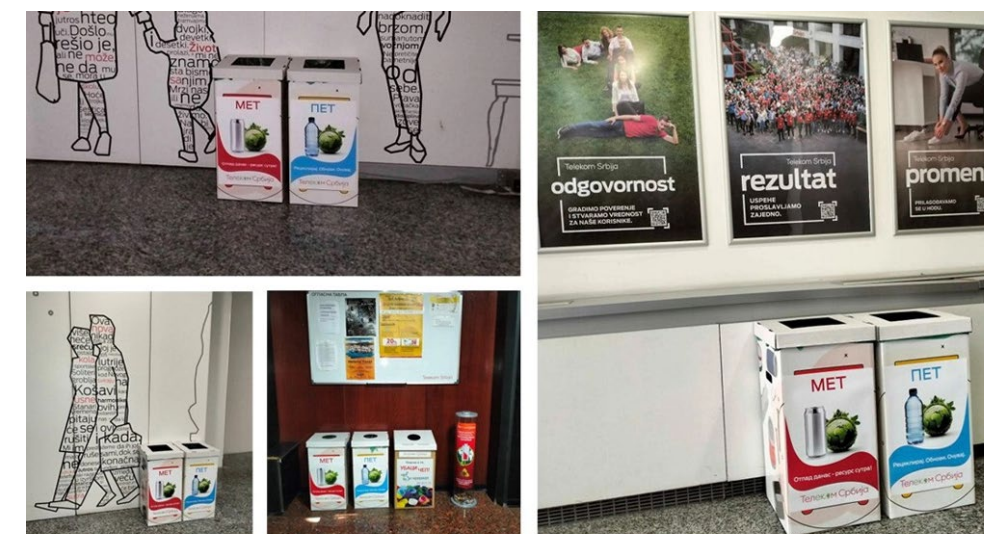
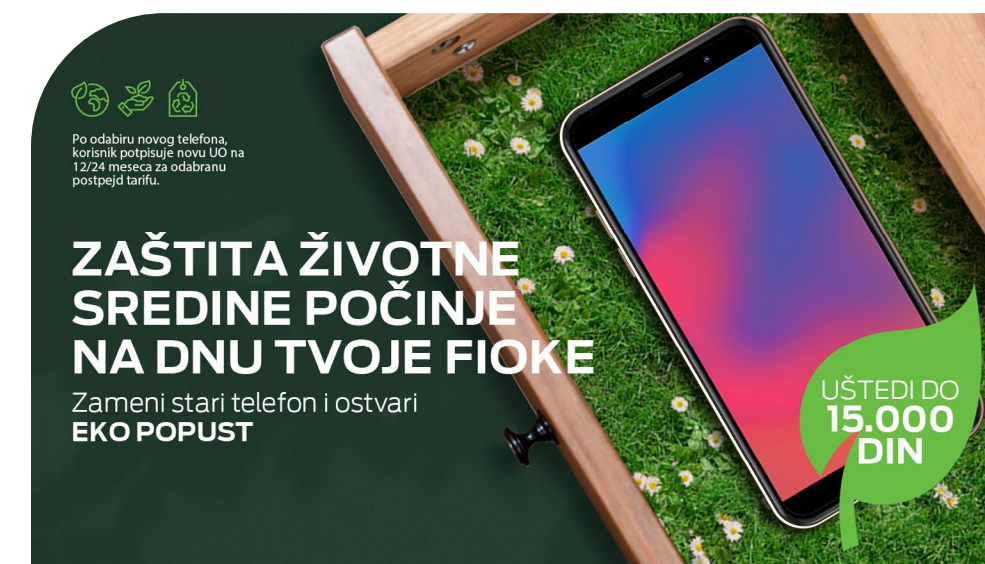
Kao deo primene principa produžene odgovornosti proizvođača (*Extended Producer Responsibility*), Telekom Srbija nastoji da upravlja celokupnim životnim ciklusom svojih proizvoda, uključujući prikupljanje, popravke, reciklažu i odlaganje elektronskih uređaja.

Iako je radni vek mobilnih telefonskih aparata procenjen na pet do sedam godina, praksa pokazuje da većina korisnika ne koristi uređaje duže od 18 meseci do dve godine, prelazeći na savremenije modele. Ovakav trend dovodi do toga da stari uređaji često ostaju zaboravljeni u domaćinstvima ili završavaju na nepropisnim mestima, čime se stvara ekološki i resursni izazov.

U cilju aktivnog doprinosa principima cirkularne ekonomije, Telekom Srbija je tokom 2024. godine pokrenuo program „Staro za novo“, koji korisnicima omogućava da prilikom kupovine novog mobilnog telefona predaju stari uređaj uz ostvarivanje pogodnosti i popusta. Program je organizovan u svim poslovnicama Telekoma Srbija, gde su zaposleni na prodajnim mestima obučeni za njegovo sprovođenje, čime je obezbeđena pristupačna mreža za prikupljanje elektronskih uređaja na bezbedan i odgovoran način širom Srbije.

Prikupljeni uređaji se odlažu u posebno predviđene kutije u poslovnicama, nakon čega ih preuzima partnerski servis ovlašćen za dalji tretman. Ovim procesom se doprinosi smanjenju rizika po životnu sredinu i zdravlje ljudi, očuvanju resursa i unapređenju održivosti u okviru šireg ESG pristupa kompanije.

Od juna do decembra 2024. godine prikupljeno je 138.000 uređaja, a Telekom Srbija nastavlja sa sprovođenjem ovog programa i u narednim godinama, uz postavljen cilj prikupljanja minimum 300.000 uređaja godišnje, kako bi do 2029. godine ukupno bilo prikupljeno 1.500.000 uređaja.



Smanjenje potrošnje papira

Telekom Srbija prepoznaje značaj smanjenja potrošnje papira kao važnog koraka ka održivom poslovanju i očuvanju prirodnih resursa. Kompanija redovno prati potrošnju papira kako bi identifikovala oblasti za optimizaciju i unapređenje, s ciljem smanjenja uticaja na korišćenje drvne biomase u njegovoj proizvodnji.

Kompanija se fokusira na smanjenje potrošnje papira kroz više strateških aktivnosti, uključujući:

- optimizaciju poslovnih procesa kako bi se smanjila potreba za fizičkim dokumentima,
- promovisanje digitalnih platformi za upravljanje dokumentima, omogućavajući zaposlenima pristup, deljenje i arhiviranje dokumenata elektronski,
- ograničavanje broja štampanih kopija, promovisanje korišćenja digitalnih verzija dokumenata i dvostranog štampanja,
- korišćenje elektronske pošte, digitalnih potpisa i onlajn sastanaka umesto tradicionalnih fizičkih sastanaka,
- podizanje svesti zaposlenih o značaju smanjenja potrošnje papira i praktičnim načinima za njegovo postizanje.

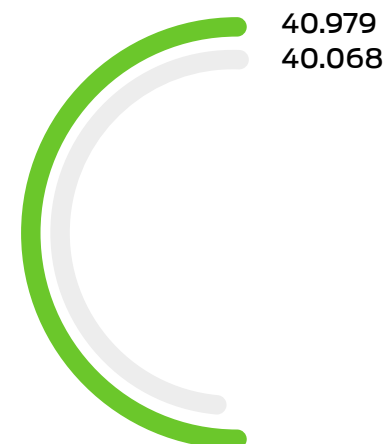
Iako je tokom prethodne godine, usled akvizicije više kompanija i povećanja broja korisnika, došlo do blagog povećanja potrošnje papira za štampu, Telekom Srbija ostaje posvećen cilju smanjenja ovog oblika potrošnje.

U 2025. godini planirana je implementacija kvalifikovanog elektronskog žiga, što je preduslov za uvođenje paperless poslovanja i potpunu funkcionalnost e-arhive, čime će se omogućiti značajno smanjenje potrošnje papira u poslovnim procesima kompanije, uz doprinos očuvanju prirodnih resursa i smanjenju ugljeničnog otiska.



Potrošnja papira (Ris = 500 listova)

● 2023. ● 2024.



Tokom 2024. godine Telekom Srbija je prikupio i predao na reciklažu 157,8 tona papira, čime je nastavio da doprinosi smanjenju otpada i očuvanju prirodnih resursa u skladu sa principima cirkularne ekonomije i ESG opredeljenjima kompanije.

Dodatno, digitalizacija procesa ugovaranja u biznis prodaji, koja je tokom 2024. godine uvedena u širu primenu, rezultirala je uštedom od 54.218 listova papira, uzimajući u obzir da svaka ugovorna dokumentacija sadrži više primeraka dokumenata za obe ugovorne strane. Ovaj rezultat potvrđuje doprinos kompanije smanjenju potrošnje papira kroz digitalnu transformaciju poslovnih procesa.

Ušteda papira

Broj ugovora 2.832

Broj listova 54.218

Povećanje broja korisnika e-računa

Nesumnjivo je da digitalizacija poslovanja predstavlja ključni pokretač svih performansi kompanije, uključujući značajno smanjenje ekološkog otiska i podsticanje održivih praksi. U skladu sa principima cirkularne ekonomije i ESG standardima, Telekom Srbija aktivno teži smanjenju upotrebe papirnih računa i povećanju broja korisnika koji prelaze na elektronske račune (e-račune).

Korišćenjem e-računa ostvaruju se višestruke ekološke i ekonomske koristi, među kojima su:

- Ušteda u potrošnji papira – smanjenjem upotrebe papira direktno se umanjuje potreba za sečom šuma, štedi energija i voda, kao i sirovine neophodne za štampanje.
- Smanjenje troškova transporta i dostave – prelaskom na e-račune eliminišu se svi troškovi i negativni uticaji povezani sa dostavom papirnih računa, uključujući potrošnju goriva i emisiju ugljen-dioksida.
- Smanjenje otpada – elektronski računi značajno doprinose smanjenju količine otpada koji nastaje usled korišćenja i odlaganja papirnih dokumenata.
- Istovremeno, korisnicima se pruža brži, jednostavniji i bezbedniji način upravljanja finansijama, što dodatno unapređuje korisničko iskustvo.

U 2024. godini broj korisnika e-računa dostigao je 655.469, dok je strateški cilj postavljen na 1.500.000 korisnika do 2029. godine. Ovim će Telekom Srbija značajno doprineti smanjenju potrošnje papira i ostvarivanju vidljivih ekoloških i društvenih benefita.



3.5. Očuvanje biodiverziteta i ekosistema

Iako telekomunikaciona industrija nije identifikovana kao sektor sa visokim negativnim uticajem na biodiverzitet, Telekom Srbija prepoznaje izuzetnu važnost očuvanja prirodnih ekosistema i zaštite ugroženih vrsta. U skladu sa tim, kompanija konstantno sprovodi i unapređuje mere koje doprinose očuvanju biodiverziteta unutar svojih infrastrukturnih aktivnosti.

Kroz efikasno korišćenje svojih resursa, Telekom Srbija aktivno podržava i druge subjekte uključene u sistem zaštite životne sredine. Važno je napomenuti da kompanija ne poseduje veće objekte unutar zaštićenih prirodnih dobara ili centara biodiverziteta, čime dodatno minimizira potencijalni uticaj na osetljive ekosisteme.

Identifikacija mogućih uticaja na biodiverzitet

U skladu sa ESG principima, Telekom Srbija dosledno primenjuje najbolje prakse za minimizaciju uticaja svojih aktivnosti na životnu sredinu. Ovo uključuje odgovorno upravljanje lokacijama, upotrebu ekološki prihvatljivih materijala i sprovođenje mera sanacije nakon završetka radova. Kompanija posebno pažljivo procenjuje moguće ekološke uticaje svojih aktivnosti, naročito u osetljivim područjima od značaja za biodiverzitet.

U svim fazama planiranja i realizacije infrastrukturnih projekata, Telekom Srbija sprovodi procedure za identifikaciju i zaštitu ugroženih životinjskih i biljnih vrsta, u potpunosti usklađujući svoje aktivnosti sa važećim zakonodavstvom i relevantnim međunarodnim standardima.

Za projekte za koje je zakonski predviđena procena uticaja na životnu sredinu, kompanija sarađuje sa nadležnim državnim organima kako bi obezbedila usklađenost i transparentnost. Kada su u pitanju infrastrukturni objekti mobilne telefonije u zaštićenim područjima, Telekom Srbija striktno poštuje rešenja nadležnih organa javne uprave koja definišu posebne uslove zaštite prirode, uključujući konkretne mere za očuvanje ekosistema.

Na ovaj način, Telekom Srbija aktivno doprinosi očuvanju prirodne ravnoteže, nastojeći da minimizira negativne ekološke uticaje svojih infrastrukturnih projekata.

Monitoring biodiverziteta

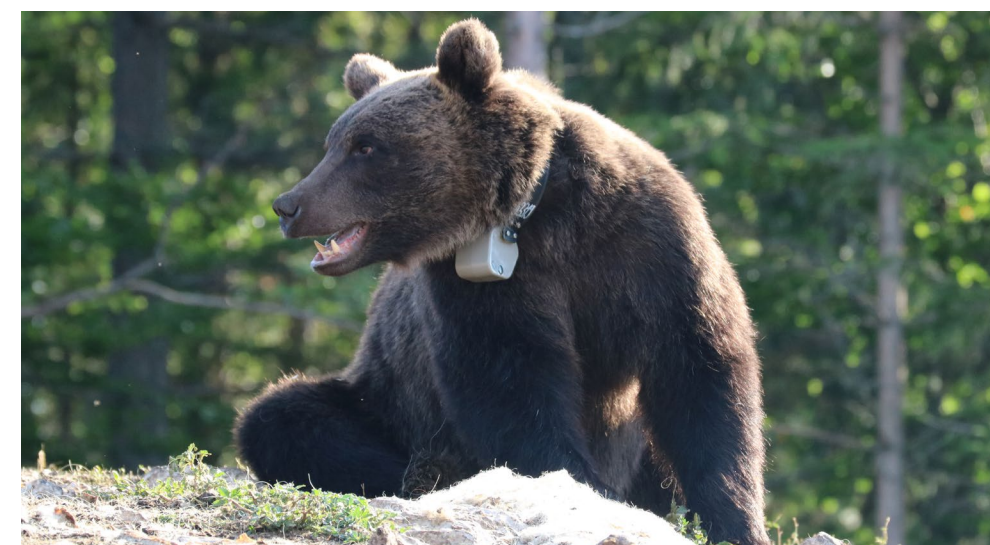
U okviru poslovnih aktivnosti Telekoma Srbija uspostavljena je jasna procedura koja nalaže da, ukoliko zaposleni uoči mogućnost ugrožavanja strogo zaštićene ili zaštićene vrste životinja tokom terenskog ili bilo kog drugog rada, odmah obavesti stručno lice unutar kompanije. Ono potom identifikuje vrstu i, u zavisnosti od situacije, obaveštava nadležne institucije radi preduzimanja adekvatnih zaštitnih mera.

Detaljna evidencija vodi se o svim kontaktima sa zaštićenim vrstama životinja, uključujući mere koje su preduzete za rešavanje konkretne situacije na terenu. Ove mere podrazumevaju, ukoliko je potrebno, prekid radova, procenu situacije, obaveštavanje nadležnih organa i sprovođenje koraka koji usklađuju bezbednost na radu sa očuvanjem biodiverziteta i redovnim poslovnim aktivnostima.

Tokom 2024. godine, identifikovano je pet gnezda strogo zaštićene vrste bela roda (*Ciconia ciconia*) na telekomunikacionim banderama kompanije, koja nisu bila bezbedna, jer su predstavljala rizik za prenosnu mrežu i otežavala intervencije radnika, dok je postojala i opasnost po same ptice. U skladu sa ciljevima očuvanja biodiverziteta i bezbednosti na radu, preduzete su mere za izmeštanje gnezda na odgovarajuće, bezbedne platforme. Sve aktivnosti su sprovedene u skladu sa Zakonom o zaštiti prirode i pod uslovima koje je definisao Pokrajinski zavod za zaštitu prirode. Izmeštanje je izvršeno tokom zimskog perioda, dok su bele rode bile na zimovanju.

Monitoring sproveden u maju potvrdio je da su ptice zauzele svih pet novih platformi za gnežđenje. Time su uspešno ostvareni ciljevi pružanja nesmetane usluge korisnicima, uz istovremenu zaštitu ove strogo zaštićene vrste. Ovakvi postupci biće sprovedeni i ubuduće po potrebi, kao integralni deo prakse odgovornog upravljanja biodiverzitetom u okviru poslovanja kompanije.

Kako bi se povećala bezbednost rada na terenu i istovremeno radilo na očuvanju biodiverziteta osmišljena su i dva specifična video predavanja sa opisom i načinima raspoznavanja svih vrsta zmija u Srbiji, bezbednosnim merama koje treba primenjivati na terenu, ali i jačanju svesti o potrebi zaštite ove grupe, strogo zaštićenih životinja, čija je uloga u ekosistemu nezamenjiva.



