



Sprawozdanie Zarządu z działalności
Call Center Tools S.A.
za rok obrotowy 2012

Spis treści

1.	Informacje ogólne	3
2.	Opis działalności	4
3.	Wydarzenia mające istotny wpływ na działalność Spółki w 2012 roku	6
4.	Obecność na rynku NewConnect	7
5.	Wydarzenia, które wystąpiły po dniu bilansowym i mogą mieć istotny wpływ na działalność	7
6.	Przewidywany rozwój Spółki	8
7.	Aktualna i przewidywana sytuacja finansowa.....	8
8.	Ważniejsze osiągnięcia w dziedzinie badań i rozwoju	9
9.	Informacje o nabyciu akcji własnych	9
10.	Posiadane przez jednostkę oddziały (zakłady)	9
11.	Informacje o instrumentach finansowych	9
12.	Czynniki ryzyka związane z działalnością Emitenta	12

1. Informacje ogólne

1.1 Dane spółki

Firma	Call Center Tools
Forma prawna	Spółka Akcyjna
Kraj siedziby	Polska
Siedziba	Warszawa
Adres	ul. Żelazna 54, 00-852 Warszawa
Tel.	+ 48 22 256 21 22
Fax	+ 48 22 256 21 22
Internet	www.cctools.pl
E-mail	inwestor@cctools.pl
KRS	0000383038
REGON	142351353
NIP	701 02 26 488

1.2 Zarząd Spółki

Na przestrzeni 2012 roku nie wystąpiły zmiany w Zarządzie Emitenta. Zarząd funkcjonuje jednoosobowo a spółkę do końca roku 2012 reprezentował członek zarządu w osobie Pani Anny Kosiorek-Czajki.

1.3 Rada Nadzorcza Spółki

Na przestrzeni 2012 roku wystąpiły zmiany w składzie Rady Nadzorczej Emitenta. Do dnia 18.09.2012 r. Rada Nadzorcza Spółki funkcjonowała w składzie: Adam Osiński, dr Bolesław Gawęł, Tomasz Piękoś, Anna Andrzejewska, Katarzyna Kubicka.

Z pełnienia funkcji członka Rady Nadzorczej na dzień 19.09.2012 r. zrezygnował Pan Adam Osiński. Rada Nadzorcza do końca 2012 roku funkcjonowała w niepełnym składzie. Dodatkowo po dniu bilansowym w lutym 2013 roku z pełnienia funkcji w radzie nadzorczej zrezygnowali także Pan Tomasz Piękoś (w dniu 14.02.2013 r.) oraz Pani Katarzyna Kubicka (w dniu 22.02.2013 r.). Skład Rady Nadzorczej został uzupełniony podczas Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Spółki 15 lutego 2013 roku.

Obecnie rada nadzorcza Spółki funkcjonuje w pełnym pięcioosobowym składzie i prezentuje się następująco: Mec. Wojciech Żmijewski, dr Bolesław Gawęł, Rafał Michalczyk, Anna Andrzejewska, Piotr Pyskło.

2. Opis działalności

Podstawową działalność Emitenta stanowi świadczenie usług w zakresie wsparcia działalności typu Call Center oraz rozwijanie narzędzi dedykowanych służących zwiększeniu skuteczności działań telemarketingowych, w tym, windykacji należności. Głównym produktem Emitenta jest na dzień dzisiejszy usługa ZIP, tj. usługa zmiennej identyfikacji połączeń. Oferowana usługa w sposób istotny zwiększa odbieralność połączeń wychodzących z Call Center do ich klientów lub dłużników. Dotychczasowe testy i doświadczenia wskazują, iż efektywność dzięki zastosowanemu rozwiązaniu wzrasta od 30 proc. do 60 proc. co oznacza realne oszczędności i większe przychody dla klientów Emitenta. Rozwiązania oferowane przez Emitenta znajdują zastosowanie przede wszystkim w takich branżach, jak *call & contact center*, windykacja oraz badania opinii publicznej. Wymienione branże systematycznie rozwijają się a zapotrzebowanie na usługi związane z telemarketingiem wciąż rosną. Emitent mimo faktu, iż nadal znajduje się we wczesnej fazie rozwoju, może pochwalić się znaczącymi klientami, z którymi wiążą go kilkuletnie umowy. Warto z nich wymienić:

- Bank Zachodni WBK S.A.
- Reiffeisen Bank Polska S.A.
- Meritum Bank S.A.
- EOS KSI Polska Sp. z o.o.
- BEST S.A.
- Żagiel S.A.
- Provident Polska S.A.

Model biznesowy Emitenta

Przychody Emitenta uzależnione są od wpływów abonamentowych, wielkości wygenerowanego ruchu telefonicznego oraz w niektórych przypadkach, skali oszczędności lub zwiększenia efektywności funkcjonowania Call Center. Emitent sprzedaje swoje usługi bezpośrednio, w przyszłości nie wyklucza jednak rozbudowy sieci sprzedaży pośredniej w oparciu o dostawców bazowych rozwiązań dla Call Center. Na rynku nie działają w chwili obecnej podmioty oferujące rozwiązania Emitenta ani działające w takim modelu rozliczeń. Dodatkowo, biorąc pod uwagę wieloletni charakter zawieranych umów z czasem, bariera wejścia z podobnym produktem na rynek przez konkurencję staje się wyższa a potencjalny rynek, kurczy się.

