



Sprawozdanie Zarządu z działalności
Call Center Tools S.A.
za rok obrotowy 2014

Spis treści

1.	Informacje ogólne	3
2.	Opis działalności	3
3.	Wydarzenia mające istotny wpływ na działalność Spółki	5
4.	Obecność na rynku NewConnect	7
5.	Wydarzenia, które wystąpiły po dniu bilansowym i mogą mieć istotny wpływ na działalność	8
6.	Przewidywany rozwój Spółki	8
7.	Aktualna i przewidywana sytuacja finansowa.....	9
8.	Ważniejsze osiągnięcia w dziedzinie badań i rozwoju	9
9.	Informacje o nabyciu akcji własnych	10
10.	Posiadane przez jednostkę oddziały (zakłady)	10
11.	Informacje o instrumentach finansowych	10
12.	Czynniki ryzyka związane z działalnością Emitenta	13

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 2014 roku nie wystąpiły zmiany w Zarządzie Emitenta. Zarząd funkcjonuje jednoosobowo a spółkę do końca roku 2014 reprezentował Członek Zarządu w osobie Pani Anny Kosiorek-Czajki.

1.3 Rada Nadzorcza Spółki

Na przestrzeni 2014 roku wystąpiły zmiany w składzie Rady Nadzorczej Emitenta. Od 23.02.2013 roku do dnia sporządzenia niniejszego sprawozdania z działalności Rada Nadzorcza składa się z pięciu członków w osobach:

- Anna Andrzejewska,
- mec. Wojciech Żmijewski,
- dr Bolesław Gawęł,
- Rafał Michalczyk,
- Piotr Pyskło.

2. Opis działalności

Podstawową działalność Emitenta stanowi świadczenie usług w zakresie wsparcia działalności typu Call & Contact Center oraz rozwijanie narzędzi mających służyć zwiększeniu skuteczności działań telemarketingowych. Najważniejsze produkty Emitenta to:

- **Usługa Zmiennej Identyfikacji Połączeń – ZIP** która w sposób istotny zwiększa odbieralność

połączeń wychodzących z Call Centers do ich klientów lub dłużników. Dotychczasowe testy i doświadczenia jednoznacznie wskazują, iż skuteczność dzięki stosowaniu rozwiązania istotnie wzrasta. Przeciętnie w przedziale od 30 do 60 procent. Przekłada się to bezpośrednio na realne oszczędności i większe przychody dla klientów Emitenta.

- **System Utrzymania Łączności - CCT Safety**, który Gwarantuje niespotykany dotychczas w poziom niezawodności w łączności uwzględniający specyfikę i potrzeby organizacji Call Centers.
- **System Detekcji Poczty – SDP**, umożliwiający osiąganie znaczących oszczędności przez organizacje Call Centers dzięki wyeliminowaniu opłat ponoszonych z tytułu dodzwaniania się na pocztę głosową abonenta.
- **Enhanced Status Reporting System – ESRS**, który służy do monitorowania i raportowania stanu łączy telekomunikacyjnych wykorzystywanych przez klienta (produkt finalizowany w ramach projektu dofinansowywanego ze środków Unii Europejskiej w ramach programu POIG 8.2) oraz usługa weryfikacji baz danych na ich zgodność z najbardziej aktualnymi danymi abonentów (usługa rozwijana po przejęciu spółki IPOM Sp. z o.o.).
- Spółka komercjalizuje także projekt przejętej w 2014 roku spółki zależnej IPOM Sp. z o.o. dotyczący weryfikacji baz danych wykorzystywanych na potrzeby Call & Contact Centers.

Oferowane rozwiązania znajdują zastosowanie przede wszystkim w takich obszarach jak: telesprzedaż, windykacja oraz badania opinii publicznej. Wymienione obszary biznesowe systematycznie rozwijają się a zapotrzebowanie na usługi związane z telemarketingiem dynamicznie rośnie. Spółka w ciągu minionych lat pozyskała cennych i rozwojowych klientów oraz nadal konsekwentnie rozbudowuje zaplecze abonenckie o przedsiębiorstwa będące liderami w swoich branżach. Spośród znaczących klientów można wymienić m.in.:

- 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.,
- Kredyt Inkaso 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 łącz o odpowiednich parametrach takich jak: ilość szczylin (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. Głównym, bazowym 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