4.

ZAJEDNO GRADIMO ODRŽIVO DRUŠTVO

4. Zajedno gradimo održivo društvo

4.1. Ljudi u fokusu

U Telekomu Srbija ljudi su u centru svega što kompanija radi. Upravljanje ljudskim kapitalom nije samo operativna funkcija nego strateški prioritet i ključ uspeha u svetu brzih promena i izazova koje donosi savremeno telekomunikaciono tržište.

Zaposleni nisu samo deo sistema – oni su motor koji ga pokreće. Posvećenost, kreativnost i talenat zaposlenih predstavljaju temelj konkurentске prednosti kompanije. Zbog toga Telekom Srbija kontinuirano gradi radno okruženje koje je inkluzivno, motivišuće i pravedno, omogućavajući svakom zaposlenom da raste, razvija se i ostvari svoj puni potencijal. Pristup upravljanju ljudskim kapitalom zasnovan je na principima jednakih mogućnosti, poštovanja različitosti i konstantnog razvoja talenata.

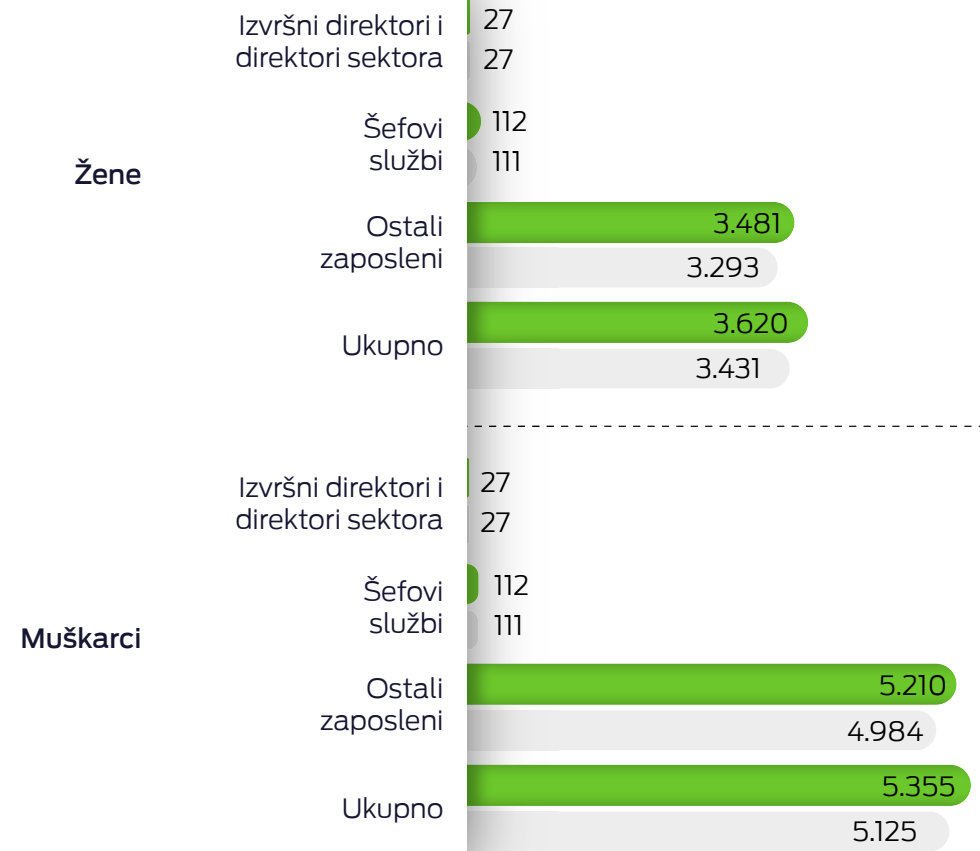
U skladu sa utvrđenim materijalnim temama postavljeni su jasni ciljevi i metrike za praćenje napretka u oblastima poput raznolikosti, inkluzije, angažovanosti i dobrobiti zaposlenih. Politike se redovno prilagođavaju kako bi kompanija ostala korak ispred i obezbedila zaposlenima najbolje moguće radno iskustvo. Kada ulaže u ljude, Telekom Srbija ulaže u budućnost.



Na kraju 2024. godine, zaključno sa 31. decembrom, kompanija je sa 8.975 zaposlenih predstavljala snažan i stabilan sistem koji pokreću ljudi – stručnjaci, inovatori i profesionalci posvećeni zajedničkom cilju da kompanija ostane prvi izbor na tržištu. Znanje i energija zaposlenih direktno se pretaču u rezultate koji Telekom Srbija već godinama svrstavaju u sam vrh regionalne telekomunikacione industrije.

Kategorija posla

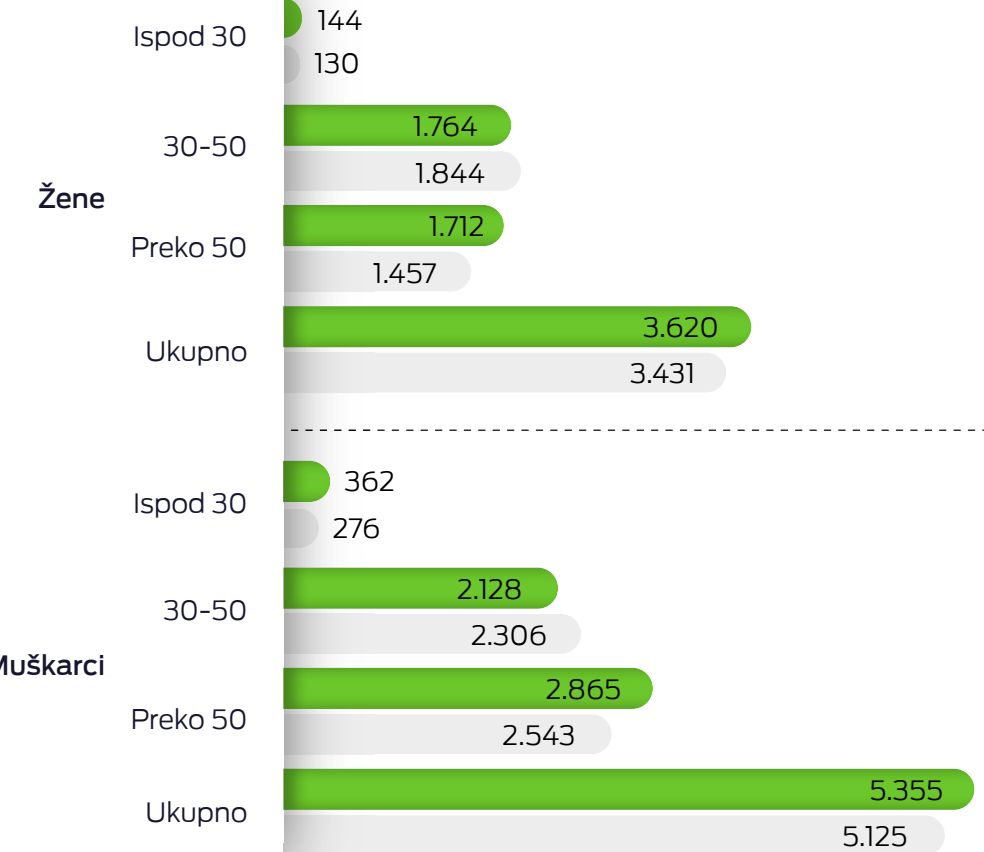
● 2023. ● 2024.



Struktura zaposlenih prema starosti i polu u Telekomu Srbija, predstavljena uporednim podacima za 2023. i 2024. godinu, pokazuje umereni rast ukupnog broja zaposlenih, uz očuvanje uravnotežene starosne strukture i kontinuitet u zastupljenosti svih starosnih grupa.

Zaposleni u radnom odnosu na određeno i neodređeno vreme

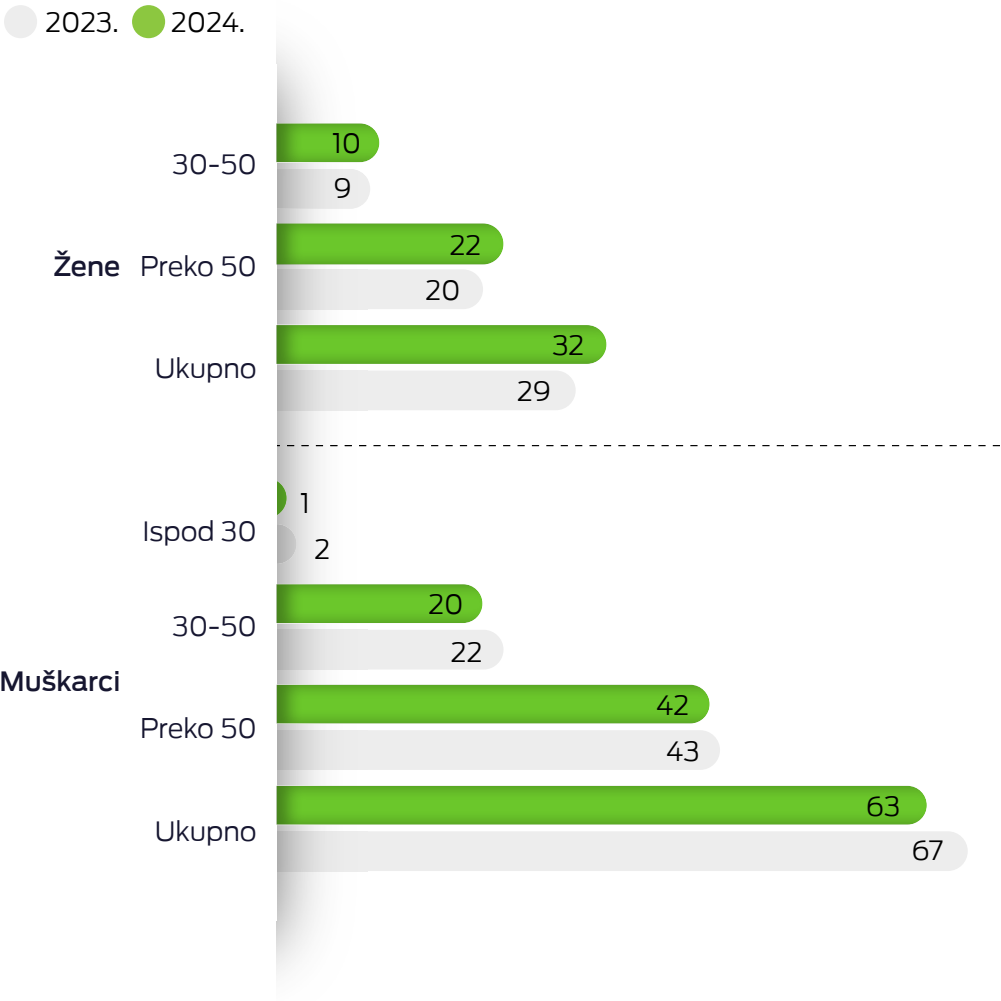
● 2023. ● 2024.





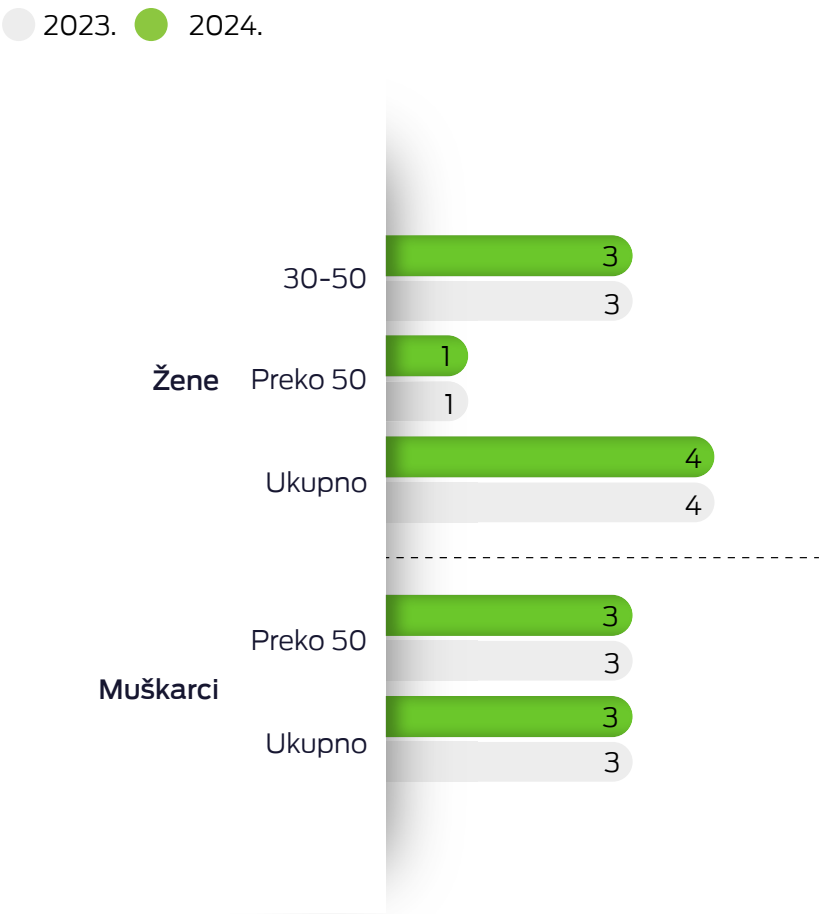
Prema starosnoj i polnoj strukturi menadžmenta u 2023. i 2024. godini, uočen je stabilan broj menadžera u navedenom periodu, uz blagi rast broja žena, posebno u najiskusnijoj starosnoj grupi preko 50 godina, što ukazuje na napredak ka balansiranoj polnoj zastupljenosti na rukovodećim pozicijama.

Starosna struktura menadžmenta



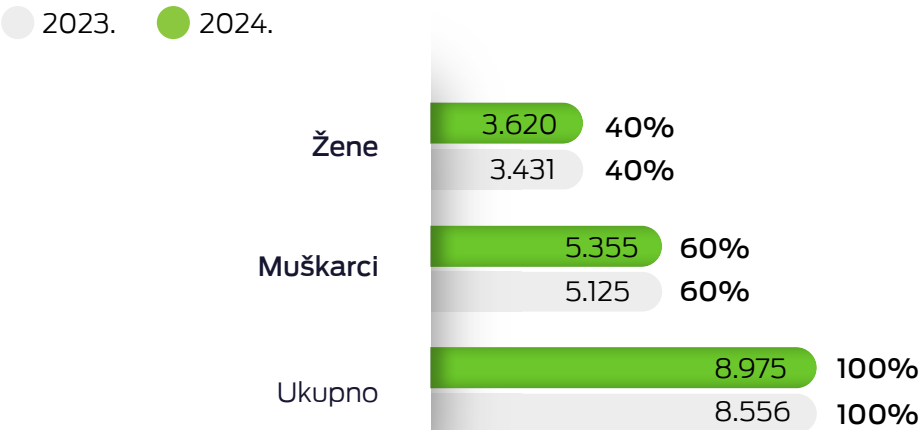
Starosna i polna struktura članova top menadžmenta u 2023. i 2024. godini je ostala nepromenjena uz ravnomerno polno učešće, čime se potvrđuje postojanost u pogledu polne ravnoteže na najvišem nivou upravljanja.

Starosna struktura top menadžmenta



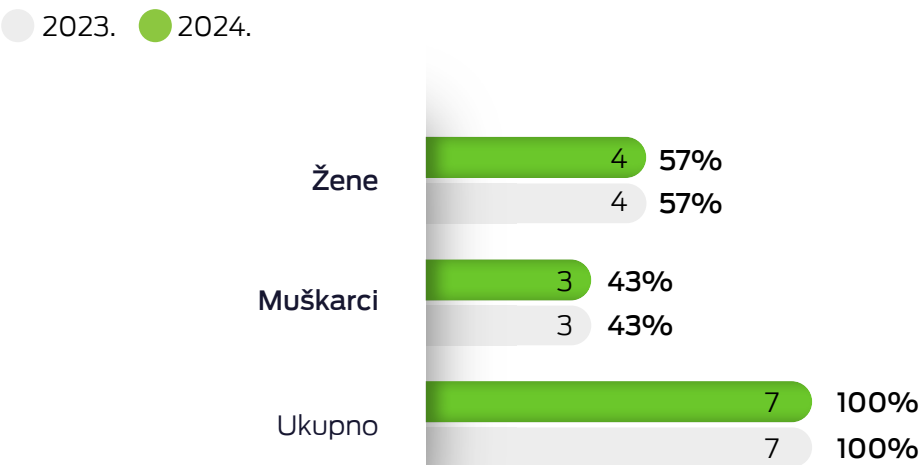
Opređenje Telekom Srbija ka inkluzivnom i raznolikom radnom okruženju ogleda se u uravnoteženoj polnoj strukturi zaposlenih u 2023. i 2024. godini. Udeo žena u ukupnom broju zaposlenih zadržan je na 40%, dok su muškarci činili 60% radne snage u obe godine.