Obecnie na rynku funkcjonują dwa rodzaje firm świadczących usługi dla Call Center. Są to:

- *Dostawcy Rozwiązań* – przedsiębiorstwa skupiające działania na dostarczaniu i wdrożeniu rozwiązań zarówno sprzętowych, jak i aplikacyjnych, niezbędnych do funkcjonowania Call Center. Oferowane przez dostawców produkty to np.: dialer, power-dialer, tj. urządzenia systemowe automatycznego wybierania numerów z udostępnionej bazy danych, narzędzia do badań skuteczności kampanii, narzędzia do zarządzania bazami danych. Są to techniczne rozwiązania budowane w oparciu o sprzęt renomowanych producentów (takich jak Avaya, Ericsson, Siemens) lub są kompleksowymi rozwiązaniami autorskimi bazującymi na rozwiązaniach softwareowych możliwych do zaimplementowania w oparciu o dowolny, posiadany przez klienta sprzęt.
- *Operatorzy* – przedsiębiorstwa skupiające się na obsłudze ruchu telekomunikacyjnego generowanego przez Call Center. Zadaniem operatorów jest dostarczenie klientowi łączności o odpowiednich parametrach takich jak: ilość szczytów (ilość możliwych jednoczesnych rozmów), ilość

wywołań na sekundę (w przypadku dialerów i power-dialerów), identyfikacja numeru lub jej blokowanie, przyjmowanie połączeń przychodzących.

Emitent łączy charakter obu wyżej działalności w jednym podmiocie, generując wartość dodaną dla swoich klientów. Rozwiązania dostarczane przez Emitenta łączą w sobie funkcjonalności rozwiązań oferowanych zarówno przez dostawców, jak i operatorów, z tym że narzędzia oferowane przez Emitenta skupiają się przede wszystkim na podniesieniu efektywności wykonywanych połączeń, oraz zwiększeniu wykorzystania posiadanej przez klienta bazy. Stwarza to więc możliwość współpracy z innymi dostawcami. Dla klientów dużym ułatwieniem w tym wypadku jest brak konieczności integracji przez zespół Call Center rozwiązań dostarczanych przez operatorów i dostawców osobno.

Oferta i model rozliczeń Emitenta

Produkty Emitenta są połączeniem specjalistycznego oprogramowania, sprzętu oraz usług telekomunikacyjnych – i są sprzedawane w charakterze dedykowanej usługi. Obecnie produktem będącym w fazie komercjalizacji jest ZIP. Jest to rozwiązanie, które jest odpowiedzią na potrzebę zwiększonej efektywności skutecznego dodzwaniania się do klientów ze strony firm Call Center. Na chwilę obecną nikt nie oferuje podobnych rozwiązań na rynku polskim, a siłą produktu stanowi pomysł i wykorzystanie wiedzy z zakresu telekomunikacji oraz zagadnień Call Center. Podstawowym ryzykiem jest możliwość skopiowania rozwiązania przez dostawców rozwiązań bądź operatorów. Aby zminimalizować ryzyko, produkt jest oferowany, jako usługa dająca klientowi wymierne korzyści w postaci zwiększenia skuteczności wykorzystania posiadanej bazy klientów, ograniczając jednocześnie dostęp do sposobu jej działania. Każdy klient Emitenta ma szansę przetestować rozwiązanie w praktyce, przed podpisaniem ostatecznego kontraktu. Szczegółowe zasady mechanizmu działania systemu ZIP, pozostają tajemnicą handlową Emitenta w rozumieniu art. 11 ustawy z 16.4.1993 roku. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz art. 72(1) kodeksu cywilnego.

3. Wydarzenia mające istotny wpływ na działalność Spółki w 2012 roku

Rok 2012 był okresem dalszej komercjalizacji oferty a przede wszystkim rozwiązania ZIP i weryfikacji jego skuteczności w realiach rynkowych. Z tej próby oferta Emitenta wyszła obronną ręką, otrzymując pozytywne informacje zwrotne od potencjalnych klientów oraz pozyskując znaczących użytkowników swoich usług. Na przestrzeni 2012 roku Spółka zaprezentowała swoją ofertę u kilkudziesięciu potencjalnych klientów i rozpoczęła negocjacje handlowe z kilkunastoma z nich, reprezentującymi czołówkę krajowych instytucji finansowych, firm windykacyjnych oraz organizacji call-center. W omawianym okresie pozyskała na długoterminową współpracę m.in. takich klientów jak:

- DataBroker S.A. (EBI 22/2012),
- Raifeisen Bank Polska S.A. (EBI 19/2012),
- Telmon Sp. z o.o. S.K.A. (EBI 14/2012),
- ASSG S.A. (EBI 12/2012),
- EOS KSI Polska Sp. z o.o (EBI 11/2012),
- BEST S.A. (EBI 8/2012),
- Lettel Sp. z o.o. (EBI 3/2012),

którzy uzupełnili portfolio stale współpracujących ze Spółką klientów z poprzednich lat w tym:

- Żagiel S.A.,
- Meritum Bank S.A.,
- Provident Polska,
- Holicon,
- Universal Agent.

