



Sprawozdanie Zarządu z działalności
Call Center Tools S.A.
za rok obrotowy 2013

Spis treści

1.	Informacje ogólne	3
2.	Opis działalności	3
3.	Wydarzenia mające istotny wpływ na działalność Spółki w 2013 roku	5
4.	Obecność na rynku NewConnect	6
5.	Wydarzenia, które wystąpiły po dniu bilansowym i mogą mieć istotny wpływ na działalność	6
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	10
12.	Czynniki ryzyka związane z działalnością Emitenta	13
13.	Informacje na temat przestrzegania zasad „Ładu korporacyjnego”	16

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 2013 roku nie wystąpiły zmiany w Zarządzie Emitenta. Zarząd funkcjonuje jednoosobowo a spółkę do końca roku 2013 reprezentował Członek Zarządu w osobie Pani Anny Kosiorek-Czajki.

1.3 Rada Nadzorcza Spółki

Na przestrzeni 2013 roku wystąpiły zmiany w składzie Rady Nadzorczej Emitenta. W dniu 14.02.2013 r. rezygnacje z pełnionej funkcji Członka Rady Nadzorczej złożył Pan Tomasz Piękoś (raport bieżący EBI 8/2013). Podczas Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy, które odbyło się 15.02.2013 r. do Rady Nadzorczej powołani zostali Panowie mec. Wojciech Żmijewski, Rafał Michalczyk oraz Piotr Pyskło (raport bieżący EBI 10/2013). W dniu 22.02.2013 r. rezygnacje z pełnionej funkcji Członka Rady Nadzorczej złożyła Pani Katarzyna Kubicka (raport bieżący EBI 16/2013). Od 23.02.2013 roku do dnia sporządzenia niniejszego sprawozdania z działalności Rada Nadzorcza składała się z pięciu członków w osobach: mec. Wojciech Żmijewski, dr Bolesław Gawęł, Rafał Michalczyk, Piotr Pyskło, Anna Andrzejewska.

2. Opis działalności

Podstawową działalność Emitenta stanowi świadczenie usług w zakresie wsparcia działalności typu Call Center oraz rozwijanie narzędzi dedykowanych i służących zwiększeniu skuteczności działań telemarketingowych, w tym windykacji należności. Głównym produktem Emitenta jest 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 może pochwalić się znaczącymi klientami, z którymi wiąże go kilkuletnie umowy. Warto z nich wymienić: Bank Zachodni WBK S.A., Reiffeisen Bank Polska S.A., Alior Bank S.A., Credit Agricole Bank Polska S.A., Meritum Bank S.A., EOS KSI Polska Sp. z o.o., BEST 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 szczelin (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 głównym produktem 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. Spółka ma także inne produkty, w większości są one zintegrowane z platformą ZIP i rozszerzają funkcjonalność bazowego rozwiązania.

3. Wydarzenia mające istotny wpływ na działalność Spółki w 2013 roku

Rok 2013 był okresem rozwoju oferty i poprawy rentowności. Na przestrzeni 2013 roku Spółka zaprezentowała swoją ofertę u kilkudziesięciu potencjalnych klientów i podobnie jak w ubiegłym roku rozpoczęła negocjacje handlowe z kilkunastoma z nich, reprezentującymi czołówkę krajowych instytucji finansowych, firm windykacyjnych oraz organizacji call-center. W omawianym okresie Spółka przedłużyła, zmodyfikowała lub rozszerzyła współpracę przede wszystkim z takimi klientami jak:

- Delta Contact Sp. z o.o. (przedłużenie i rozszerzenie współpracy)
- Telmon Sp. z o.o. S.K.A. (przedłużenie i rozszerzenie współpracy)
- Meritum Bank (przedłużenie i rozszerzenie współpracy)
- Universal Agent (przedłużenie współpracy)
- BEST S.A. (przedłużenie i rozszerzenie współpracy)
- EOS KSI Polska Sp. z o.o. (przedłużenie i rozszerzenie współpracy)
- Santander Consumer Bank (nowy klient, poza ZIP także nowe produkty)
- Credit Agricole Bank Polska (nowy klient, poza ZIP także nowe produkty)
- Proama (nowy klient, poza ZIP także nowe produkty)

W omawianym okresie Spółce udało się poprawić rentowność, co ma związek przede wszystkim z przeglądem kontraktów i renegocjacją części umów, jak również stopniowym wprowadzaniem do oferty nowych usług. Proces sprzedaży usług Emitenta pozostał jednak 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 powoli traci na znaczeniu, bowiem niwelowany jest przez przychody z już wdrożonych klientów, a przykładem jest właśnie zakończony 2013 rok.