Struktura zaposlenih po polu



Na nivou top menadžmenta zabeležen je kontinuitet u zastupljenosti žena koje su činile većinu (57%), što pokazuje održavanje polne ravnoteže i na najvišim rukovodećim pozicijama.

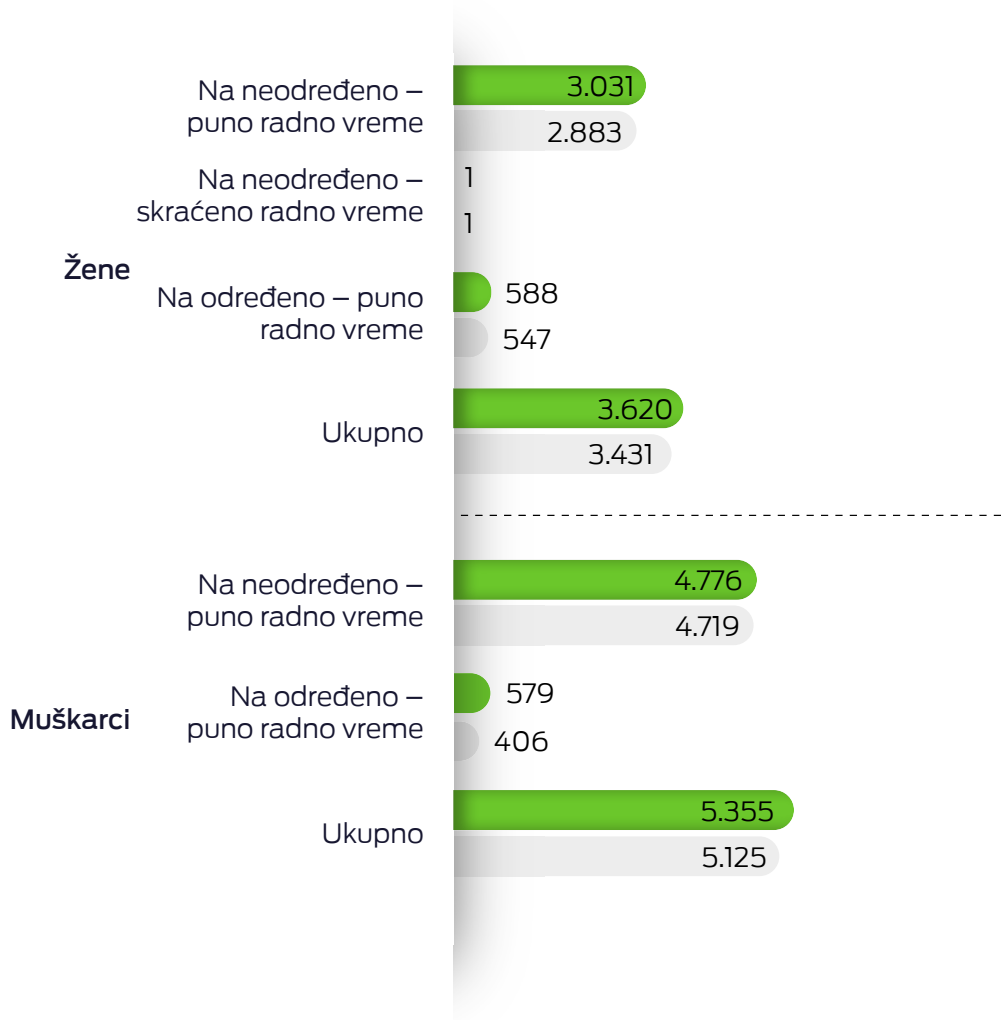
Struktura top menadžmenta po polu



Modaliteti radnog odnosa zaposlenih na neodređeno ili određeno vreme, sa punim ili skraćenim radnim vremenom, kao i po polu, zaključno sa krajem 2024. godine, pokazuju da je većina zaposlenih bila angažovana na neodređeno i puno radno vreme.

Vrsta radnog odnosa i radno vreme

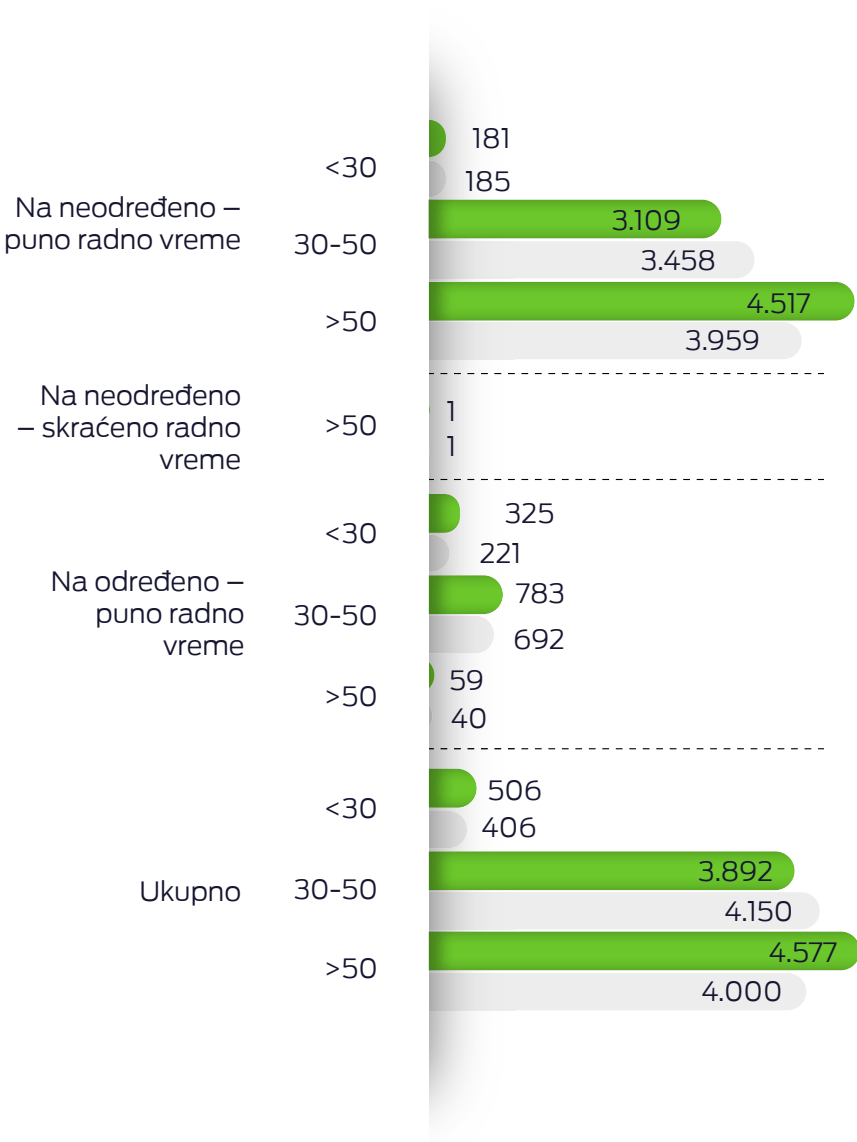
2023. 2024.



Najzastupljeniji oblik zaposlenja na kraju 2024. godine, ostao je rad na neodređeno i puno radno vreme, naročito u starosnoj grupi iznad 50 godina, a uočen je rast broja mlađih zaposlenih (ispod 30 godina) na određeno i puno radno vreme.

Vrsta radnog odnosa i radno vreme

2023. 2024.



Struktura zaposlenih prema kategoriji posla u 2024. godinom pokazuje stabilan broj izvršnih direktora i direktora sektora, kao i šefova službi, uz blagi porast u kategoriji „ostali zaposleni“. Najveći broj zaposlenih i dalje je angažovan na neodređeno i puno radno vreme.

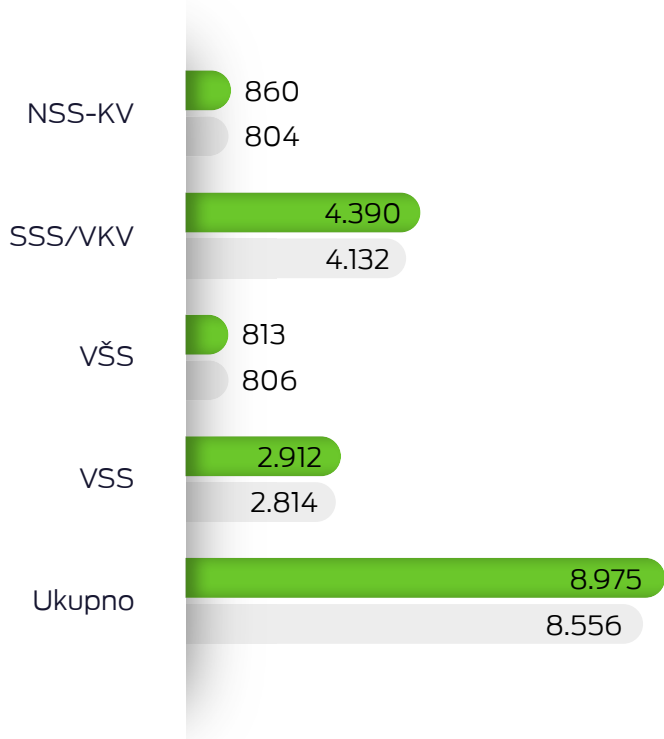
Vrsta radnog odnosa i radno vreme

	Zaključno sa 31.12.2023.			Zaključno sa 31.12.2024.		
	Izvršni direktori i direktori sektora	Šefovi službi	Ostali zaposleni	Izvršni direktori i direktori sektora	Šefovi službi	Ostali zaposleni
Na neodređeno – puno radno vreme	50	225	7.327	50	230	7.527
Na neodređeno – skraćeno radno vreme	0	0	1	0	0	1
Na određeno – puno radno vreme	1	3	949	1	3	1.163
Na određeno – skraćeno radno vreme	0	0	0	0	0	0
Ukupno	51	228	8.277	51	233	8.691
	8.556			8.975		

Praćenjem obrazovne strukture zaposlenih u Telekomu Srbija omogućeno je pravovremeno identifikovanje potreba za daljim razvojem i usmeravanjem kadrovskih kapaciteta. Obrazovna raznolikost doprinosi sinergiji različitih znanja, pristupa i potreba koji su važan osnov za održiv rast i konkurentnost kompanije. Raznolikost u obrazovanju zaposlenih pruža fleksibilnost, inovativnost i uspešnu realizaciju kompleksnih zadataka u okviru kompanije, a važno je istaći i da svi članovi top menadžmenta poseduju visoki stepen stručne spreme.

Obrazovna struktura zaposlenih

2023. 2024.



Posvećenost Telekom Srbija Grupe razvoju ljudskih resursa istaknuta je kroz jačanje kompetencija zaposlenih u skladu sa poslovnim potrebama. Obrazovna struktura zaposlenih u okviru Telekom Srbija Grupe i same kompanije Telekom Srbija pokazuje uravnoteženu zastupljenost različitih nivoa obrazovanja. Najveći udeo čine zaposleni sa srednjom stručnom spremom, dok je značajan i procenat zaposlenih sa visokom stručnom spremom (VSS), koji iznosi 33% u obe kategorije. Udeo zaposlenih sa višom stručnom spremom i nižim kvalifikacijama zadržan je umeren, što ukazuje na raznolikost obrazovnog profila u skladu sa različitim poslovnim potrebama.



Obrazovna struktura	Zaključno sa 31.12.2023.			
	NSS-KV	SSS/VKV	VŠS	VSS
Telekom Srbija Grupa	11%	49%	7%	32%
Telekom Srbija	9%	48%	9%	33%

Obrazovna struktura	Zaključno sa 31.12.2024.			
	NSS-KV	SSS/VKV	VŠS	VSS
Telekom Srbija Grupa	11%	50%	7%	33%
Telekom Srbija	10%	49%	9%	33%

Ulaganje u ljude nije samo deo strategije Telekoma Srbija – to je ono što definiše identitet kompanije. Zbog toga se neprestano ulaže u privlačenje najboljih kadrova, razvoj potencijala zaposlenih i izgradnju tima koji pomera granice.

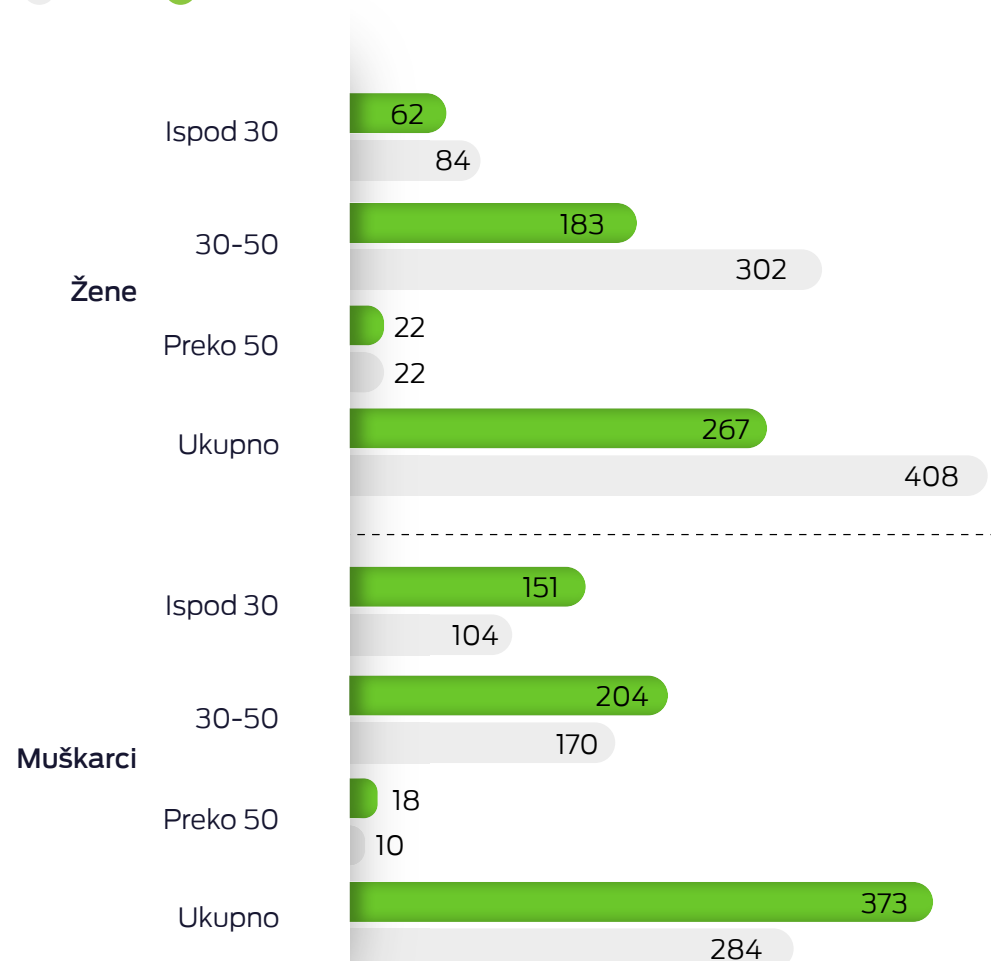
Politika zapošljavanja kompanije zasniva se na jasnim vrednostima – jednakosti, stručnosti i poštovanju. Svaki kandidat ima jednaku šansu, a jedini kriterijum prilikom zapošljavanja jeste profesionalna kompetentnost. Kompanija primenjuje nultu toleranciju prema diskriminaciji, sa snažnim fokusom na inkluziju, gradeći radno okruženje u kojem se ljudi ne samo zapošljavaju već se osnažuju, razvijaju i ostaju motivisani.



Struktura novozaposlenih u toku 2023. i 2024. godine ukazuje na raznolikost u pogledu i starosti i pola. Najveći broj novozaposlenih dolazi iz starosne grupe od 30 do 50 godina, a u svim starosnim kategorijama evidentirano je prisustvo oba pola.