Tendencja którą dało się zaobserwować na przestrzeni ubiegłego roku czyli wzrost kosztów związanych z obsługą dużych klientów miała już ograniczony zasięg w 2012 roku, co pozwala przypuszczać iż faktyczne koszty pozyskiwania i uruchamiania klientów odzwierciedlają rzeczywistą sytuację. Między innymi dzięki temu udało się poprawić rentowność działalności w skali roku. Nie zmienia to jednak faktu, iż proces sprzedaży usług Emitenta jest złożony i czasochłonny - Zakłada konieczność uzyskania pozytywnej opinii kilku departamentów, wieloszczeblowość decyzji, wymagania dotyczące testów sprawiają, iż od momentu rozpoczęcia rozmów do momentu zamknięcia sprzedaży stosowną umową w przypadku dużych i bardzo dużych instytucji mija kilka miesięcy. Przekłada się to bezpośrednio na ponoszone przez spółkę koszty i wpływa na prezentowaną rentowność. Efekt ten jednak z czasem powinien tracić na znaczeniu, bowiem powinien być niwelowany przez przychody z już wdrożonych klientów, przykładem powinien być właśnie zakończony, 2012 rok.

Reasumując, rok 2012 był dla Spółki dobry. Choć wynik finansowy po czterech kwartałach był zgodny z oczekiwaniami zarówno Zarządu, jak i głównych akcjonariuszy to jednak na skutek konieczności odpisu dwóch nierozliczonych i przeterminowanych należności, ostateczne wyniki roczne musiały zostać skorygowane w dół o ok. 130 tys. zł. Sprzedaż rozumiana jako generowanie przychodów i marży przez dotychczasowych i nowych klientów powinna nadal rosnąć, zaś baza użytkowników rozwiązań Spółki sukcesywnie się rozrastać o największych i najważniejszych z punktu widzenia dalszego rozwoju klientów. Zaplanowane przez Urząd Komunikacji Elektronicznej obniżki stawek MTR (stawki dotyczą rozliczeń

międzyoperatorskich) na 2013 rok, które mają wpływ na generowane przez Spółkę przychody, będą miały neutralny wpływ na jej wyniki. Dynamika przychodów może wyhamować lub spaść, jednakże podobna sytuacja wystąpi po stronie kosztowej, w rezultacie Spółka w praktyce może nie odczuć tych zmian a nawet, może skorzystać, z uwagi na różnice w cenie kontraktowanych usług przed obniżkami stawek i ponoszonymi kosztami, po ich obniżkach.

4. Obecność na rynku NewConnect

Call Center Tools S.A. notowana jest w Alternatywnym Systemie obrotu NewConnect, prowadzonym przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. (nazwa skrócona: CCT) od 4 lipca 2011 r. Emitent w październiku 2012 roku w zgodzie z regulaminem rynku alternatywnego zaprzestał z korzystania z usług Autoryzowanego Doradcy, którym był dla Spółki EBC Solicitors S.A.

5. Wydarzenia, które wystąpiły po dniu bilansowym i mogą mieć istotny wpływ na działalność

Spółka kontynuuje politykę aktywnego pozyskiwania klientów. W okresie po dniu bilansowym pozyskała znaczących klientów o których informowała rynek stosownymi Raportami bieżącymi (w systemie EBI). I tak, po dniu bilansowym, do bazy abonenckiej Emitenta dołączyli: Mennica Polska od 1766 Sp. z o.o. (EBI 15/2013) oraz Bank Zachodni WBK S.A. (EBI 12/2013). Z wartych odnotowania wydarzeń korporacyjnych należy wskazać rezygnację członka rady nadzorczej Pana Tomasza Piękosia z pełnionej funkcji (EBI 8/2013) oraz rezygnację członka rady nadzorczej Pani Katarzyny Kubickiej z pełnionej funkcji (EBI 16/2013). Skład rady został uzupełniony podczas nadzwyczajnego walnego zgromadzenia Spółki w dniu 15.02.2013 r. Na ww. nadzwyczajnym walnym zgromadzeniu dokonano także doprecyzowania szeregu statutowych zapisów spółki o których informacja została podana do publicznej wiadomości stosownymi raportami. W lutym 2013 rok ujawnił się także nowy znaczący akcjonariusz, który przekroczył próg 5% i ujawnił się z pakietem akcji stanowiących 9,71% udziału w kapitale zakładowym i głosach spółki. Jest to cypryjski wehikuł inwestycyjny Chance2Play Ltd. (ESPI 4/2013).

Z czynników wartych odnotowania choć mających źródło poza spółką, należy wskazać pierwszą z dwóch planowanych na 2013 rok obniżek stawek MTR. Ma ona związek z wcześniej zapowiedzianymi działaniami Urzędu Komunikacji Elektronicznej. 14 grudnia 2012 roku Prezes UKE wydała decyzję w sprawie określenia operatorów o znaczącej pozycji na rynku świadczenia usługi zakańczania połączeń głosowych w ruchomej publicznej sieci telefonicznej nakładając na siedmiu operatorów telefonii komórkowej obowiązek stosowania od 1 stycznia 2013 r. niższych i symetrycznych stawek MTR (od 01.01.2013 r. stawkę 8,26 gr/minutę, a od 01.07.2013 r. stawkę 4,29 gr/minutę). W konsekwencji dla spółki oznacza to z jednej strony zmniejszenie kosztów, z drugiej, przychodów. W opinii zarządu obniżki te powinny mieć neutralny wpływ na działalność spółki.