Ważnymi wydarzeniami korporacyjnymi mogącym mieć wpływ na strategię rozwoju Spółki są zmiany w składzie akcjonariatu Call Center Tools S.A. Dotychczasowy akcjonariusz Chance2Play Ltd. w lutym 2013 r. zwiększył swój udział z 4,90% do 9,71% w kapitale i głosach Spółki i posiada 451.645 szt. akcji Emitenta (raport bieżący EBI 17/2013 z dnia 2013.02.27). Z kolei w październiku dotychczasowy znaczący akcjonariusz Infigate Sp. z o.o. posiadający 450.000 szt. akcji Emitenta sprzedał cały posiadany pakiet Panu Rafałowi Wiśniewskiemu (raporty bieżące EBI 33/2013 oraz 33/2013 z dnia 2013.10.21). Co najważniejsze jednak, Pan Wiśniewski podzielił przekonanie co do przyjętej strategii rozwoju i wizji zarządu na najbliższe lata, jak również zobowiązał się do niezbywania akcji stosownie do zawartej umowy o ograniczeniu zbywalności akcji (tzw. umowy typu *lock-up*) obwarowanej wysokimi karami pieniężnymi.

Reasumując, rok 2013 był dla Spółki bardzo dobry, szczególnie w zakresie poprawy rentowności netto na sprzedaży z 2% do 4,5%. Wynik finansowy netto w wysokości 320 163,70 zł był zgodny z oczekiwaniami zarówno Zarządu, jak i głównych akcjonariuszy, oraz wyższy od zeszłorocznego o przeszło 90% (2012 r. wynik netto wyniósł 165 826,67 zł). Nieco niższe przychody (o 14%) niż w analogicznym okresie roku poprzedniego były wynikiem rezygnacji z kilku mniejszych niż marżowych projektów, które obecnie nie wnoszą wartości dodanej do działalności Spółki i mogły być bez szkody dla Spółki zakończone. Sprzedaż rozumiana jako generowanie przychodów i marży przez dotychczasowych i nowych klientów w kolejnych latach powinna systematycznie 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 najbliższe lata, 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

Ważnym zdarzeniem które wystąpiło po dniu bilansowym jest zawarcie przez Emitenta w kwietniu br. warunkowej umowy nabycia 100% udziałów w IPOM Sp. z o.o. Emitent od dłuższego czasu sygnalizował taką możliwość w raportach okresowych kwartalnych oraz wskazywał na możliwe przeprowadzenie nowej emisji akcji, która pozwoliłaby sfinansować projekty w zakresie wytworzenia lub pozyskania nowych produktów i usług (m.in. raporty okresowe EBI nr 24/2013, 30/2013, 36/2013, 2/2014). Taka możliwość pojawiła się w na początku roku i Spółka w ramach swoich uprawnień i możliwości skorzystała z

nadarzającej się okazji. Transakcja na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania znajduje się w fazie finalizacji. Poniżej kluczowe informacje o przejmowanej Spółce, sprzedającym, warunkach transakcji oraz dalszych planach wobec przejętego podmiotu.