Broj novozaposlenih po starosnoj strukturi i polu

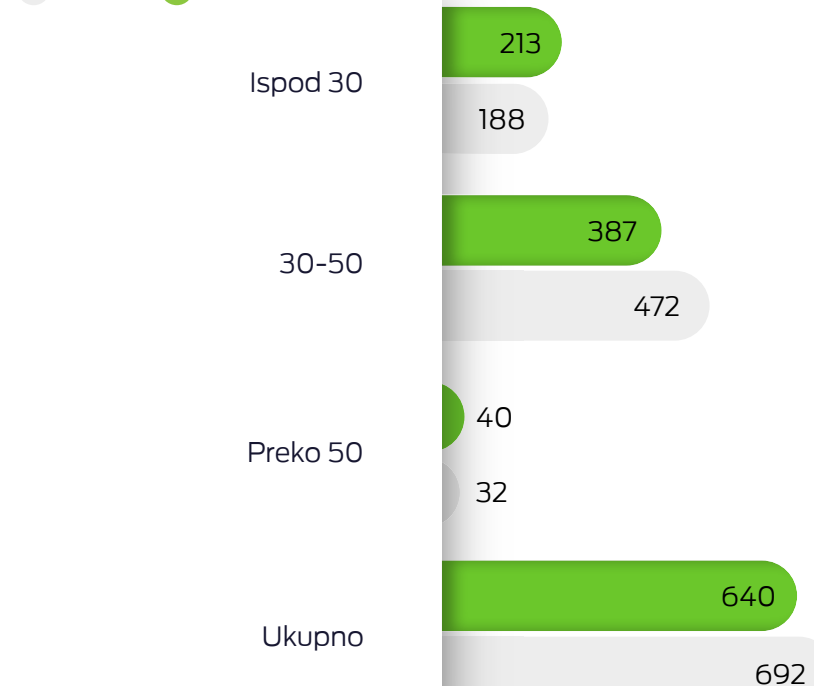
● 2023. ● 2024.



Strategija zapošljavanja posebno je usmerena na privlačenje mladih, o čemu govori podatak da 37% novozaposlenih čine mladi ispod 30 godina. Istovremeno, kompanija neguje iskustvo i stručnost, što potvrđuje činjenica da je 58% novozaposlenih u starosnoj grupi od 30 do 50 godina. Takođe, vrednujući doprinos starijih radnika, kompanija je zaposlila i 31 osobu stariju od 50 godina, čime aktivno doprinosi međugeneracijskoj raznolikosti i prenošenju znanja unutar organizacije.

Starosna struktura novozaposlenih

● 2023. ● 2024.



U 2024. godini najveći broj novozaposlenih pripada starosnoj grupi od 30 do 50 godina, dok je značajan udeo zabeležen i među kandidatima ispod 30 godina. U sve tri starosne kategorije evidentirano je uravnoteženo prisustvo oba pola.

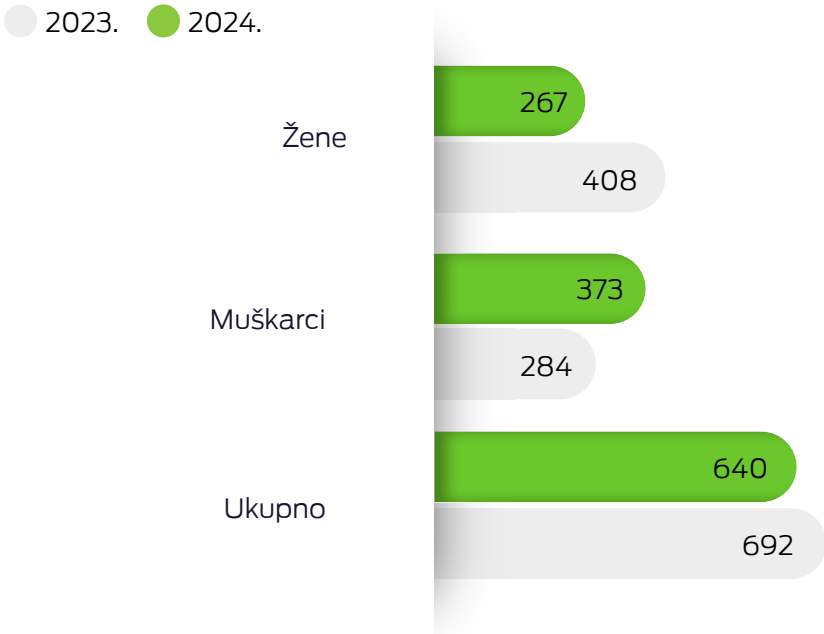
DA SE NA
VAŠ POZIV UVEK
ODGOVORI

tu su
naši
ljudi

Telekom Srbija

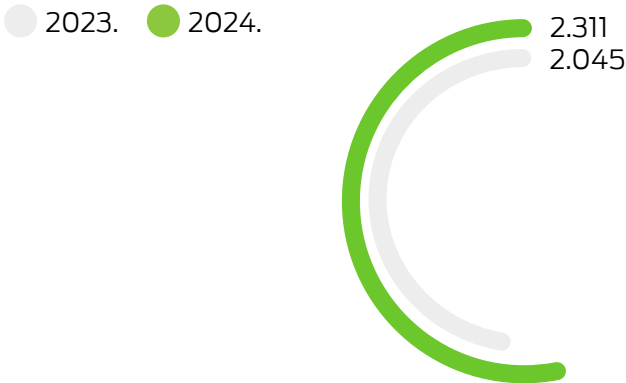
U poređenju sa 2023. godinom, kada su žene činile većinu novozaposlenih, u 2024. je zabeležen preokret u korist muškaraca, koji su tada činili 58% novih zaposlenih. Ova promena ukazuje na dinamičnost u polnoj strukturi prilikom zapošljavanja, uz održavanje ukupnog broja novozaposlenih na približno istom nivou.

Struktura novozaposlenih po polu



Pored stalno zaposlenih, Telekom Srbija je tokom 2024. godine angažovao dodatnih 2.311 saradnika putem agencija za zapošljavanje. Ovim saradnicima se, u skladu sa Zakonom i politikom nediskriminacije, obezbeđuju prava i uslovi rada koji su u najvećoj meri usklađeni sa onima zaposlenih na neodređeno vreme u kompaniji.

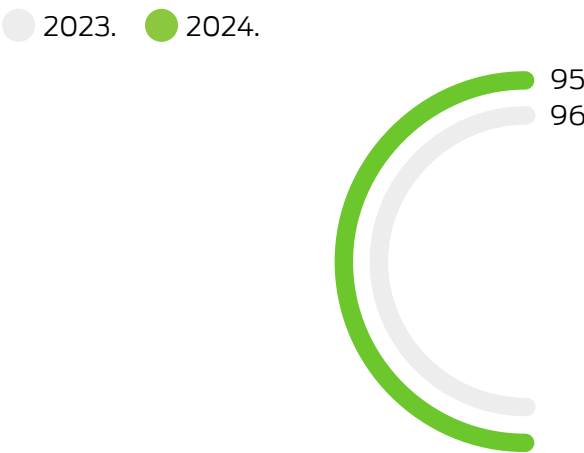
Angažovani posredstvom agencije za lizing: Telekom Srbija



Najzastupljenije vrste poslova za koje se najčešće angažuju saradnici su poslovi operatera, tehnički i monterski poslovi, operativni poslovi u prodaji, pomoćni operativni poslovi i slično. Najznačajnije oscilacije u broju radnika koji nisu zaposleni u kompaniji tokom izveštajnog perioda, ogledaju se u prelasku agencijskih radnika na privremene ili stalne pozicije u okviru Telekoma Srbija.

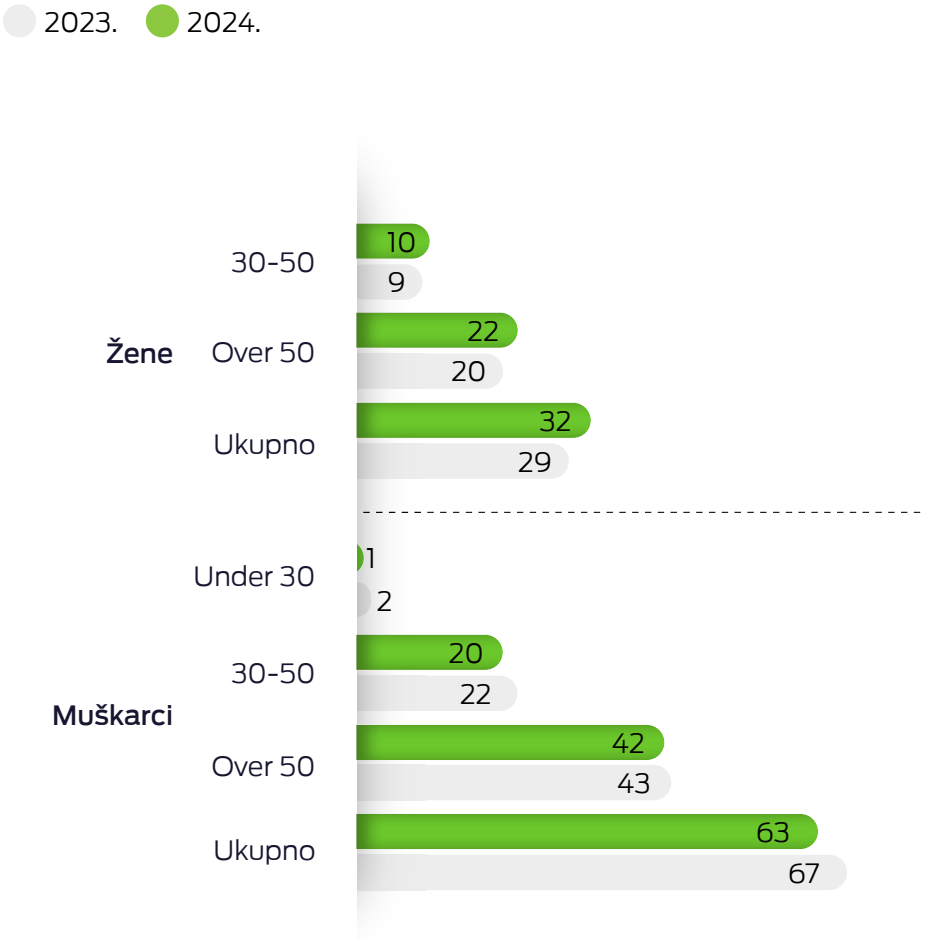
Telekom Srbija dosledno sprovodi principe ravnopravnosti i inkluzije, sa posebnim fokusom na rodnu ravnopravnost i osnaživanje osoba sa invaliditetom. Ova posvećenost reflektuje se kroz politiku jednakih mogućnosti, koja je jedan od stubova korporativne kulture i društvene odgovornosti kompanije. U kompaniji je u toku 2024. godine bilo 95 zaposlenih sa invaliditetom. Broj zaposlenih sa invaliditetom (95) predstavlja 1,06% ukupnog broja zaposlenih. Za ove zaposlene obezbeđuje se potpuno pristupačno radno okruženje, tehnička podrška i prilagođeni programe obuke.

Zaposleni sa invaliditetom: Telekom Srbija



Telekom Srbija je pokazao posvećenost inkluzivnom radnom okruženju, uz očuvano učešće zaposlenih sa invaliditetom u svim starosnim grupama i u 2024. godini. Ukupan broj zaposlenih iz ove kategorije ostao je na sličnom nivou kao prethodne godine, pri čemu najveći udeo imaju osobe starije od 50 godina.

Zaposleni sa invaliditetom po starosnoj strukturi i polu

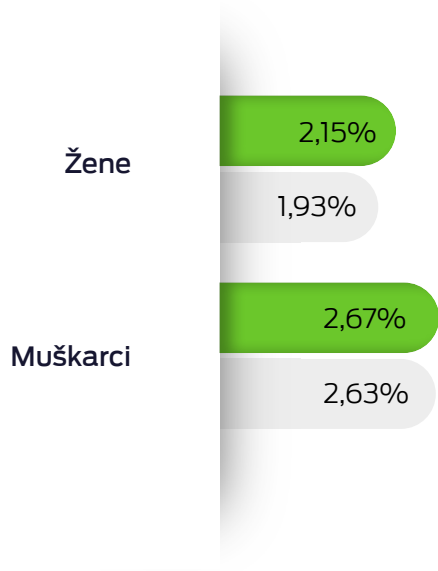


U svetu brzih promena opstaju oni koji privlače, ali i zadržavaju vrhunske ljude. Tokom 2024. godine kompanija je zaposlila 640 novih zaposlenih, dok je stopa fluktuacije od 2,5% značajno ispod globalnog proseka od oko 10% za industriju. Time se potvrđuje da Telekom Srbija Grupa uspeva da zadrži ljude kroz izgradnju odnosa poverenja, omogućavanje razvoja i pružanje perspektive. Posebno je značajno što je broj odlazaka među ključnim resursima i talentima sveden na minimum, potvrđujući da zaposleni ne traže bolju priliku jer su je već pronašli u Telekomu Srbija.

Stopa fluktuacije zaposlenih zabeležila je blagi rast u 2024. godini kod oba pola u odnosu na prethodnu godinu. Muškarci su i dalje imali nešto višu stopu odlazaka iz kompanije u poređenju sa ženama, uz zadržanu stabilnost razlike u procentima.

Fluktuacija zaposlenih po polu

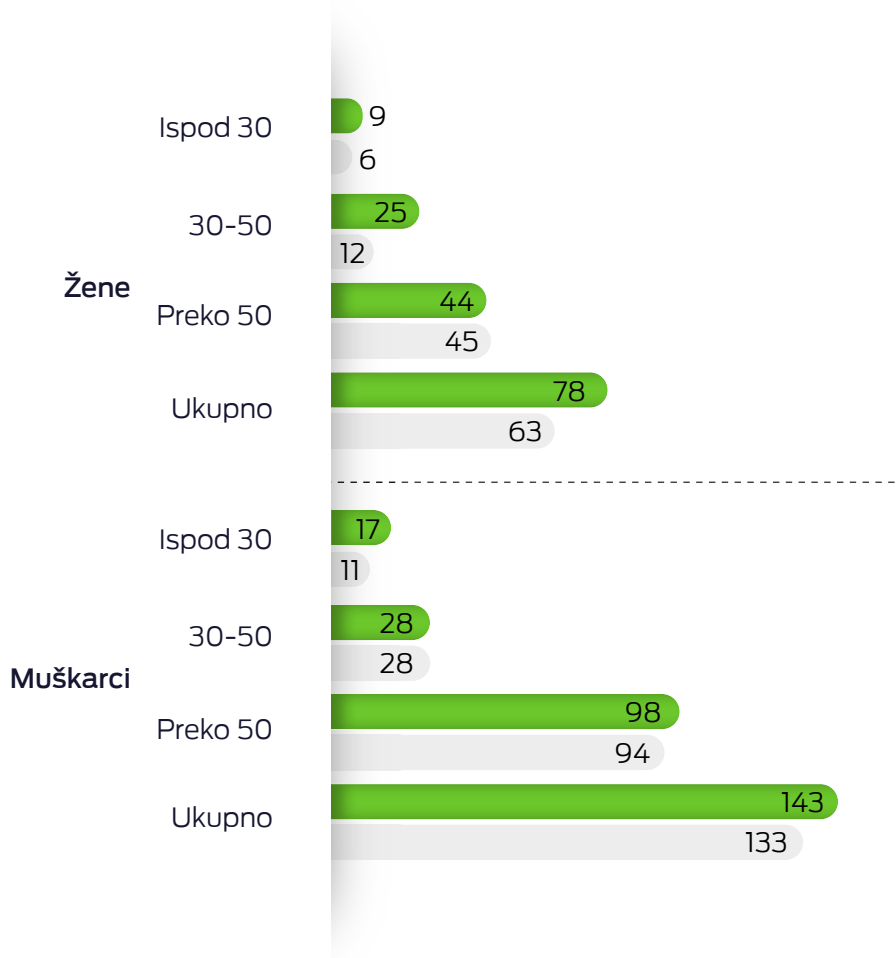
2023. 2024.



Blage promene u dinamici fluktuacije po starosnoj i polnoj strukturi beleže se u grupi zaposlenih starijih od 50 godina, kao i manji porast odliva među mlađim zaposlenima i žena u starosnoj grupi od 30 do 50 godina.

Prestanak radnog odnosa po polu i starosnoj strukturi

2023. 2024.



Telekom Srbija primenjuje strogu politiku jednakih plata, osiguravajući jednake naknade za muškarce i žene koji obavljaju isti posao unutar svake profesionalne kategorije. Plate i beneficije se zasnivaju na objektivnim kriterijumima kao što su nivo posla i odgovornosti, a ista struktura se primenjuje bez obzira na pol. U 2024. godini, kompanija je prijavila sledeće prosečne razlike u platama između polova u tri profesionalne kategorije korišćene u ovom izveštaju: Zaposleni: -5% u korist žena; Direktori sektora: +3% u korist muškaraca i Izvršni direktori i rukovodioci odeljenja: +1% u korist muškaraca. Ova manja odstupanja, sva u okviru ±5%, rezultat su statističkih i strukturnih faktora i ne smatraju se materijalnim. Ovaj pristup je u skladu sa GRI i Smernicama EU o jednakim platama koje priznaju takve varijacije kao normalne u okviru pravednih sistema. Procenat zaposlenih koji primaju minimalnu zaradu iznosi 0%, što znači da svi zaposleni primaju zaradu iznad zakonskog minimuma.