6. Przewidywany rozwój Spółki

W chwili obecnej Zarząd nie widzi powodów do zmiany realizowanej strategii. Rok 2013 powinien być okresem dalszego umacniania bazy klientów, zwiększania sprzedaży oraz poprawy rentowności. W portfolio użytkowników rozwiązań oferowanych przez Spółkę, powinni się znaleźć reprezentanci ścisłej czołówki krajowych banków oraz firm windykacyjnych. W 2013 roku Zarząd spodziewa się podwyższonych wydatków w pierwszej połowie roku związanych z inwestycjami w rozbudowę posiadanej platformy ZIP o nowe funkcjonalności oraz planuje inwestycje w nowe produkty. Decyzję tę uzależnia jednak od popytu rynkowego oraz liczby realizowanych w tym czasie wdrożeń.

7. Aktualna i przewidywana sytuacja finansowa

W roku obrotowym 2012 narastająco po czterech kwartałach Spółka wygenerowała zysk netto w wysokości 165.826,67 zł. Osiągnęła wynik EBITDA na poziomie 331.260,75 zł oraz przychody w wysokości 8.320.331,86 zł. Kapitał własny Spółki na dzień 31.12.2012 r. wynosił 1.031.275,31 zł. Podstawowe wielkości ekonomiczne wykazane w sprawozdaniu finansowym na dzień 31 grudnia 2012 przedstawiały się następująco:

Pozycja	Wartość w zł
Kapitał zakładowy	465.000,00
Kapitał własny	1.031.275,31
Finansowe inwestycje długoterminowe	0,00
Aktywa obrotowe	2.284.120,24
Zobowiązania długoterminowe	19.563,06
Zobowiązania krótkoterminowe	1.423.656,93

W opinii Zarządu Spółki obecna sytuacja finansowa pozwala na realizowanie założonej strategii a sytuacja finansowa Spółki pozwala na bieżące regulowanie zobowiązań. Plany spółki na 2013 rok wiążą się z aktualizacją platformy ZIP związaną z dostosowaniem jej do wymogów nowych klientów, zwiększeniem jej wydajności a także rozbudową o nowe funkcjonalności. Call Center Tools S.A. zamierza nadal aktywnie pozyskiwać klientów z „najwyższej półki” budując swoją przewagę konkurencyjną, co jednak w krótkim okresie może wiązać się z ponoszeniem znacznych kosztów wdrożeniowych, niezbędnych w celu uruchomienia usług w konkretnych lokalizacjach klienta. Spółka przewiduje również sytuację w której Zarząd zdecyduje się sięgnąć po dodatkowe kapitały, czy to poprzez zwiększenie zadłużenia, sięgając po dostępne środki unijne lub też podwyższając kapitały własne w drodze emisji nowych akcji. Pierwsza połowa roku może charakteryzować się niskim lub wręcz ujemnym wynikiem finansowym, druga z kolei w oczekiwaniach zarządu powinna przynieść zdecydowaną poprawę na poziomie osiąganym wyników.

8. Ważniejsze osiągnięcia w dziedzinie badań i rozwoju

W minionym roku Call Center Tools S.A. rozpoczęła prace w zakresie podniesienia funkcjonalności platformy ZIP oraz prace optymalizujące jego obsługę zarówno od strony administracyjnej, jak i użytkownika. Na przełomie roku zostały ulepszone i wprowadzone takie funkcjonalności jak automatyczny pomiar efektywności, rozbudowane raportowanie, rozwiązania w zakresie efektywniejszej integracji z istniejącymi systemami obsługi *call center*, współpracy z szerszym spektrum formatów dostępnych na rynku baz danych. Dodatkowo wzbogacono możliwości narzędzia o możliwość szybkiego udostępniania usług z wykorzystaniem łączy szyfrowanych, tworzenia VPN (w ramach systemu bezpieczeństwa), zwiększono poziom zabezpieczeń poprzez redundancję sprzętową i aplikacyjną rozwiązania. Ze względu na rosnące wymagania Klientów, jak również w związku z nowymi kontraktami zawartymi z dużymi instytucjami finansowymi, centralny system obsługujący narzędzie ZIP przeniesiony został także do centrum kolokacyjnego, jednego z wiodących operatorów telekomunikacyjnych.

9. Informacje o nabyciu akcji własnych

Spółka nie nabywała własnych akcji.

10. Posiadane przez jednostkę oddziały (zakłady)

Spółka nie posiada oddziałów.

11. Informacje o instrumentach finansowych

Od dnia 4 lipca 2011 następujące instrumenty finansowe Call Center Tools S.A. są notowane w Alternatywnym Systemie obrotu NewConnect, prowadzonym przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.:

- 4.000.000 akcji zwykłych na okaziciela serii A,
- 650.000 akcji zwykłych na okaziciela serii B.