1. IPOM Sp. z o.o. jest właścicielem projektu nowej i innowacyjnej na rynku usługi związanej z weryfikacją baz danych wykorzystywanych w codziennej działalności organizacji *Call Centers*. Emitent świadomie nie podaje szczegółów rozwiązania, gdyż na tym etapie projektu mogłoby odbyć się to ze szkodą dla prowadzonej działalności oraz samego projektu. IPOM Sp. z o.o. dotychczas nie prowadziła działalności operacyjnej, koncentrowała się na rozwoju projektu, specyfikacji technicznej oraz pozyskaniu pierwszych kluczowych klientów.
2. Dotychczasowym właścicielem 100% udziałów w IPOM Sp. z o.o. był Tekaem Capital Ltd. (z siedzibą na Cyprze), wehikuł inwestycyjny nie powiązany kapitałowo ani osobowo z Emitentem, jak również z Członkami Rady Nadzorczej oraz Zarządem Emitenta. Emitent w stosownych raportach bieżących zwracał uwagę, iż jedną z osób reprezentujących sprzedającego jest Pan Wojciech Wiechnik, który w przeszłości pełnił funkcję Prezesa Zarządu Emitenta. Jednakże od chwili zaprzestania pełnienia ww. funkcji nie posiadał oraz na chwilę obecną nie posiada jakichkolwiek związków z Emitentem.
3. W trakcie *due diligence* IPOM Sp. z o.o. poddano weryfikacji zarówno dokumentację techniczną, jak również plan finansowy a w szczególności prognozy finansowe oparte m.in. o deklaracje zainteresowanych współpracą klientów oraz operatorów telekomunikacyjnych. Niezależny podmiot doradczy dokonał oszacowania wartości IPOM Sp. z o.o. zaś biegły rewident wydał pozytywną opinię w zakresie ustalonej wartości przedsiębiorstwa będącego przedmiotem aportu. Wg przeprowadzonego oszacowania, wartość IPOM Sp. z o.o. została ustalona w przedziale od 1.411 tys. zł do 1.728 tys. zł przy uwzględnieniu synergii wynikających z przejęcia przez Emitenta. Warto zaznaczyć, iż oczekiwania sprzedającego były wyższe, a ostatecznie uzgodniona cena transakcyjna wyniosła 1.560.000 zł.
4. Zgodnie z wcześniej wyrażonymi i upublicznonymi zamierzeniami Emitent wyemitował akcje w liczbie 3.000.000 szt. które zostaną wydane w zamian za wkład niepieniężny (aport w postaci IPOM Sp. z o.o.). Do obliczenia tej liczby akcji, przysługujących sprzedającemu, przyjęto średnią arytmetyczną kursu z ostatnich 12 miesięcy kalendarzowych przypadających na dzień 12.03.2014 r. czyli 0,52 zł za jedną akcję Spółki. Cena emisyjna akcji emitowanych w ramach Emisji Serii C została więc ustalona przez Zarząd w oparciu o uśrednioną wycenę rynkową Spółki na kwotę 0,52 zł za jedną akcję.

Więcej informacji można znaleźć w raportach bieżących Spółki których zestawienie znajduje się poniżej:

Nr raportu	Data publikacji	Temat
3/2014	21.02.2014	Podpisanie listu intencyjnego
5/2014	21.03.2014	Nabycie kontrolnego pakietu udziałów w spółce z o.o.
6/2014	25.03.2014	Uchwała RN w sprawie emisji akcji serii C
7/2014	26.03.2014	Uchwała Zarządu w sprawie podwyższenia kapitału w drodze emisji akcji serii C

W przypadku dojścia transakcji do skutku, możliwość zaoferowania nowej usługi klientom umożliwi dalszą i trwałą poprawę rentowności Emitenta. W wyniku nabycia IPOM Sp. z o.o. Emitent spodziewa się następujących korzyści (w okresie pierwszych dwóch lat):

- znacznego udziału w wyniku netto Emitenta (w 2014 r. o ok. 200 tys. zł, w 2015 r. o ok. 600 tys. zł),
- zwiększenia przychodów ze sprzedaży (w 2014 r. o ok. 560 tys. zł, w 2015 r. o ok. 1.300 tys. zł),
- rozszerzenia listy klientów o kolejne instytucje finansowe oraz zewnętrzne organizacje *Call Centers*,
- poszerzenia oferty produktowej i integracji rozwiązania IPOM Sp. z o.o. z platformą Emitenta ZIP,
- wzmocnienia pozycji konkurencyjnej na niszowym rynku działalności Emitenta.

Zarząd Emitenta rozważa także (w okresie 12 miesięcy od daty nabycia IPOM Sp. z o.o.) dokonanie połączenia Call Center Tools S.A. oraz IPOM Sp. z o.o. w jeden podmiot.

Z czynników wartych odnotowania choć mających źródło poza spółką, należy wskazać możliwe kolejne obniżki stawek MTR w 2014 i 2015 roku. Mają one 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 2014 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 2014 roku Zarząd planuje inwestycje w nowe produkty i komercjalizację tych wytworzonych na przełomie roku 2013/2014. Decyzję tę uzależnia jednak od popytu rynkowego oraz liczby realizowanych w tym czasie wdrożeń.