U 2023. godini, odnos ukupne godišnje nadoknade za najplaćenijeg pojedinca i medijanskog zaposlenog bio je 6,89, a odnos procentualnog povećanja bio je 1. Iste godine, i najplaćeniji pojedinac i svi zaposleni dobili su povećanje plata od 5% u februaru, julu i novembru, kao deo Poslovnog plana kompanije i kolektivnih pregovora. U 2024. godini, odnos nadoknade bio je 6,12, a odnos procentualnog povećanja 0,67. Najplaćeniji pojedinac dobio je povećanje plata od 5% u martu i dodatnih 5% u novembru, dok su ostali zaposleni dobili povećanje od 10% u martu i još 5% u novembru. Ova prilagođavanja su, takođe, planirana u okviru Poslovnog plana i rezultat su sporazuma između sindikata i uprave, koji se primenjuju na sve zaposlene.



4.2. Upravljanje ljudskim kapitalom



Kompanija Telekom Srbija neprestano ulaže u unapređenje dobrobiti svojih zaposlenih, podstičući njihov profesionalni razvoj i usklađivanje poslovnih i privatnih obaveza. Ovaj pristup doprinosi dugoročnoj održivosti poslovanja i jačanju korporativne kulture zasnovane na poverenju, inkluziji i međusobnom poštovanju. Politika nagrađivanja u kompaniji dizajnirana je da privuče i zadrži talente, motiviše zaposlene i nagradi izuzetne performanse, istovremeno osiguravajući internu pravičnost i eksternu konkurentnost. Sistem nagrađivanja uključuje fiksne i varijabilne komponente, kao i širok spektar beneficija. Proces određivanja naknada i politike nagrađivanja uključuje redovne analize tržišta rada, benchmarking sa konkurencijom u telekomunikacionom sektoru i šire, kao i internu evaluaciju radnih mesta. Politiku nagrađivanja odobravaju korporativni organi uz konsultacije sa Direkcijom za ljudske resurse.

Upravo zahvaljujući ovoj posvećenosti, tokom 2024. godine, Telekom Srbija je stekao potpuni *Family Friendly Enterprise* (FFE) sertifikat, koji predstavlja potvrdu visokog standarda porodično odgovornih politika. Sertifikat je rezultat trogodišnjeg procesa implementacije mera i beneficija usmerenih na kreiranje radnog okruženja koje aktivno podržava ravnotežu između profesionalnih obaveza i privatnog života zaposlenih.

U toku 2024. godine realizovane su sledeće FFE mere koje dodatno osnažuju posvećenost kompanije ovom principu:

FFE mera	U toku 2023.	U toku 2024.
Korišćenje kliznog radnog vremena	3.908	3.934
Slobodan dan za polazak detata u prvi razred	214	244
Skraćeno radno vreme nakon porodijskog odsustva	33	251
Dvostruka solidarna pomoć za rođenje 3. i 4. deteta	23	36

U nastojanju da kontinuirano unapredi zadovoljstvo i angažovanost zaposlenih, Telekom Srbija pruža širok spektar benefita, od kojih se posebno ističu:

- dobrovoljno penzijsko osiguranje,
- osiguranje za slučaj bolesti, hirurških intervencija i povreda,
- specijalistički lekarski pregledi,
- solidarna pomoć,
- zdravstvena rekreacija i rehabilitacija,
- finansijska podrška za rešavanje stambenih potreba,
- isplate za kupovinu novogodišnjih paketića za decu zaposlenih.

Pored navedenih standardnih beneficija, kompanija svojim zaposlenima nudi i fleksibilne beneficije koje omogućavaju individualni izbor usluga i pogodnosti, prilagođenih ličnim potrebama. U 2024. godini, broj korisnika fleksibilnih beneficija iznosio je 1.273 zaposlenih, čime je dodatno osnažen pristup kompanije ka podršci zaposlenima kroz personalizovane programe.

Isto tako, politika podrške roditeljstvu ide iznad zakonskih zahteva i uključuje niz mera za olakšavanje tranzicije nazad na posao nakon porodijskog odsustva. Ove mere, između ostalog, uključuju postepeni povratak na posao i fleksibilno radno vreme, a njihov rezultat jeste i podatak da dugi niz godina uključujući i 2024. godinu kompanija ima stopu povratka na posao od 100% nakon korišćenja porodijskog i odsustva radi nege deteta. U toku 2024. godine pravo na korišćenje odsustva radi nege deteta koristilo je četvoro zaposlenih muškog pola.

Pokazatelji korišćenja roditeljskog odsustva	U toku 2023.		U toku 2024.	
	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene
Zaposleni koji su imali pravo na roditeljsko odsustvo	5.125	3.431	5.355	3.620
Zaposleni koji su koristili roditeljsko odsustvo	5	134	4	135
Zaposleni koji su se vratili na posao u izveštajnom periodu nakon završetka roditeljskog odsustva	5	134	4	135
Zaposleni koji su se vratili na posao nakon završetka roditeljskog odsustva, a koji su i dalje bili zaposleni 12 meseci nakon povratka na posao	5	134	4	135
Stope povratka na posao i zadržavanja zaposlenih koji su koristili roditeljsko odsustvo	100%	100%	100%	100%

Izuzetno je važno istaći da je 100% zaposlenih u Telekomu Srbija obuhvaćeno Kolektivnim ugovorom kojim se utvrđuju mnogobrojne pogodnosti za zaposlene: kolektivno osiguranje zaposlenih, rekreacija i rehabilitacija radi sprečavanja profesionalnih bolesti i smanjenja povreda na radu, preventivni specijalistički lekarski pregledi zaposlenih, dobrovoljno penzijsko osiguranje, osnovi za povećanje godišnjeg odmora i plaćenog odsustva iznad zakonskog minimuma, osnovi za povećanje zarade iznad zakonskog minimuma (prekovremeni rad, rad u smenama, noćni rad, minuli rad itd.), mesečne stimulacije po osnovu radnog učinka, isplata fiksnih i varijabilnih delova zarade po osnovu učešća zaposlenih u poslovnim rezultatima kompanije, isplata otpremnine pri odlasku u penziju u iznosu većem od zakonskog minimuma, solidarna pomoć zaposlenima po raznim osnovnim pogodnostima u skladu sa posebnim aktima kompanije, jubilarne nagrade za 10, 20, 30 i 40 godina radnog staža u kompaniji, beskamatni zajam zaposlenima.

4.3. Bezbednost i zdravlje na radu kao strateški prioritet kompanije

Telekom Srbija dosledno postavlja stvaranje sigurnog i zdravog radnog okruženja kao jedan od ključnih prioriteta, što potvrđuje i uspešna implementacija međunarodnog standarda ISO 45001. Kompanija zastupa princip da nema uspešnog poslovanja bez bezbednih zaposlenih, bilo da se rad odvija u kancelariji, na terenu ili u tehničkim uslovima. Svi zaposleni imaju pravo na rad u okruženju koje štiti njihovo fizičko, mentalno, psihološko i socijalno blagostanje.

Zbog toga Telekom Srbija svakodnevno unapređuje interne procedure, sistematski analizira rizike i donosi odluke koje direktno utiču na bezbednost i zdravlje zaposlenih. Posebno se ulaže u podizanje svesti i stalnu edukaciju zaposlenih o značaju stvaranja i očuvanja bezbednog radnog okruženja, čime se osigurava njihova aktivna posvećenost unapređenju standarda bezbednosti i zdravlja na radu.

Sistem bezbednosti i zdravlja na radu kompanije integriše se u sve poslovne procese, pri čemu identifikacija opasnosti i procena rizika predstavljaju temelj za proaktivno delovanje. Telekom Srbija se ne zadovoljava ispunjavanjem zakonskih obaveza, nego prepoznaje i ispunjava očekivanja svih zainteresovanih strana – zaposlenih, ali i šire zajednice.

Tim od oko 30 stručnjaka za bezbednost i zdravlje na radu svakodnevno pruža podršku, savete i edukaciju, gradeći kulturu odgovornosti i brige koja prevazilazi formalne zahteve i postaje neizostavan deo korporativne prakse.

Ključne aktivnosti sprovedene tokom 2024. godine obuhvataju:

- Obuke za bezbedan rad: Kontinuirano osposobljavanje zaposlenih kao osnovni alat za prevenciju. U toku godine sprovedene su specijalizovane obuke za upravljanje viljuškarom, hidrauličnom dizalicom, bagerom i rad na telekomunikacionim stubovima, sa ukupno 85 obučenih zaposlenih.
- Lekarski pregledi: Prioritet zdravlju zaposlenih ogleda se kroz sprovođenje periodičnih pregleda kojima je obuhvaćeno 1.983 zaposlena, dok je dodatnih 3.000 upućeno na specijalističke preglede u cilju prevencije i rane dijagnostike.

- Zdravstvena rehabilitacija i rekreacija: Za zaposlene izložene povećanim fizičkim naporima i rizicima organizovani su programi oporavka i jačanja otpornosti, koje je koristilo 550 zaposlenih, čime kompanija aktivno doprinosi očuvanju njihovog dugoročnog zdravlja.
- Prevencija povreda na radu: Cilj kompanije je eliminacija teških i fatalnih povreda. Tokom 2024. godine registrovano je 19 teških i 71 laka povreda, dok je strategija zasnovana na detaljnoj analizi svakog incidenta i sistemskom unapređenju zaštitnih mera.
- Nabavka i izdavanje lične zaštitne opreme (LZO): Više od 3.500 zaposlenih koristi adekvatnu, funkcionalnu i udobnu zaštitnu opremu, čija je upotreba redovno praćena i kontrolisana.

Telekom Srbija Grupa dosledno primenjuje odredbe definisane Zakonom o bezbednosti i zdravlju na radu. U cilju podizanja nivoa bezbednosti i zdravlja na radu Telekom Srbija je 2019. godine implementirao ISO standard 45001:2018, za koji je 2022. godine izvršena resertifikacija, i doneo Politiku bezbednosti i zdravlja na radu kojom su definisani principi i oblast primene.

Bezbednost i zdravlje na radu	U toku 2023.	U toku 2024.
Broj zaposlenih na poslovima sa visokim rizikom	1.733	1.983
Broj povreda na poslu sa lakšim povredama*	74	71
Broj povreda na poslu sa težim povredama**	21	19
Broj poverada na poslu sa smrtnim ishodom	0	0

*Od 71 povrede u 2024. godini, 21 je u vezi sa radom
**Od 19 povreda u 2024. godini, 4 je u vezi sa radom

Telekom Srbija obezbeđuje kolektivno osiguranje za sve zaposlene od posledica nesrećnog slučaja (nezgode) na radu i van rada (24 časa), kao i težih bolesti i hirurških intervencija. Pravo na isplatu osigurane sume podnošenjem odštetnog zahteva od strane osiguravajućih društava, odobreno je za ukupno 290 osiguranih slučajeva u 2023. godini, dok je u 2024. godini to pravo odobreno za ukupno 348 osiguranih slučajeva.



Telekom Srbija obezbeđuje i dodatnu zaštitu zaposlenih kroz kolektivno osiguranje, uz uvećane sume osiguranja za zaposlene koji su raspoređeni na radna mesta sa povećanim rizikom.

U 2024. godini zabeležen je blagi pad broja povreda na radu koje su dovele do bolovanja na radnom mestu kod muškaraca, dok je kod žena taj broj neznatno porastao. Broj povreda u dolasku ili odlasku sa posla je smanjen kod žena, a porastao kod muškaraca. Ukupan broj izgubljenih radnih dana usled povreda na radu značajno je smanjen u odnosu na 2023. godinu, što ukazuje na kraće odsustvo zaposlenih i potencijalno brži oporavak.

Povrede na radu	U toku 2023.		U toku 2024.	
	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene
Broj povreda na radu koje su dovele do bolovanja na radnom mestu	51	9	48	12
Broj povreda na radu koje nisu dovele do bolovanja na radnom mestu	0	0	0	0
Broj povreda na radu u dolasku ili odlasku sa posla koje su dovele do bolovanja	13	22	16	14
Broj povreda na radu u dolasku ili odlasku sa posla koje nisu dovele do bolovanja	0	0	0	0
Ukupan broj zaposlenih	5.125	3.431	5.353	3.622
Broj odrađenih sati tokom godine	2.016		2.024	
Broj izgubljenih radnih dana usled povreda na radu	1.761	378	1.311	437
Broj izgubljenih sati	17.112		13.984	
Ukupan broj odrađenih sati (broj zaposlenih × broj radnih sati godišnje)	17.248.896		18.165.400	
Stopa povreda na radu*	3,47		3,3	
Stopa izgubljenih dana**	0,12		0,096	

*Korišćena metodologija: ukupan broj povreda koje su dovele do bolovanja / ukupan broj odrađenih sati × 1.000.000
**Broj izgubljenih dana / ukupan broj odrađenih sati × 1.000

U Telekomu Srbija tokom 2023. i 2024. godine nisu zabeleženi smrtni slučajevi usled povreda na radu ni među zaposlenima ni među radnicima trećih lica. U 2024. godini broj teških povreda je smanjen kod muškaraca, dok je kod žena ostao nepromenjen. Ukupan broj povreda blago je opao u odnosu na 2023. godinu, a pad sa visine i dalje je glavni uzrok povreda. Iako su glavne opasnosti i uzroci nepromenjeni, ukupan broj izgubljenih radnih dana i sati je smanjen, što ukazuje na bržu sanaciju posledica povreda i efikasnije sprovođenje preventivnih mera. Sve povrede i mere su evidentirane u skladu sa ISO 45001 standardom i Aktom o proceni rizika.

Povrede na radu zaposlenih	U toku 2023.		U toku 2024.	
	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene
Broj i stopa smrtnih slučajeva kao posledica povreda na radu	0	0	0	0
Broj teških povreda	11	1	8	1
Ukupan broj povreda	51	9	48	12
Glavna vrsta povrede	Pad sa visine		Pad sa visine	
Broj povreda radnika trećih lica	0	0	0	0
Broj teških povreda trećih lica	0	0	0	0
Broj smrtnih slučajeva trećih lica	0	0	0	0
Broj odrađenih sati trećih lica	0	0	0	0

Povrede na radu zaposlenih	U toku 2023.		U toku 2024.	
	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene
Glavne opasnosti	Rad na visini, fizička nestabilnost, rad u zoni nejonizujućeg zračenja, nefiziološki položaj tela		Rad na visini, fizička nestabilnost, rad u zoni nejonizujućeg zračenja, nefiziološki položaj tela	
Uzroci teških povreda	Pad sa visine		Pad sa visine	
Mere eliminacije povreda	Istraživanje događaja, korektivne mere (Akt o proceni rizika)		Istraživanje događaja, korektivne mere (Akt o proceni rizika)	
Standardi i metodologije	ISO 45001, Akt o proceni rizika, evidencije o povredama		ISO 45001, Akt o proceni rizika, evidencije o povredama	
Bolesti povezane sa radom	Nije bilo bolesti		Nije bilo bolesti	

Telekom Srbija smatra da briga o zaposlenima znači posvećenost svakom detalju, jer bezbednost i zdravlje nisu samo statistički pokazatelji već standardi kojima se meri kvalitet radnog života.

Osim sprovođenja obuka za bezbedan rad zaposlenih, upravljanje njihovim razvojem u Telekomu Srbija se realizuje i kroz redovne i planske obrazovne i razvojno-motivacione programe, posebno usmerene na menadžment, talente i ostale zaposlene. Ovi programi obuhvataju različite oblike internih i eksternih edukacija, poslovnih simulacija, timblding aktivnosti, kao i dodatno stručno usavršavanje. Kroz primenu onlajn platforme za učenje, kompanija dodatno jača ulogu zaposlenih kao aktivnih partnera u kreiranju kulture kontinuiranog učenja i profesionalnog razvoja.

Pristup razvoju zaposlenih zasnovan je na filozofiji celoživotnog učenja i neprekidnog unapređenja kompetencija. Telekom Srbija prepoznaje da u eri digitalne transformacije i brzih tehnoloških promena, kontinuirano ulaganje u znanje i veštine zaposlenih nije samo benefit već ključna strateška potreba za održavanje konkurentnosti i inovativnosti kompanije.



Tokom izveštajnog perioda zaposleni su ukupno proveli 42.421 sat na različitim edukativnim programima, što odražava snažnu posvećenost kompanije razvoju svojih kadrova. U proseku, svaki zaposleni učestvovao je u oko četiri sata obrazovanja, što predstavlja značajan iskorak u jačanju kapaciteta i kompetencija na svim nivoima organizacije.