W związku z czym Spółka identyfikuje możliwość wystąpienia następujących czynników ryzyka związanych z notowaniem instrumentów finansowych Spółki na rynku NewConnect:

Ryzyko wahań cen akcji oraz niedostatecznej płynności akcji

Ceny papierów wartościowych notowanych w Alternatywnym systemie obrotu mogą podlegać znaczącym wahanom, w zależności od kształtowania się relacji podaży i popytu. Relacje te zależą od wielu złożonych czynników, w tym w szczególności od niemożliwych do przewidzenia decyzji inwestycyjnych podejmowanych przez poszczególnych inwestorów. Wiele czynników wpływających na ceny papierów wartościowych notowanych w Alternatywnym systemie obrotu jest niezależnych od sytuacji i działań Emitenta. Przewidzenie kierunku wahań cen papierów

wartościowych notowanych w Alternatywnym systemie obrotu, tak w krótkim, jak i w długim terminie, jest przy tym bardzo trudne. Jednocześnie papiery wartościowe notowane w Alternatywnym systemie obrotu cechują się mniejszą płynnością w stosunku do papierów wartościowych notowanych na rynku regulowanym. W przypadku Emitenta ograniczona płynność papierów wartościowych wynika również ze stosunkowo niewielkiej ilości Akcji Serii B, wyemitowanych w ramach oferty prywatnej, jak również zawarcia przez Emitenta z większością Akcjonariuszy serii A umów o ograniczenie zbywalności akcji. W związku z powyższym istnieje ryzyko, że posiadacz akcji Emitenta nie będzie mógł sprzedać ich w wybranych przez siebie terminie lub ilości albo po oczekiwanej przez siebie cenie. W skrajnym przypadku istnieje ryzyko poniesienia strat na skutek sprzedaży akcji po cenie niższej od ceny ich nabycia. Podobnie istnieje ryzyko, że osoba zainteresowana nabyciem papierów wartościowych Emitenta w ramach transakcji zawartej w Alternatywnym systemie obrotu może nie mieć możliwości zakupu tych papierów w wybranych przez siebie terminie lub ilości albo po oczekiwanej przez siebie cenie. Należy podkreślić, iż ryzyko inwestowania w papiery wartościowe notowane w Alternatywnym systemie obrotu jest znacznie większe od ryzyka związanego z inwestycjami na rynku regulowanym, w papiery skarbowe czy też w jednostki uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych stabilnego wzrostu lub zrównoważonych.

Ryzyko związane z wydaniem decyzji o zawieszeniu lub o wykluczeniu akcji Emitenta z obrotu w Alternatywnym systemie obrotu

Zgodnie z §11 Regulaminu Alternatywnego Systemu Obrotu, jego organizator może zawiesić obrót instrumentami finansowymi na okres nie dłuższy niż 3 miesiące:

- na wniosek emitenta;
- jeżeli uzna, że wymaga tego interes i bezpieczeństwo uczestników obrotu;
- jeżeli emitent narusza przepisy obowiązujące w Alternatywnym systemie obrotu.

Zgodnie z §12 ust. 1 Regulaminu Alternatywnego Systemu Obrotu, jego organizator może wykluczyć instrumenty finansowe z obrotu:

- na wniosek emitenta, z zastrzeżeniem możliwości uzależnienia decyzji w tym zakresie od spełnienia przez emitenta dodatkowych warunków;
- jeżeli uzna, że wymaga tego interes i bezpieczeństwo uczestników obrotu;
- wskutek ogłoszenia upadłości emitenta albo w przypadku oddalenia przez sąd wniosku o ogłoszenie upadłości z powodu braku środków w majątku emitenta na zaspokojenie kosztów postępowania;
- wskutek otwarcia likwidacji emitenta.

Zgodnie z §12 ust. 2 Regulaminu Alternatywnego Systemu Obrotu, jego organizator wyklucza instrumenty finansowe z obrotu:

- w przypadkach określonych przepisami prawa;
- jeżeli zbywalność tych instrumentów stała się ograniczona;
- w przypadku zniesienia dematerializacji tych instrumentów;

- po upływie 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się postanowienia o ogłoszeniu upadłości emitenta, obejmującej likwidację jego majątku, lub postanowienia o oddaleniu przez sąd wniosku o ogłoszenie tej upadłości z powodu braku środków w majątku emitenta na zaspokojenie kosztów postępowania.

Zgodnie z §12 ust. 3 Regulaminu Alternatywnego Systemu Obrotu, przed podjęciem decyzji o wykluczeniu instrumentów finansowych z obrotu Organizator Alternatywnego Systemu może zawiesić obrót tymi instrumentami finansowymi. Do terminu zawieszenia w tym przypadku nie stosuje się postanowienia §11 ust. 1 (zawieszenie obrotu może trwać dłużej niż 3 miesiące).

Zgodnie z art. 78 ust. 2 Ustawy o obrocie w przypadku gdy wymaga tego bezpieczeństwo obrotu w alternatywnym systemie obrotu lub jest zagrożony interes inwestorów, firma inwestycyjna organizująca alternatywny system obrotu, na żądanie Komisji, wstrzymuje wprowadzenie instrumentów finansowych do obrotu w tym alternatywnym systemie obrotu lub wstrzymuje rozpoczęcie obrotu wskazanymi instrumentami finansowymi na okres nie dłuższy niż 10 dni.