7. Aktualna i przewidywana sytuacja finansowa

W roku obrotowym 2013 narastająco po czterech kwartałach Spółka wygenerowała zysk netto w wysokości 320 163,69 zł. Osiągnęła wynik EBITDA na poziomie 574 563,60 zł oraz przychody w wysokości 7 134 243,20 zł. Kapitał własny Spółki na dzień 31.12.2013 r. wynosił 1 351 439,00 zł. Podstawowe wielkości ekonomiczne wykazane w sprawozdaniu finansowym na dzień 31 grudnia 2013 przedstawiały się następująco:

Pozycja	Wartość w zł
Kapitał zakładowy	465 000,00 zł
Kapitał własny	1 351 439,00 zł
Finansowe inwestycje długoterminowe	0,00 zł
Aktywa obrotowe	2 491 079,46 zł
Zobowiązania długoterminowe	42 785,46 zł
Zobowiązania krótkoterminowe	1 245 961,85 zł

W opinii Zarządu Spółki obecna sytuacja finansowa pozwala na realizowanie założonej strategii a sytuacja finansowa Spółki pozwala na bieżące regulowanie zobowiązań.

8. Ważniejsze osiągnięcia w dziedzinie badań i rozwoju

W minionym roku Call Center Tools S.A. znacząco rozbudowała potencjał swojej oferty realizując kilka projektów nowych usług, które dostępne będą dla klientów pod koniec 2014 roku. Są to między innymi rozwiązanie z zakresu bezpieczeństwa transmisji, skrojony na miarę potrzeb i specyficznych wymagań organizacji *call centers*, oferujące bardzo wysoki poziom niezawodności, SDP – System Detekcji Poczty Głosowej, dzięki któremu klienci mogą znacznie obniżyć koszty unikając nieefektywnych opłat z tytułu naliczania minut za połączenia z pocztą głosową adresatów kampanii telemarketingowych, ZIP Mobile – mobilna wersja głównej platformy systemowej spółki, przeznaczona do wykorzystania przez pracowników terenowych np. firm windykacyjnych, czy zaawansowany system raportowania ruchu telekomunikacyjnego współfinansowany z pozyskanych w 2013 roku środków unijnych w ramach programu POIG 8.2 (Wspieranie wdrażania elektronicznego biznesu typu B2B). Spółka włączyła ten ostatni projekt jako element szerszego przedsięwzięcia związanego z rozbudową platformy ZIP. Jego wartość wynosi 1.081.700,00 zł zaś kwota pozyskanego dofinansowania 757.190,00 zł. Realizacja projektu istotnie zaprocentuje w latach 2014-2015 i pozwoli utrzymać się Emitentowi w czołówce innowacyjnych dostawców rozwiązań dla organizacji Call Center w kraju.

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 wahaniom, 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 utraty kluczowego partnera strategicznego

Działalność Emitenta wymaga bliskiej współpracy z operatorami telekomunikacyjnymi, mającymi odpowiednio rozbudowane zaplecze techniczne i infrastrukturalne. Emitent obecnie posiada kilku takich partnerów, z których szczególnie ważnym jest Grupa Orange. Wycofanie się tego partnera ze współpracy może spowodować utrudnienia w prowadzeniu działalności, a tym samym negatywnie przełożyłoby się na jego sytuację finansową. Ryzyko to jest minimalizowane poprzez dywersyfikację i systematyczną współpracę także z pozostałymi operatorami. Emitent z czasem zamierza także rozbudowywać własne zaplecze infrastrukturalne aby w przyszłości móc świadczyć swoje usługi, z jak najmniejszym udziałem tego typu partnerów.

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 premiowy 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 łączą korzysta.

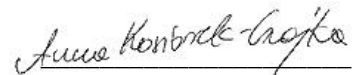
Ryzyko związane z utrudnionym dostępem do finansowania długiem

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.

13. Informacje na temat przestrzegania zasad „Ładu korporacyjnego”

Akcje Call Center Tools S.A. są notowane w Alternatywnym Systemie Obrotu Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie („NewConnect”). W związku z tym stosownie do wymagań regulaminu alternatywnego rynku publikuje oświadczenie w przedmiocie przestrzegania przez spółkę „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na NewConnect” zgodnie z załącznikiem do uchwały nr 293/2010 z dnia 31 marca 2010 r. Zarządu Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. Oświadczenie to jest załącznikiem do raportu okresowego rocznego. W oświadczeniu tym Spółka stwierdza co do których zasad się stosuje oraz uzasadnia przyczyny dla których w wybranych przypadkach nie stosuje się do zasad.

Podpisy osób reprezentujących Spółkę:



Anna Kosiorek-Czajka
Członek Zarządu

Warszawa, 29.05.2014 r.