	U toku 2023.	U toku 2024.
Ukupan broj sati edukacije	36.634	42.421
Ukupan broj zaposlenih	10.601	10.737
Prosečan broj sati edukacije po zaposlenom	3,45	4

Kada se podaci sagledaju prema polu, prosečan broj sati edukacije je sledeći:

	U toku 2023.	U toku 2024.
Ukupan broj sati edukacije – muškarci	19.936	19.208
Prosečan broj sati po zaposlenom – muškarci	3,2	3,1
Ukupan broj sati edukacije – žene	16.698	23.213
Prosečan broj sati po zaposlenom – žene	3,6	5

Programi kroz koje su zaposleni prošli tokom izveštajnog perioda bili su izuzetno raznovrsni, sadržajni i pažljivo osmišljeni, sa ciljem da odgovore na različite razvojne potrebe, unaprede veštine i podrže profesionalni rast.

Obuhvatili su širok spektar tema – od stručnih i tehničkih obuka, preko razvoja mekih veština (komunikacija, liderstvo, upravljanje vremenom i stresom, timski rad), do oblasti kao što su digitalne kompetencije, inovacije, agilne metodologije i dobrobit zaposlenih.

Ova raznovrsnost omogućila je zaposlenima da se razvijaju u skladu sa zahtevima svojih pozicija, ali i da proširuju svoje vidike i kompetencije za buduće izazove.

U nastavku je prikaz razvojnih programa prema kategorijama:

Obuke po kategorijama	U toku 2023.			U toku 2024.		
	Broj polaznika	Procenat muškarci	Procenat žene	Broj polaznika	Procenat muškarci	Procenat žene
Obuke po zakonu	3	100%	0%	106	100%	0%
Stručne obuke	334	46,7%	53,3%	372	51%	49%
Softskills obuke	684	46,5%	53,5%	1,251	43%	57%
Timbuilding	383	50,4%	49,6%	602	48%	52%
Ostala stručna usavršavanja* (stručni ispiti, licence, školovanja)	470	64%	36%	243	64%	36%

*Pored stručnih obuka, prema precizno utvrđenim kriterijumima, finansiraju se i završne godine školovanja zaposlenih, polaganje stručnih ispita i sticanje sertifikata i licenci domaćih i međunarodnih organizacija npr. za odgovornog projektanta, odgovornog izvođača radova, PMP, Certified Scrum Master, Certified Product Owner, CISCO, GIAC, IBBA, ISO 31000 Lead Risk Manager itd.

Evaluacija učinka i razvoj karijere predstavljaju ključne komponente upravljanja ljudskim resursima koje direktno utiču na motivaciju, angažovanost i profesionalni rast zaposlenih. U nastavku su prikazani rezultati koji oslikavaju trenutnu praksu u ovim oblastima, identifikujući snage, izazove i potencijalna unapređenja u cilju stvaranja podsticajnog i održivog radnog okruženja.

	Vrsta angažovanja u 2024. godini		
	Radni odnos	Lizing	Ukupno
Procena zaposlenih u Sektoru za poslovne korisnike	495	65	560
Procena zaposlenih za prodaju privatnim korisnicima	565	915	1.480
Procena radne uspešnosti	268	1.442	1.710

Evaluacijom učinka obuhvaćeno je 3.750 osoba, što predstavlja približno 34,9% ukupne radne snage kompanije.

Ključne komponente sistema evaluacije učinka i razvoja karijere uključuju:

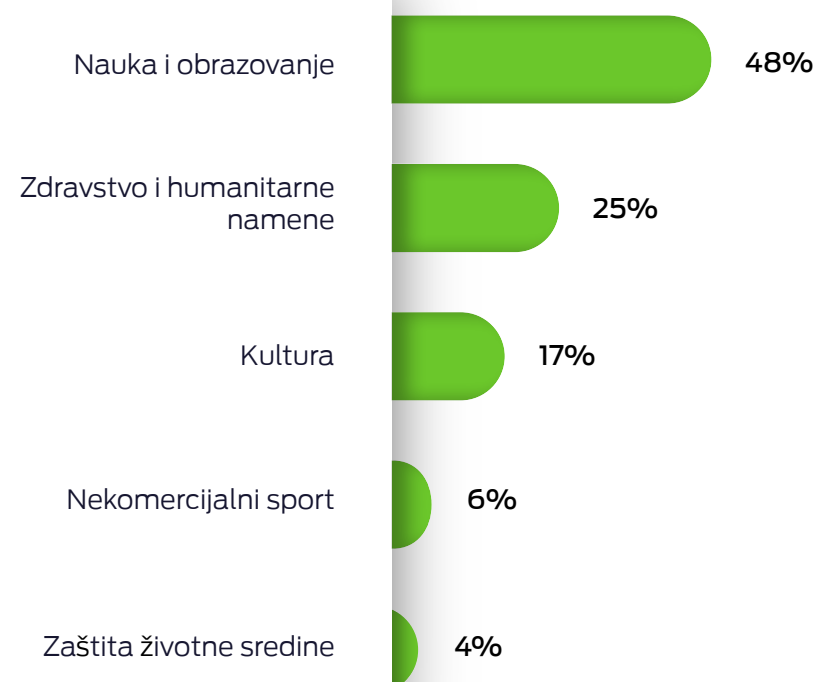
1. Postavljanje ciljeva i očekivanja – Na početku godine, zaposleni i menadžeri zajednički definišu SMART ciljeve usklađene sa strateškim pravcima kompanije i individualnim razvojnim potrebama.
2. Kontinuirane povratne informacije – Kroz formalne *check-in* razgovore i neformalne povratne informacije, zaposleni dobijaju pravovremene smernice za unapređenje performansi.
3. Godišnja evaluacija – Sveobuhvatna procena ostvarenih rezultata i demonstriranih kompetencija, koja uključuje samoocenjivanje zaposlenih i ocenu menadžera.
4. Planiranje razvoja – Na osnovu rezultata evaluacije, definišu se individualni razvojni planovi koji mogu obuhvatati formalne edukacije, mentorstvo, rad na projektima i druge razvojne aktivnosti.
5. Povezanost sa sistemom nagrađivanja – Rezultati evaluacije direktno utiču na varijabilni deo zarade, bonuse i mogućnosti za napredovanje, čime se dodatno osnažuje veza između učinka i nagrade.

Posebno je istaknut *Talent Management Program* koji identifikuje zaposlene sa visokim potencijalom i pruža im prilagođene razvojne mogućnosti. U 2024. godini, u skladu sa Metodologijom upravljanja talentima Telekoma Srbija, nekoliko stotina zaposlenih bilo je uključeno u ovaj program, a neki od njih su ostvarili napredovanje na više pozicije unutar kompanije.

4.4. Podrška zajednici

U skladu sa ESG strategijom, projektima usmerenim na obrazovanje, zaštitu životne sredine i očuvanje biološke raznovrsnosti, kao i podršku osetljivim društvenim grupama, unapređenju zdravstvenog sistema, zaštitu kulturnog nasleđa i promociju nekomercijalnog sporta za decu i mlade, kompanija se zalaže za stvaranje održivih i trajnih programa koji imaju dugotrajan uticaj na društvo. Telekom Srbija je 2024. godine potvrdio svoju posvećenost održivom razvoju zajednica kroz podršku 100 projekata i programa koji su zasnovani na potrebama lokalnih zajednica i doprinose njihovom razvoju.

Podržani projekti i programi u skladu sa specifičnim potrebama lokalnih zajednica tokom 2024. godine



Fokus kompanije je na razvoju programa koji adresiraju sistemske izazove i stvaraju trajnu vrednost za društvo. U 2024. godini, najveći broj društveno odgovornih aktivnosti je bio u formi dugoročnih programa sa jasno definisanim ciljevima, metrikama uspeha i evaluacijom uticaja:

- **Nauka, obrazovanje i osnaživanje mladih:** Uz uverenje da su mladi, obrazovani ljudi ključni za napredak društva, Telekom Srbija najviše aktivnosti u ovoj oblasti realizuje kroz krovni program „Pokrećemo pokretače“, koji pruža podršku mladima da ostvare svoj puni potencijal. Ovaj program obuhvata projekte „Stvaramo znanje“, „mts app konkurs“ i „Telekom uz talente“.
- Kroz projekat „Stvaramo znanje“ kompanija pruža podršku unapređenju digitalne pismenosti osnovaca kroz ulaganje u opremanje informatičkih kabineta u školama. Razvoj digitalnih veština neophodan je mladim naraštajima, zbog čega Telekom Srbija nastoji da doprinese boljoj opremljenosti škola računarima i drugom informatičkom opremom, ali i da kao društveno odgovorna kompanija ukaže na neophodnost odgovorne upotrebe digitalnih sadržaja i uređaja. Kroz 8 ciklusa projekta opremljeno je 160 kabineta u 160 osnovnih škola širom Srbije.
- U okviru „mts app konkursa“, talentovani srednjoškolci dobijaju priliku da iskažu svoje preduzetničke sposobnosti u razvoju aplikacija za mobilne uređaje koje mogu unaprediti svakodnevni život korisnika i obogatiti njihov način upotrebe.
- U projektu „Telekom uz talente“ kompanija okuplja mlade koji prepoznaju značaj obrazovanja i razvoja svojih sposobnosti, dajući im podsticaj na putu ostvarenja životnih ciljeva.
- Posvećenost budućim generacijama posebno se ogleda i kroz projekat „Dečji svet je veći od ekrana“, koji naglašava važnost uravnoteženog i kontrolisanog korišćenja digitalnih uređaja u ranom uzrastu dece.



- **Zaštita životne sredine:** U oblasti zaštite životne sredine, Telekom Srbija je dosledan odgovornom pristupu prema prirodi. Kroz ekološki projekat „Nijedna vrsta ne umire sama“, kompanija je iskazala posvećenost očuvanju biodiverziteta i ostvarivanju pozitivnog uticaja na životnu sredinu. Projekat je nastao kao rezultat višegodišnje podrške Telekoma Srbija udruženjima i stručnjacima koji kroz aktivne mere zaštite i uz primenu savremenih tehnologija mobilnih telekomunikacija u monitoringu ugroženih vrsta, rade na poboljšavanju uslova života za njih, ali i za sve nas.
- Podrška kompanije programima zaštite ključnih vrsta, od kojih zavisi funkcionisanje celokupnog ekosistema, odvija se na više nivoa: kroz finansijsku podršku za nabavku posebne opreme i obavljanje terenskih aktivnosti stručnjaka, kao i kroz edukaciju javnosti o značaju očuvanja biološke raznovrsnosti koja je osnova za zdravu životnu sredinu. Vid podrške u kojem se ogleda i najveći doprinos Telekoma Srbija, jeste svakako jaka mobilna mreža kompanije koja pruža oslonac nauci u zaštiti ugroženih vrsta i time omogućava da se i u nepristupačnim krajevima Srbije mogu primenjivati savremene tehnologije u njihovom monitoringu.

ČUVAJMO NAJVAŽNIJU OD SVIH MREŽA. MREŽU ŽIVOTA.

NAZIV: BELOGLAVI SUP (GYPS FULVUS)	NAZIV: MODROVRANA (CIRCUS GARRULUS)	NAZIV: ORAO ZMIJAR (CIRCUS GALLICUS)	NAZIV: UTINA (ASIO OTUS)
DUŽINA: 95-110 CM	DUŽINA: 29-32 CM	DUŽINA: 62-69 CM	DUŽINA: 31-37 CM
TEŽINA: 6-10 KG	TEŽINA: 150 G	TEŽINA: 1,2-2,3 KG	TEŽINA: 350 G
RASPON KRILA: 230-280 CM	RASPON KRILA: 52-58 CM	RASPON KRILA: 162-178 CM	RASPON KRILA: 86-98 CM
ZNAČAJ: SPREČAVA ŠIRENJE ZARAZA	ZNAČAJ: REGULIŠE BROJNOST INSEKATA	ZNAČAJ: REGULIŠE BROJNOST GMIZAVACA	ZNAČAJ: SPASAVA USEVE OD GLODARA

NIJEDNA VRSTA NE UMIRE SAMA | Telekom Srbija
Tu gde ste vi

- **Zdravstvo i humanitarne namene:** Kroz ulaganja u visokospecijalizovane zdravstvene ustanove, Telekom Srbija je doprineo jačanju institucionalnih kapaciteta i poboljšanju uslova lečenja za pacijente. Takođe je pružio podršku aktivnostima brojnih fondacija, udruženja i humanitarnih organizacija, posebno udruženjima roditelja i dece koja su imala iskustva sa teškim ili hroničnim bolestima i tako doprineo njihovoj boljoj integraciji u svakodnevicu i prevazilaženju razlika. Kroz projekte podrške osetljivim grupama kompanija doprinosi promociji socijalne inkluzije.
- **Kultura:** Zalaganjem za očuvanje istorijskih i kulturnih vrednosti, bogate tradicije i običaja, kao i podrškom autentičnom umetničkom stvaralaštvu, Telekom Srbija aktivno doprinosi obogaćivanju kulturnog, kreativnog, intelektualnog i duhovnog ambijenta zajednice. Od tradicionalnih novogodišnjih darivanja knjiga osnovnoškolskim bibliotekama, preko podrške muzičkim, scenskim, književnim, likovnim manifestacijama, kompanija je produktivno promovisala značaj i potrebu očuvanja kulturnog nasleđa.



- **Nekomercijalni sport:** U cilju podrške razvoju sportskog i timskog duha, kompanija podržava programe usmerene na jačanje ovih osobina, prevashodno kod mladih.





Nagrade i priznanja

Kao rezultat kontinuiranih napora u podršci društvu i lokalnim zajednicama, Telekom Srbija je dobitnik više nagrada za svoj društveni doprinos u 2024. godini:

Naziv nagrade	Organizator	Opis nagrade
„Kampanje sa svrhom“ u oblasti <i>Social</i> za projekat „Dečji svet je veći od ekrana“	Festival društveno odgovorne komunikacije „Kampanje sa svrhom“	Nagrada za unapređenje dobrobiti dece i primer komunikacije sa jasnom društvenom svrhom.
„Šampion održivosti 2024“ za projekat „Dečji svet je veći od ekrana“	Forum za odgovorno poslovanje i Smart kolektiv	Nagrada za direktan doprinos ostvarenju Cilja održivog razvoja 4 – Kvalitetno obrazovanje, sa naglaskom na potcilj 4.2 – doprinos obrazovanju u ranom detinjstvu.
Zlatni donator za podršku Matematičkoj gimnaziji u Beogradu	Matematička gimnazija u Beogradu	Priznanje za dugogodišnju podršku mladim talentima i afirmaciju znanja kao ključne vrednosti.
Plaketa za doprinos razvoju sporta osoba sa invaliditetom	Sportski savez osoba sa invaliditetom Beograda	Priznanje za kontinuiranu podršku razvoju sporta osoba sa invaliditetom i radu Saveza.
Prvo mesto u maratonskom ploging izazovu na 37. Comtrade Beogradskom maratonu	Beogradski maraton d.o.o., Privredna komora Srbije, Udruženje Plogging Srbija	Prvo mesto eko-tima u rekreativnoj disciplini koja spaja trčanje i prikupljanje otpada, kao primer ekološki odgovornog timskog angažovanja.
Potpuni <i>Family Friendly Enterprise</i> sertifikat	Ekvilib Institute i Balance Company d.o.o. Beograd	Sertifikat za uspešno ispunjene standarde u oblasti porodično odgovornih politika i usklađivanja privatnog i poslovnog života zaposlenih.

Razvoj digitalne infrastrukture u ruralnim zajednicama

Telekom Srbija, u uskoj saradnji sa nadležnim ministarstvom, aktivno realizuje strateški projekat izgradnje širokopojasne infrastrukture u ruralnim sredinama. Cilj ovog poduhvata jeste smanjenje digitalnog jaza i unapređenje digitalne inkluzije, što direktno doprinosi socijalnoj i ekonomskoj koheziji u manje razvijenim područjima. Dok Ministarstvo realizuje *mid-mile* segment mreže, Telekom Srbija je zadužen za izgradnju pristupne mreže unutar naselja, čime se omogućava direktna veza do krajnjih korisnika.

Do kraja 2024. godine završena je izgradnja optičke infrastrukture u 88 naselja, obuhvatajući ukupno 19.696 domaćinstava. Planirana prva faza projekta u 2025. godini predviđa pokrivanje dodatnih 349 sela sa oko 50.000 domaćinstava. Ovaj projekt ne samo da doprinosi digitalnoj povezanosti već i jača otpornost ruralnih zajednica na krizne situacije, istovremeno stimulišući lokalni ekonomski razvoj kroz digitalnu transformaciju.