Zgodnie z art. 78 ust. 3 Ustawy o obrocie w przypadku gdy obrót określonymi instrumentami finansowymi jest dokonywany w okolicznościach wskazujących na możliwość zagrożenia prawidłowego funkcjonowania alternatywnego systemu obrotu lub bezpieczeństwa obrotu dokonywanego w tym alternatywnym systemie obrotu, lub naruszenia interesów inwestorów, na żądanie Komisji, firma inwestycyjna organizująca alternatywny system obrotu zawiesza obrót tymi instrumentami finansowymi na okres nie dłuższy niż miesiąc.

Zgodnie z art. 78 ust. 4 Ustawy o obrocie na żądanie Komisji, firma inwestycyjna organizująca alternatywny system obrotu wyklucza z obrotu wskazane przez Komisję instrumenty finansowe, w przypadku gdy obrót nimi zagraża w sposób istotny prawidłowemu funkcjonowaniu alternatywnego systemu obrotu lub bezpieczeństwu obrotu dokonywanego w tym alternatywnym systemie obrotu, lub powoduje naruszenie interesów inwestorów.

Informacje o zawieszeniu lub wykluczeniu instrumentów finansowych z obrotu publikowane są niezwłocznie na stronie internetowej Organizatora Alternatywnego Systemu Obrotu.

Zgodnie z §16 Regulaminu Alternatywnego Systemu Obrotu jeżeli emitent nie wykonuje obowiązków określonych w rozdziale V Regulaminu Organizator Alternatywnego systemu obrotu może:

- upomnieć emitenta, a informację o upomnieniu opublikować na swojej stronie internetowej;
- zawiesić obrót instrumentami finansowymi emitenta w Alternatywnym systemie obrotu;
- wykluczyć instrumenty finansowe emitenta z obrotu w Alternatywnym systemie obrotu; przy czym w przypadku zawieszenia obrotu instrumentami finansowymi emitenta w oparciu o §16 Regulaminu okres zawieszenia może trwać dłużej niż 3 miesiące.

Zgodnie z §16 ust. 3 Regulaminu Alternatywnego Systemu Obrotu jeżeli informacje przekazane przez emitenta mogą mieć istotny wpływ na notowanie jego instrumentów finansowych w Alternatywnym systemie obrotu, ich przekazanie może stanowić podstawę do czasowego

zawieszenia obrotu tymi instrumentami w Alternatywnym systemie obrotu przez Organizatora Alternatywnego Systemu Obrotu.

Zawieszenie notowań akcji na Giełdzie lub ich wykluczenie może mieć negatywny wpływ na płynność akcji w obrocie wtórnym oraz ich wartość rynkową, a w szczególności może utrudnić akcjonariuszom ich zbywanie. Ryzyko powyższe dotyczy akcji wszystkich spółek notowanych na Giełdzie.

Ryzyka związane z sankcjami administracyjnymi nakładanymi przez KNF

W przypadku gdy Emitent nie wykonuje lub wykonuje nienależycie obowiązki wskazane w art. 96 Ustawy o ofercie publicznej, Komisja może:

- wydać decyzję o wykluczeniu, na czas określony lub bezterminowo, papierów wartościowych z obrotu w Alternatywnym systemie obrotu, albo
- nałożyć, biorąc pod uwagę w szczególności sytuację finansową podmiotu, na który kara jest nakładana, karę pieniężną do wysokości 1.000.000 zł, albo
- zastosować obie sankcje łącznie.

12. Czynniki ryzyka związane z działalnością Emitenta

Poniżej przedstawione zostały podstawowe ryzyka związane z działalnością Spółki.

Ryzyko związane z krótkim okresem prowadzenia działalności operacyjnej Emitenta

Poprzednik prawny Emitenta został zarejestrowany w Krajowym Rejestrze Sądowy w dniu 16 marca 2010 roku. Działalność operacyjną Emitent rozpoczął w drugiej połowie 2010 roku. Inwestorzy muszą wziąć pod uwagę, że dynamiczny rozwój działalności Emitenta, wykazany w sprawozdaniu finansowym za rok 2010 i 2011, może nie zostać powtórzony w przyszłości.

Ryzyko uzależnienia przychodów od budżetów marketingowych

Przychody Emitenta pośrednio zależą od wielkości budżetów marketingowych przedsiębiorstw, które w swojej działalności wykorzystują narzędzia telemarketingowe, w szczególności dotyczy to działań telesprzedaży, w oraz działań windykacyjnych. Przekłada się to na liczbę i wielkość możliwych do pozyskania zleceń i generowanego przez Call Center ruchu telekomunikacyjnego. W przypadku załamania się koniunktury, budżety marketingowe są jednymi z pierwszych których dotyczą oszczędności i ograniczenia. To oznacza, że taka sytuacja może natychmiast przełożyć się na kondycję finansową Emitenta. Pewnym czynnikiem łagodzącym gwałtowne obniżenie przychodów Emitenta, jest fakt, iż dostarcza narzędzia zwiększające efektywność, a ich relacja użyteczności do ceny, wypada bardzo korzystnie zatem przyczynia się do oszczędności które może poczynić klient.

Ryzyko odejścia kluczowego klienta

Emitent jest podmiotem o krótkiej historii działalności, zaś jego główny produkt znajduje się w fazie komercjalizacji. Z tego powodu spółka nie może pochwalić się liczbą klientów, która gwarantowałaby wysoką stabilność przychodów. Odejście jednego z klientów mogłoby poważnie

wpłynąć na wyniki finansowe oraz realizację prognoz. Ryzyko to jednak maleje z czasem, w miarę pozyskiwania nowych kontraktów. W międzyczasie zarząd Emitenta zamierza prowadzić zachowawczą, ale również i elastyczną politykę w zakresie kosztów, która w razie wystąpienia sytuacji o której mowa, pozwalałaby na natychmiastową reakcję w zakresie rekompensowania utraty przychodów odpowiednimi korektami po stronie kosztowej działalności.

Ryzyko niepowodzenia strategii rozwoju Emitenta

Emitent narażony jest na ryzyko związane z nietrafnością przyjętych założeń strategicznych dotyczących m.in. rozwijanych usług i produktów oraz przyszłego zapotrzebowania na nie ze strony klientów. Powyższe wpływa także na ryzyko niezrealizowania możliwych do osiągnięcia przychodów i wyników finansowych. Emitent minimalizuje to ryzyko poprzez dokonywanie analiz rynkowych, dobór fachowej kadry i przede wszystkim, wprowadzanie produktów tworzonych wspólnie z przyszłymi ich użytkownikami. Dobre rozpoznanie potrzeb klientów poprzez pilotażowe i testowe wdrożenia zwiększają prawdopodobieństwo przyjęcia się danego rozwiązania na rynku.

Ryzyko związane z prognozami i planowaniem

Prognozy przyszłych działań niosą ze sobą ryzyko, że prognozy stanowiące podstawę podjęcia decyzji o rozpoczęciu planowanych przez Emitenta działań (np. inwestycji) nie sprawdzą się na skutek zmian zachodzących w otoczeniu ekonomicznym, prawnym lub społecznym. Prognozy dotyczące wyników finansowych czy planowanych inwestycji mogą okazać się chybione, mimo przyjęcia słusznych założeń w procesie prognozowania. W celu ograniczenia takiego ryzyka Zarząd Emitenta aktualizuje i koryguje prognozy stanowiące podstawę dla decyzji biznesowych Emitenta.

Ryzyko realizowanych kontraktów

Działalność Emitenta polega w dużej mierze na realizacji procesów i zadań o wysokim stopniu technicznej złożoności, wymagających pracy specjalistów z różnych dziedzin, a także w niektórych wypadkach zaangażowania strony trzeciej, co może wiązać się z ryzykiem wydłużenia czasu wdrożenia narzędzi systemowych przez Emitenta, zmiany zakresu działań oraz wyższych, przekraczających planowane, kosztów związanych z realizacją kontraktu. Ryzyko takie może wiązać się z odstąpieniem klienta od kontraktu, ewentualnymi reklamacjami lub roszczeniami finansowymi. Emitent minimalizuje powyższe ryzyka poprzez zatrudnianie posiadających wysokie kompetencje specjalistów oraz doświadczonej kadry zarządzającej, a także uwzględnia tą kwestie w zawieranych z partnerami umowach.

Ryzyko pojawienia się konkurencji

Emitent działa na szybko rozwijającym się rynku usług dedykowanych Contact & Call Centers. Istnieje prawdopodobieństwo zaistnienia na tym rynku konkurencji posiadającej większe zasoby finansowe niż Emitent. Ponadto Emitent na dzień dzisiejszy nie dywersyfikuje znacząco swojej działalności. Może to być przyczyną zagrożenia konkurencją, gdy podobne usługi z wykorzystaniem podobnej technologii zaczną oferować krajowe lub zagraniczne spółki na terenie kraju. Mogłoby to doprowadzić do zwiększonych kosztów prowadzenia działalności przez Emitenta. Zarząd Emitenta zwraca jednak uwagę na fakt, iż w miarę przyrostu kontraktów, które w działalności Emitenta zazwyczaj mają charakter długoterminowy oraz umów na wyłączność,

bariera wejścia na rynek przez potencjalnego konkurenta staje się wyższa, a konsekwencje jego pojawienia się stają się dla Emitenta z czasem coraz mniejsze .

Ryzyko utraty kluczowych pracowników

Niekontrolowana utrata kluczowych pracowników mogłaby negatywnie wpłynąć na tempo realizacji zadań oraz na dalszy rozwój usług świadczonych przez Emitenta. Zatrudnienie specjalistów, w przypadku zakończenia współpracy z dotychczasowymi pracownikami, wiązałoby się z długotrwałym procesem rekrutacji, a następnie nowozatrudnione osoby musiałyby zapoznać się z działalnością Emitenta, co mogłoby opóźnić termin osiągnięcia oczekiwanych rezultatów. Emitent uwzględnia to ryzyko w swojej polityce kadrowej stosując odpowiednie zapisy w umowach o pracę oraz innych związanych z wykonywaniem prac na rzecz Emitenta z pracownikami i współpracownikami, jak również stosuje system premii uzależniony od realizacji zadań i planów sprzedażowych.