Pored fiksne širokopojasne infrastrukture, Telekom Srbija značajno ulaže u razvoj bežičnih tehnologija radi poboljšanja pokrivenosti signalom u manje dostupnim i ruralnim područjima. Prema izveštaju RATEL-a za četvrti kvartal 2024. godine, pokrivenost stanovništva mobilnim signalima iznosi impresivnih 99,43% za 2G, 97,25% za 3G i 98,40% za 4G, što predstavlja najviši procenat pokrivenosti 4G signalom među svim operatorima u Srbiji. U skladu sa tim, rezultati testiranja mobilne mreže pokazuju vodeću poziciju Telekoma Srbija, koju potvrđuju i nezavisna merenja nemačke kompanije NET CHECK u segmentima govornog i internet saobraćaja.

Telekom Srbija je posvećen stalnim ulaganjima u digitalnu infrastrukturu, usklađujući svoje planove sa strategijama Ministarstva i raspoloživim javnim investicijama, sa krajnjim ciljem obezbeđivanja ravnomernog razvoja i poboljšanja kvaliteta života u ruralnim zajednicama širom Srbije.

Nejonizujuće elektromagnetno zračenje baznih stanica mobilne telefonije

Uprkos strogoj standardizaciji i redovnoj kontroli emisija nejonizujućeg zračenja baznih stanica bežične pristupne mreže mobilne telefonije, one neizbežno doprinose elektromagnetnom ambijentu u životnoj sredini. Zato je zračenje baznih stanica predmet svakodnevne preventive izlaganja stanovništva elektromagnetnom polju, što se postiže pažljivim planiranjem mreže, korišćenjem savremene i sertifikovane opreme, izradom stručnih ocena opterećenja životne sredine, studijama procene uticaja na životnu sredinu, merenjem nivoa elektromagnetnog polja, kao i edukacijom stanovništva o odgovornom korišćenju telekomunikacionih sredstava.

U kategoriju nejonizujućeg zračenja spadaju i niskofrekventna zračenja, koja, na primer, potiču od trafo stanica. O njima kompanija, takođe, vodi računa tako što angažuje ovlašćene laboratorije koje sprovode merenja i provere usklađenosti niskofrekvetnog zračenja sa zakonski propisanim nivoima izlaganja stanovništva.

Budući da je osnovna delatnost Telekoma Srbija pružanje telekomunikacionih usluga, od kojih veliki deo čini mobilna telefonija, razumljivo je da kompanija koristi veći broj baznih stanica koje čine bežičnu pristupnu mrežu. Posebna pažnja se obraća na kontrolu i smanjivanje izlaganja nejonizujućem zračenju baznih stanica mobilne telefonije stanovništva i opterećenja životnog prostora EM poljima antropogenog porekla. Svakodnevno se radi na preventivi kroz planiranje mreže, merenja elektromagnetnog zračenja, postupak procene uticaja na životnu sredinu, saradnju sa organima javne uprave, stručnim organizacijama, civilnim sektorom.

U 2024. godini realizovana su:

- 332 merenja koja obuhvataju 1.107 baznih stanica
- 258 Stručnih ocena opterećenja životne sredine (SOOŽS) koje obuhvataju i merenja za 793 baznih stanica
- 18 Studija procene uticaja na životnu sredinu
- 15 javnih rasprava u vezi sa studijama procene uticaja na životnu sredinu
- 103 sprovedenih inspeksijskih nadzora u vezi sa kontrolom rada baznih stanica, koji su obuhvatili 396 baznih stanica.

S obzirom na razvoj mreže u skladu sa svim napred navedenim, jasno je da postoji mogućnost prijema usluga Telekoma Srbija od strane svih zainteresovanih građana na celoj teritoriji Republike Srbije. Svaki potencijalni a i postojeći korisnik je u celosti upoznat sa uslugama koje kompanija pruža. Na internet stranici www.mts.rs zainteresovani privatni i poslovni korisnici se mogu upoznati sa uslugama, ugovorima i cenovnicima Telekoma Srbija. Na ovaj način kompanija postupa u celosti u skladu sa zakonodavnom regulativom koja se odnosi na oblast telekomunikacija i na transparentan način obaveštava korisnike o svojoj ponudi.

4.5. Bezbednost i zdravlje kupaca

Telekom Srbija nema direktne proizvode sa visokom rizičnošću za fizičko zdravlje korisnika, ali svestan je svoje odgovornosti prilikom pružanja usluga i nastoji da u svim aspektima poslovanja obezbedi:

- očuvanje zdravlja korisnika kroz praćenje nivoa elektromagnetnog zračenja,
- sigurnu upotrebu opreme i infrastrukture,
- digitalnu bezbednost i zaštitu podataka korisnika,
- podršku korisnicima u vanrednim situacijama.

Kompanija kontinuirano sprovodi mere za procenu i minimizaciju svih potencijalnih uticaja na zdravlje i bezbednost korisnika, čime se potvrđuje posvećenost održivom poslovanju i jačanju poverenja korisnika. Evidentirani mogući uticaji na zdravlje i bezbednost korisnika su:

1. Izloženost elektromagnetnom polju
 - Telekomunikacione usluge zahtevaju korišćenje baznih stanica i uređaja koji emituju radiofrekventna elektromagnetna polja.
 - Uticaj: Dugotrajna izloženost je predmet regulatornog nadzora.
 - Upravljanje: Telekom Srbija sprovodi postupke procene uticaja na životnu sredinu i merenja zračenja uređaja u skladu sa regulativom i osigurava instalaciju saglasno sa propisanim normama.
2. Sigurnost telekomunikacione opreme i instalacija
 - Uključuje sigurnost fiksnih i mobilnih uređaja, Wi-Fi rutera, modema i postavljene mrežne infrastrukture.
 - Uticaj: Mogućnost povreda prilikom nepravilne upotrebe ili kontakta sa oštećenom opremom.
 - Upravljanje: Tehničke kontrole opreme, instrukcije za bezbedno korišćenje, obuka zaposlenih i partnera koji vrše instalaciju.

3. Psihosocijalni uticaji (digitalno blagostanje)

- Prekomerna upotreba mobilnih uređaja i interneta može uticati na mentalno zdravlje korisnika.
- Upravljanje: Edukacija korisnika o odgovornoj upotrebi digitalnih uređaja i usluga, kao i balansiranju vremena provedenog onlajn. U 2024. godini pokrenuta je velika kampanja „Dečji svet veći od ekrana“ koja je za cilj imala edukaciju roditelja i javnosti o važnosti uravnoteženog korišćenja ekrana i digitalnih uređaja u ranom uzrastu dece.

4. Bezbednost digitalnih usluga i podataka

- Neadekvatna zaštita podataka može ugroziti bezbednost korisnika kroz zloupotrebu ličnih podataka.
 - Upravljanje: Implementacija sistema bezbednosti informacija (ISO 27001) i mehanizmi zaštite od sajber napada.
5. Obezbeđivanje pouzdane komunikacije u vanrednim situacijama i za osetljive korisničke grupe
 - Telekomunikacione usluge su ključne za zdravlje i bezbednost u vanrednim situacijama (prijava hitnih slučajeva, kontakt sa službama spasavanja).
 - Upravljanje: Održavanje visoke pouzdanosti mreže, planovi kontinuiteta poslovanja i prioritarna podrška za hitne službe.
 - Omogućavanje pristupa komunikacionim uslugama osetljivim korisničkim grupama

Tokom 2024. godine, kompanija Telekom Srbija nije evidentirala nijedan slučaj nepoštovanja zakona i propisa u vezi sa uticajem proizvoda i usluga na zdravlje i bezbednost korisnika.



4.6. Zaštita privatnosti potrošača

Telekom Srbija Grupa, kao jedan od najvećih telekomunikacionih operatera u jugoistočnoj Evropi, sa prisustvom u 8 zemalja i gotovo 12 miliona korisnika, postavlja zaštitu privatnosti korisnika i bezbednost podataka kao strateški prioritet. Posvećenost ovoj oblasti proizilazi iz svesti da su poverenje korisnika i integritet njihovih podataka temelji održivog poslovanja u digitalnom dobu.

Na internom portalu kompanije svim zaposlenima je dostupna sveobuhvatna dokumentacija o zaštiti podataka o ličnosti.

Ova sveobuhvatna dokumentacija predstavlja osnovu sistema upravljanja privatnošću podataka i odražava strukturirani i sistematični pristup ovoj oblasti. Kroz ove dokumente, uspostavljene su jasne procedure za sve aspekte upravljanja privatnošću podataka – od identifikacije i evidentiranja radnji obrade, preko procene uticaja na privatnost, do upravljanja odnosima sa obrađivačima i implementacije principa privacy by design and default.

Telekom Srbija obrađuje podatke o ličnosti korisnika na zakonit, pošten i transparentan način, u potpunosti usklađen sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, relevantnim propisima i internim procedurama kompanije. Na ovaj način, štiti se privatnost korisnika, jača poverenje i pokazuje odgovornost u upravljanju podacima, što predstavlja jedan od važnih elemenata ESG strategije Telekoma Srbija.

Politikom o zaštiti privatnosti korisnika, objavljenom na zvaničnom [korporativnom sajtu](#), korisnici dobijaju jasne i detaljne informacije o načinu obrade svojih podataka, kao i o pravima koja im pripadaju i načinima na koje ta prava mogu ostvariti. Ovim pristupom Telekom Srbija potvrđuje posvećenost transparentnosti i zaštiti podataka korisnika kao delu svoje odgovornosti prema zajednici i usklađenosti sa najvišim standardima u oblasti zaštite privatnosti.

Telekom Srbija obrađuje podatke o ličnosti na način koji obezbeđuje visok nivo zaštite, uključujući zaštitu od neovlašćene ili nezakonite obrade, kao i od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja, primenom adekvatnih tehničkih, organizacionih i kadrovskih mera. Kontinuirano se unapređuje sajber bezbednost i zaštita podataka korisnika kroz primenu međunarodnih standarda, čime se obezbeđuje visok nivo sigurnosti i smanjuje rizik od sajber pretnji, usklađenost sa regulatornim zahtevima, dok napredni mehanizmi za detekciju i remedijaciju doprinose brzom i efikasnom rešavanju bezbednosnih izazova.

Telekom Srbija, takođe, koristi i razvijen sistem izveštavanja i metrika za praćenje efikasnosti zaštitnih mehanizama i brzo reagovanje na incidente, čime dodatno jača otpornost poslovanja i poverenje korisnika, investitora i partnera. Implementacijom ISO 27701 standarda, kompanija je unapredila postojeći sistem upravljanja bezbednošću informacija, dodajući snažan fokus na zaštitu privatnosti, sa jasno definisanim odgovornostima i procesima koji osiguravaju transparentnost u obradi podataka.

Kompanija prati sledeće ključne pokazatelje učinka (KPI):

- Broj neusaglašenosti sa zahtevima standarda ISO 27001 i ISO 27701, sa ciljem da se u narednih pet godina ovaj broj svede na manje od 10 slučajeva godišnje.
- Procenat opravdanih pritužbi korisnika na povredu privatnosti u odnosu na ukupan broj primljenih pritužbi, sa ciljem da se u roku od pet godina smanji na manje od 20% godišnje.

Pored tehničkih i organizacionih mera, Telekom Srbija strateški ulaže u razvoj kompetencija zaposlenih, prepoznajući ih kao ključnu liniju odbrane. Obavezne obuke iz oblasti sajber bezbednosti sprovode se za sve zaposlene putem platforme „Moje učenje“, dok zaposleni koji rade sa osetljivim podacima prolaze kroz specijalizovane programe obuke.

Privatnost korisnika	2024.
Broj neusaglašenosti sa standardom za upravljanje bezbednošću informacija i privatnošću korisnika (ISO 27001 i ISO 27701)	15
Procenat opravdanih pritužbi na povredu privatnosti korisnika u odnosu na ukupan broj primljenih pritužbi	46%

Telekom Srbija teži da bude prepoznat kao lider u oblasti zaštite privatnosti korisnika u telekomunikacionom sektoru, postavljajući standarde koje drugi slede. Kompanija veruje da visok nivo zaštite podataka nije samo regulatorna obaveza već i konkurentska prednost i temelj poverenja korisnika, što predstavlja ključnu vrednost u izgradnji dugoročnih odnosa sa korisnicima i partnerima.

4.7. Socioekonomska usklađenost

Telekom Srbija je u potpunosti usklađen sa svim relevantnim zakonima i propisima u socijalnoj i ekonomskoj oblasti, potvrđujući posvećenost principima zakonitosti, odgovornosti i transparentnosti u poslovanju.

Kompanija sistematski prati sve regulatorne zahteve što omogućava pravovremenu identifikaciju, procenu i sprovođenje svih obaveza iz oblasti rada, zaštite prava zaposlenih, zaštite potrošača, poreskih i finansijskih obaveza, kao i drugih obaveza koje proističu iz važećih propisa.

Tokom 2024. godine nije bilo evidentiranih slučajeva nepoštovanja zakona i propisa u socijalnoj i ekonomskoj oblasti, što potvrđuje efikasnost sistema interne kontrole i pravovremene reakcije svih organizacionih celina u prepoznavanju i ispunjavanju zakonskih obaveza.



PRILOZI

I. O izveštaju

Ovo je četvrti godišnji ESG izveštaj Telekom Srbija Grupe, a prvi koji je usklađen sa međunarodno priznatim standardima izveštavanja o održivosti. Svesna svoje odgovornosti prema društvu i životnoj sredini, kompanija Telekom Srbija je tokom 2025. godine usvojila petogodišnju ESG strategiju i izveštaj o održivosti za 2024. godinu uskladila sa *Global Reporting Initiative* (GRI) standardom, jasno definišući pravac razvoja u svim ESG oblastima, uzimajući u obzir promene u okruženju i izazove budućnosti.

Izveštaj za 2024. godinu predstavlja prvi korak kompanije ka potpunoj transparentnosti, obezbeđujući visok stepen preciznosti i tačnosti u prikazu uticaja i performansi. U situacijama kada izvorni podaci nisu bili dostupni, primenjivana je proverena metodologija sa jasnim objašnjenjima korišćenih kalkulacija kako bi se osigurala pouzdanost i uporedivost prikazanih podataka.

U ovoj fazi, izveštaj obuhvata poslovanje Telekoma Srbija kao krovne kompanije Grupe, dok je plan da u narednim godinama obuhvat izveštavanja bude proširen na sve članice Grupe, uz primenu istog standarda i metode konsolidacije kao kod finansijskog izveštavanja, u skladu sa Zakonom o računovodstvu.

U skladu sa posvećenošću najvišim standardima transparentnosti i odgovornosti, kompanija je angažovala nezavisnu revizorsku kuću Crowe radi sprovođenja **eksterne verifikacije ESG izveštaja**. Ova odluka oslikava težnju kompanije da jača poverenje svojih stejkholdera i obezbedi da informacije koje se objavljuju budu tačne, potpune i usklađene sa GRI standardima. Eksterno uveravanje pruža dodatni nivo kredibiliteta ESG podacima i izveštavanju kompanije, potvrđujući usklađenost sa najboljim praksama korporativne transparentnosti.

Eksterno uveravanje sprovedeno od strane kompanije Crowe garantuje kredibilitet i pouzdanost ESG izveštaja, dodatno osnažujući odgovornost kompanije prema stejkholderima i doprinosi izgradnji poverenja zasnovanog na transparentnom poslovanju.

Ovaj izveštaj predstavlja rezultat posvećenog rada timova iz svih organizacionih celina kompanije, uz aktivnu podršku vrhovnog menadžmenta, potvrđujući posvećenost integraciji ESG principa u sve aspekte poslovanja. Kompanija objavljuje ESG izveštaje jednom godišnje, nakon objave revidiranih finansijskih izveštaja.

Ovaj izveštaj se odnosi na izveštajnu godinu koja započinje 1. januara i završava se 31. decembra 2024. godine. Izveštaj je objavljen u septembru 2025. godine.

Za sva pitanja i dodatne informacije u vezi sa izveštajem, kontakt osobe su Nataša Obradović, specijalni savetnik izvršnog direktora za oblast ekonomsko-pravnih poslova (natasao@telekom.rs) i Zoran Karić, stručnjak za zaštitu životne sredine (zoranka@telekom.rs).

Svi ESG izveštaji i prateći podaci dostupni su na zvaničnom sajtu kompanije: www.telekomsrbija.com.