Ryzyko związane z niespłacalnością należności od odbiorców

Emitent, zawierając umowy z odbiorcami, stara się zapewnić bezpieczeństwo transakcji poprzez odpowiedni, poprzedzony analizą wiarygodności, dobór kontrahentów, a także poprzez odpowiednią konstrukcję umów oraz monitoring bieżących należności i ich egzekucję. Należy się jednak liczyć z istniejącym ryzykiem braku spłaty należności z tytułu wykonania kluczowych umów lub wynikającym z bieżącej działalności nawarstwieniem się niespłaconych należności, co może odbić się na kondycji Emitenta. Emitent zwraca jednak uwagę, że jest to ryzyko umiarkowane, ze względu na fakt iż świadczone przez Emitenta usługi odgrywają kluczową rolę w działalności większości klientów, przede wszystkim, Call Centers zewnętrznych. Wstrzymanie świadczenia usług takim klientom przez Emitenta w praktyce powoduje niemożność prowadzenia przez nich dalszej działalności. W związku z tym, dbanie o przepływy finansowe i regulowanie płatności wobec Emitenta leży w interesie większości jego klientów.

Ryzyko związane z bezpieczeństwem internetowym oraz ochroną danych osobowych

Oparcie świadczenia usług na infrastrukturze teleinformatycznej wiąże się z zagrożeniami typowymi dla sieci informatycznych, czyli ryzykiem włamania do systemu, paraliżu sieci lub kradzieży danych o udostępnianych usługach lub danych osobowych podlegających rygorowi ustawy o ochronie danych osobowych. Niebezpieczeństwo włamania, kradzieży danych teleinformatycznych lub paraliżu systemu wiąże się z zagrożeniem dla możliwości świadczenia usług przez Emitenta. Z kolei kradzież lub udostępnienie danych niezgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych może skutkować karami przewidzianymi ustawą lub roszczeniami osób poszkodowanych. Emitent ocenia jednak to ryzyko jako minimalne. Większość baz z wrażliwymi danymi wykorzystywanymi w realizowanej usłudze, znajduje się po stronie klienta. Emitent dostarcza przede wszystkim narzędzie i unika bezpośredniej ingerencji lub interakcji z takimi danymi.

Ryzyko konieczności ponoszenia znaczących nakładów inwestycyjnych

Emitent w zależności od wariantu rozliczeń z klientem, może być zobligowany do finansowania niezbędnego zaplecza technicznego umożliwiającego realizację danej usługi. Jest wysoce prawdopodobne, że wraz ze zwiększaniem funkcjonalności rozwiązań oferowanych przez Emitenta oraz z uwagi na oczekiwania klientów, może zaistnieć konieczność zwiększenia

wydatków na sprzęt oraz aplikacje. Aby takie sytuacje nie występowały w sposób niekontrolowany, Emitent stara się rozwijać swoje produkty zgodnie z planem i harmonogramem ustalonym na długo przed jego realizacją oraz na bieżąco konsultuje potrzeby klientów, przy jednoczesnym monitorowaniu przepływów finansowych.

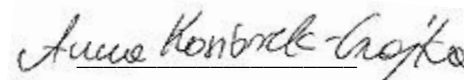
Ryzyko związane z awariami systemów teleinformatycznych

Działalność Emitenta jest nierozzerwalnie związana z użyciem komputerów, serwerów, urządzeń telekomunikacyjnych oraz łączy telekomunikacyjnych. W związku z tym istnieje ryzyko awarii sprzętu i oprogramowania, jak również awarii występujących na łączach telekomunikacyjnych. Awarie te mogą doprowadzić w skrajnej sytuacji do okresowego przerwania prowadzenia działalności przez Emitenta. W zakresie sprzętu własnego Emitent stara się minimalizować to ryzyko stosując rozwiązania redundantne, w zakresie infrastruktury telekomunikacyjnej także (zapasowe łącza). Dodatkowo Emitent zabezpiecza interesy swoje oraz klientów stosownymi zapisami w umowach zawieranych z operatorami telekomunikacyjnymi, z których łączy korzysta. Dodatkowo, umowa z partnerem strategicznym (e-Telko sp. z o.o.) gwarantuje Emitentowi możliwość dochodzenia odszkodowań w przypadku zaistnienia awarii, która w konsekwencji negatywnie wpłynęła na przychody.

Ryzyko związane z utrudnionym dostępem do finansowania długiem

Z uwagi na krótki okres działalności Emitenta, ma on ograniczone możliwości w zakresie pozyskania finansowania, zwłaszcza zaciągnięcia kredytu bankowego. W ocenie Zarządu, opierając się na już podpisanych umowach oraz zaawansowanych negocjacjach z nowymi klientami, środki generowane przez spółkę oraz środki pozyskane z emisji akcji są obecnie wystarczające do kontynuowania działalności i rozwoju oferty.

Podpisy osób reprezentujących Spółkę:



Anna Kosiorek-Czajka
Członek Zarządu

Warszawa, 27 maj 2013