II. GRI indeks sadržaja



GRI	Naziv	Strana
	ORGANIZACIJA	
2-1	Profil kompanije	6-9
2-2	Pravna lica uključena u CSR izveštaj	62
2-3	Period izveštavanja, frekvencija i kontakt osoba	62
2-4	Promena informacija	62
2-5	Revizija	62
	POSLOVNE AKTIVNOSTI I ZAPOSLENI	
2-6	Aktivnosti, lanac vrednosti i drugi poslovni odnosi	6-9, 29-30
2-7	Zaposleni	45-51
2-8	Radnici koji nisu stalno zaposleni	50
	UPRAVLJANJE	
2-9	Struktura i sastav upravljanja	10-11
2-10	Nominacija i izbor najvišeg upravljačkog tela	12-14
2-11	Predsedavajući najvišim telom upravljanja	12-14
2-12	Uloga najvišeg upravljačkog tela u nadgledanju upravljanja uticajima	12-14, 29
2-13	Delegiranje odgovornosti za upravljanje uticajima	12-14, 29
2-14	Uloga najvišeg upravljačkog tela u ESG izveštavanju	12-14, 29
2-15	Sukob interesa	17
2-16	Komuniciranje značajnih tema	17
2-17	Kolektivno znanje najvišeg upravljačkog tela	14
2-18	Evaluacija rada najvišeg upravljačkog tela	15

GRI	Naziv	Strana
2-19	Politika utvrđivanja naknade	Osnovne bruto plate zaposlenih utvrđuju se u skladu sa internom politikom kompanije. Pored osnovne plate, svi zaposleni mogu ostvariti pravo na godišnje bonuse i prodajne podsticaje, u skladu sa individualnim učinkom.
2-20	Proces utvrđivanja naknade	Kompanija Telekom Srbija trenutno nema uspostavljenu posebnu politiku utvrđivanja naknada koja bi bila direktno povezana sa ostvarenim rezultatima u oblasti održivosti.
2-21	Godišnji odnos ukupne naknade	Kompanija Telekom Srbija trenutno nema uspostavljenu posebnu politiku utvrđivanja naknada koja bi bila direktno povezana sa ostvarenim rezultatima u oblasti održivosti.
	STRATEGIJE, POLITIKE I PRAKSE	
2-22	Izjava o strategiji održivog razvoja	3-4
2-23	Politike odgovornog poslovanja	16-17
2-24	Ugrađivanje politika odgovornog poslovanja	16-17
2-25	Procesi kojima se otklanja negativan uticaj	16-22
2-26	Mehanizmi za savetovanje o etičkim standardima	17
2-27	Usklađenost sa zakonima i regulativama	15-22
2-28	Učešće u organizacijama	23-25

GRI	Naziv	Strana
	UKLJUČIVANJE STEJKHOLDERA	
2-29	Pristup uključivanju stejkholdera	31
2-30	Aranžmani kolektivnog pregovaranja	31
	MATERIJALNE TEME	
3-1	Proces utvrđivanja materijalnih tema	32
3-2	Lista materijalnih tema	33-34
	PRAKSE NABAVKI	
3-3	Upravljanje materijalnim temama	29-30
204-1	Proporcija učešća lokalnih dobavljača	30
	ANTI KORUPCIJSKE MERE	
3-3	Upravljanje materijalnim temama	18-20
205-1	Operacije procenjene na rizike povezane sa korupcijom	18
205-2	Komuniciranje i obuke o antikorupcijskim postupcima i procedurama	19-20
205-3	Potvrđeni slučajevi korupcije i preduzete mere	18
	ENERGIJA	
3-3	Upravljanje materijalnim temama	36, 38-40
302-1	Potrošnja energije u organizaciji	38-40
302-3	Intenzitet energije	38-39
302-4	Smanjenje potrošnje energije	38-40
302-5	Smanjenje energetske potrebe za proizvode i usluge	38-40

GRI	Naziv	Strana
	BIODIVERZITET	
3-3	Upravljanje materijalnim temama	43
304-1	Operativne lokacije u vlasništvu, zakupu ili pod upravom, koje se nalaze u ili u blizini zaštićenih područja i područja sa visokim stepenom biološke raznovrsnosti van zaštićenih zona	Telekomunikaciona industrija ne spada u sektore sa visokim negativnim uticajem na biodiverzitet. Ipak, Telekom Srbija prepoznaje izuzetan značaj očuvanja prirodnih ekosistema i zaštite ugroženih vrsta. U skladu s tim, kompanija kontinuirano sprovodi i unapređuje mere koje doprinose očuvanju biodiverziteta u okviru svojih infrastrukturnih aktivnosti, što predstavlja pozitivan uticaj na životnu sredinu i prirodu.
304-2	Značajni uticaji aktivnosti, proizvoda i usluga na biodiverzitet	
304-3	Staništa koja su zaštićena ili obnovljena	
304-4	Vrste sa Crvene liste IUCN-a i nacionalne liste zaštićenih vrsta sa staništima u oblastima koje su pogođene poslovnim aktivnostima	
	EMISIJE	
3-3	Upravljanje materijalnim temama	36, 37-38
305-1	Direktne GHG emisije (Scope 1)	37
305-2	Indirektne GHG emisije (Scope 2)	37
305-3	Druge indirektne GHG emisije (Scope 3)	Trenutno se ne vrši merenje emisija gasova u okviru Scope 3 kategorije.
305-4	Intenzitet GHG emisija	37
305-5	Smanjenje GHG emisija	37
305-7	Azotni oksidi (NOx), sumporni oksidi (SOx) i druge značajne emisije u vazduh	38
	ZBRINJAVANJE OTPADA	
3-3	Upravljanje materijalnim temama	36, 41-42
306-1	Proizvodnja otpada i značajni uticaji povezani sa otpadom	41-42
306-2	Upravljanje značajnim uticajima vezanim za otpad	41-42
306-3	Generisani otpad	41
306-4	Otpad preusmeren sa odlaganja	41
306-5	Otpad usmeren na odlaganje	41

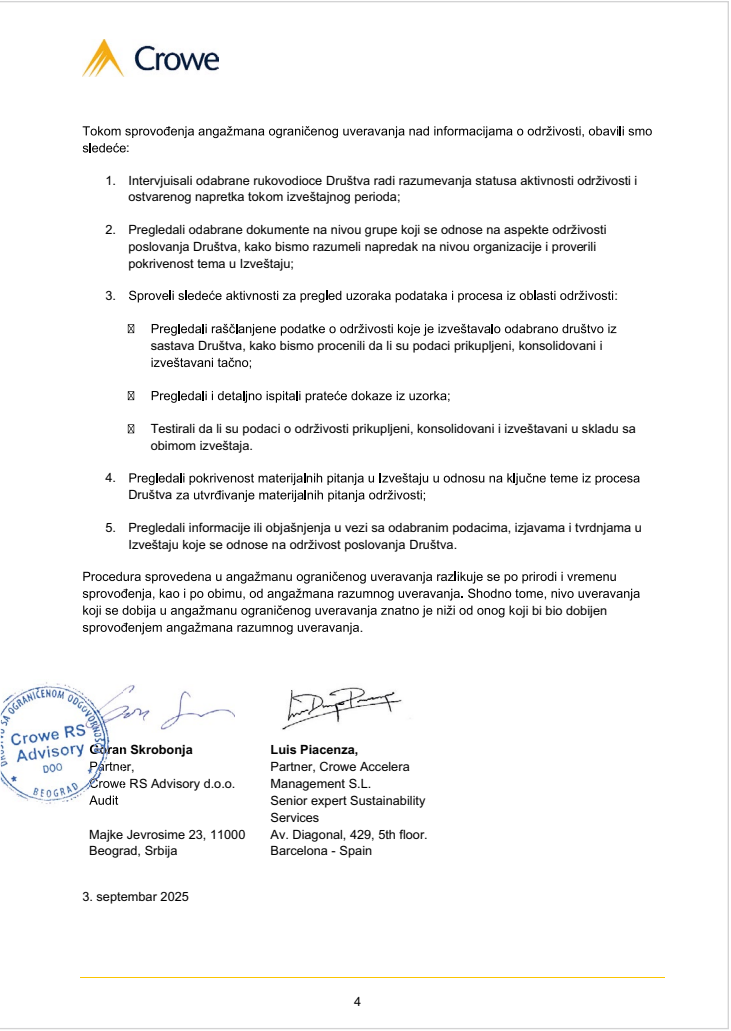
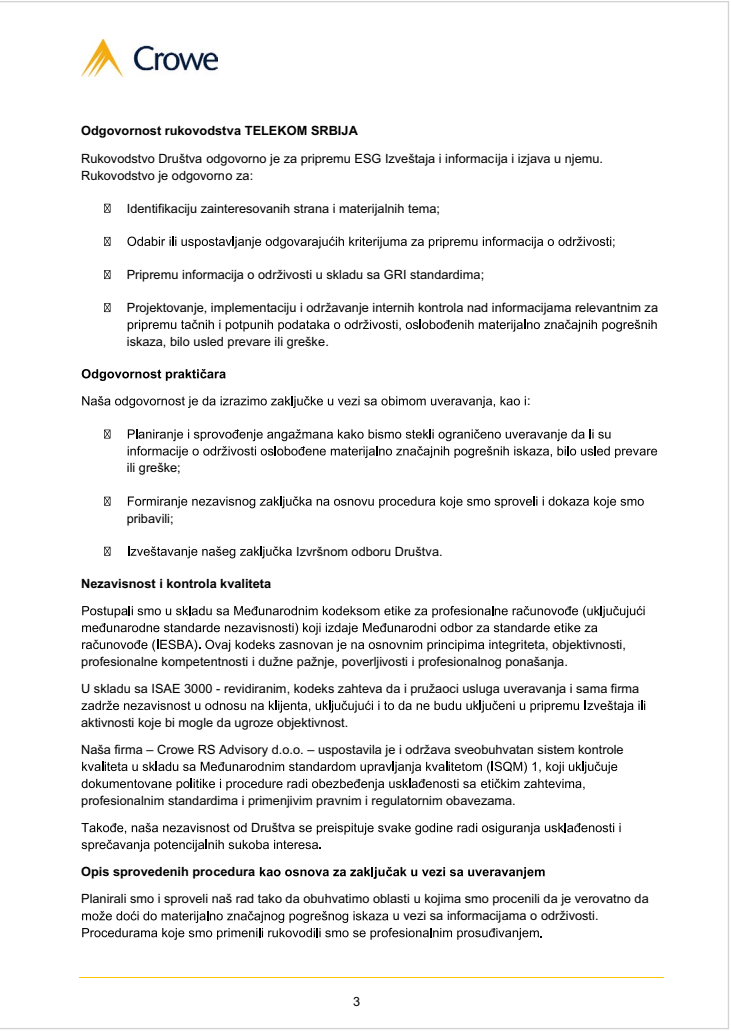
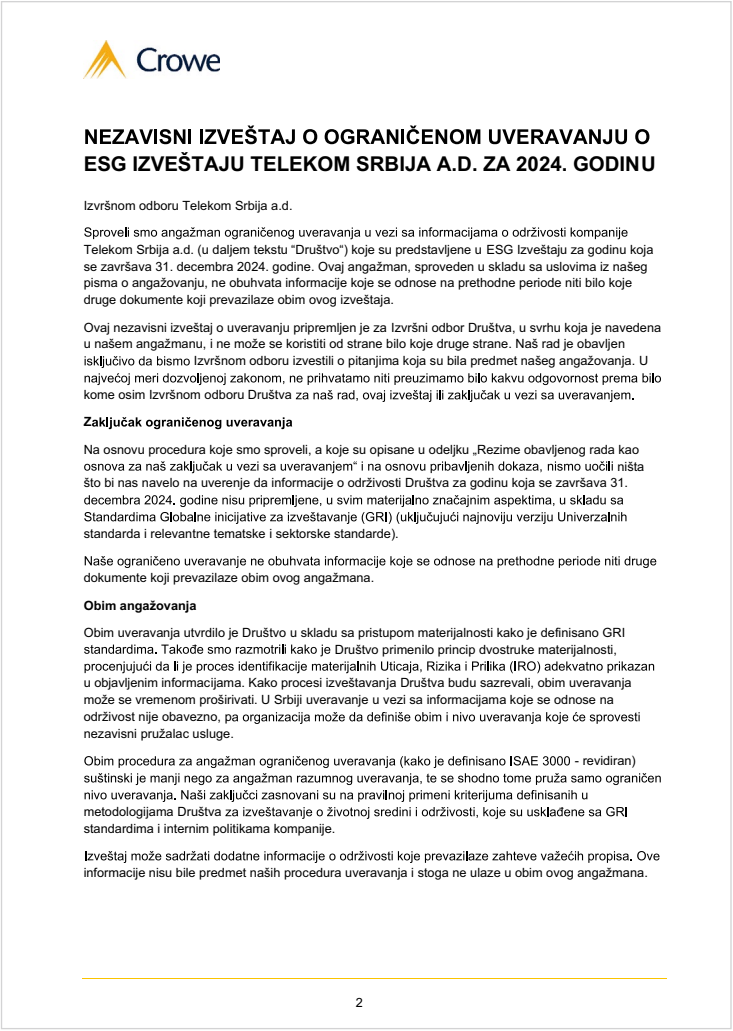
GRI	Naziv	Strana
	PROCENA UTICAJA NA ŽIVOTNU SREDINU DOBAVLJAČA	
3-3	Upravljanje materijalnim temama	36
308-1	Novi dobavljači koji su provereni prema ekološkim kriterijumima	Do sada nije sprovedena procena uticaja dobavljača na životnu sredinu. Telekom Srbija prepoznaje značaj ove oblasti za unapređenje održivosti u lancu vrednosti i planira dalje razvijanje mehanizama i metodologija koje će omogućiti praćenje i procenu ekološkog uticaja dobavljača u budućnosti.
308-2	Negativni uticaji na životnu sredinu u lancu snabdevanja i preduzete mere	
	UPRAVLJANJE LJUDSKIM KAPITALOM	
3-3	Upravljanje materijalnim temama	45-52
401-1	Zapošljavanje novih zaposlenih i fluktuacija zaposlenih	49-51
401-2	Pogodnosti koje se pružaju zaposlenima sa punim radnim vremenom, a koje se ne pružaju zaposlenima sa privremenim ili delimičnim radnim vremenom	52
401-3	Porodiljsko odsustvo	52
	BEZBEDNOST I ZDRAVLJE NA RADU	
3-3	Upravljanje materijalnim temama	53-54
403-1	Upravljanje bezbednošću i zdravljem na radu	53-54
403-2	Identifikacija rizika, procena rizika i istraga nezgoda	53-54
403-3	Usluge koje unapređuju bezbednost i zdravlje na radu	53-54
403-4	Učešće zaposlenih, konsultacije i komunikacija na temu bezbednosti i zdravlja na radu	53-54
403-5	Treninzi zaposlenih u vezi sa bezbednim i zdravim radom	53-54
403-6	Promocija zdravlja zaposlenih	53-54
403-7	Sprečavanje i ublažavanje uticaja na zdravlje i bezbednost na radu direktno povezanih sa poslovnim odnosima	53-54
403-8	Zaposleni koji su pokriveni menadžment sistemom za bezbedan i zdrav rad	53-54

GRI	Naziv	Strana
	BEZBEDNOST I ZDRAVLJE NA RADU	
403-9	Povrede na radnom mestu	53-54
403-10	Loše zdravlje povezano sa radom	53-54
	ANTIDISKRIMINATORNI PRINCIPI	
3-3	Upravljanje materijalnim temama	12-13, 15, 21, 51
405-1	Raznolikost u upravljačkom telu i među zaposlenima	12-13
405-2	Odnos plate i naknade muškaraca i žena	51
	PODRŠKA DRUŠTVENOJ ZAJEDNICI	
3-3	Upravljanje materijalnim temama	56-58
413-1	Operacije koje uključuju angažovanje lokalnih zajednica, procene uticaja i programe razvoja	56-58
413-2	Operacije sa značajnim stvarnim i potencijalnim negativnim uticajima na lokalne zajednice	58
	DRUŠTVENA PROCENA DOBAVLJAČA	
3-3	Upravljanje materijalnim temama	30
414-1	Novi dobavljači koji su provereni prema društvenim kriterijumima	Do sada nijedan dobavljač nije bio uključen u vezi sa poštovanjem principa društvene odgovornosti. Telekom Srbija prepoznaje značaj ove oblasti za unapređenje održivosti u lancu vrednosti i planira dalje razvijanje mehanizama i metodologija koje će omogućiti praćenje i procenu društvenih uticaja dobavljača u budućnosti.
414-2	Negativni društveni uticaji u lancu snabdevanja i preduzete mere	



GRI	Naziv	Strana
	BEZBEDNOST I ZDRAVLJE KUPACA	
3-3	Upravljanje materijalnim temama	59
416-1	Provera uticaja proizvoda na zdravlje i bezbednost kupaca	59
416-2	Slučajevi nepoštovanja propisa u vezi sa uticajem proizvoda i usluga na zdravlje i bezbednost	59
	ZAŠTITA PRIVATNOSTI POTROŠAČA	
3-3	Upravljanje materijalnim temama	60
418-1	Žalbe zbog nepoštovanja privatnosti kupaca i potrošača	60
	SOCIOEKONOMSKA USKLAĐENOST	
3-3	Upravljanje materijalnim temama	60
419-1	Nepoštovanje zakona i propisa u socijalnoj i ekonomskoj oblasti	60

III. Izveštaj o verifikaciji





Telekom Srbija

ESG izveštaj 2024.