Rok 2014 był okresem pracy nad poprawą rentowności oraz dalszego rozwoju oferty. Szczególnie intensywnie Spółka pracowała z dotychczasowymi klientami, rozszerzając zakres świadczonych usług i przygotowując klientów pod komercjalizację nowych produktów, które powstawały w konsultacji z ich docelowymi użytkownikami. Spółka zaprezentowała swoją ofertę u kilkunastu dużych potencjalnych klientów (reprezentujących czołówkę krajowych instytucji finansowych, firm windykacyjnych oraz organizacji call centers) i podobnie, jak w ubiegłym roku rozpoczęła negocjacje handlowe oraz

uzgadnianie warunków technicznych, co w perspektywie najbliższych miesięcy zaowocować powinno nowymi przychodami. W omawianym okresie przedłużyła i rozszerzyła umowy z następującymi klientami:

1. Data Broker S.A.
2. Santander Consumer Bank S.A.
3. Delta Contact Sp. z o.o.
4. Telmon Sp. Z o.o. SKA
5. Meritum Bank IBC S.A.

oraz pozyskała nowych klientów takich jak:

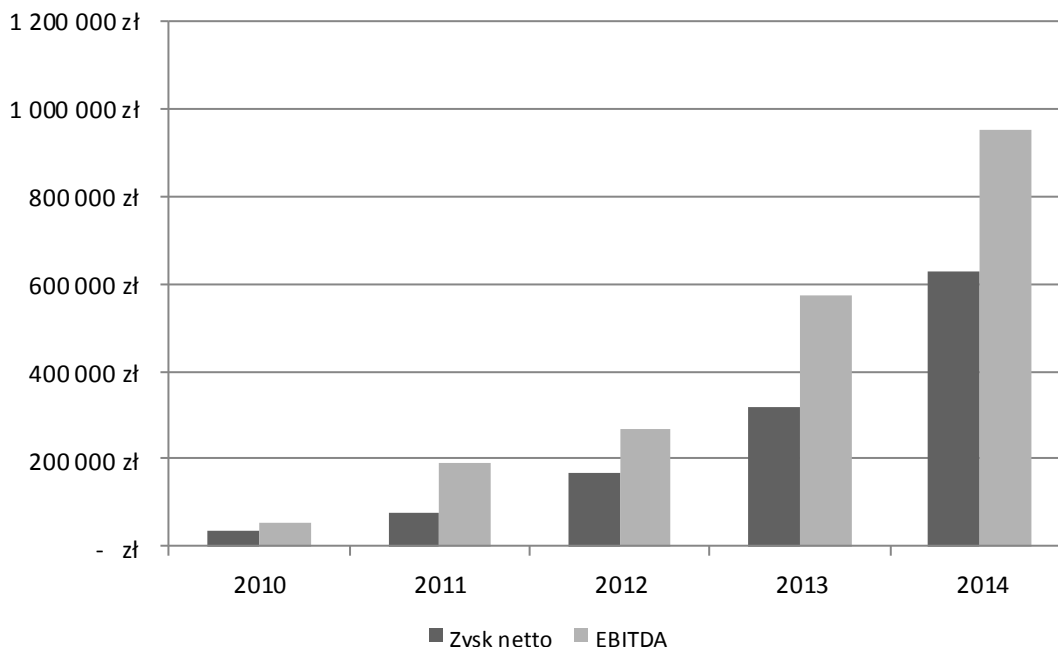
1. Credit Agricole Bank Polska S.A.
2. Vivus Finance Sp. z o.o.
3. Global Collection Management Sp. z o.o.
4. Zaplo Sp. z o.o.
5. Biuro Obsługi Wierzytelności Infos Sp. z o.o.

W omawianym okresie Spółce udało się poprawić rentowność netto, z 4,5% w 2013 roku do 10,7% w omawianym okresie. Wciąż jednak proces sprzedaży usług Emitenta pozostaje złożony i czasochłonny. Zakłada bowiem konieczność uzyskania pozytywnej opinii kilku departamentów (wieloszczeblowość decyzji), a wymagania dotyczące testów w dużych instytucjach finansowych 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 także na prezentowaną rentowność. Efekt ten jednak powoli traci na znaczeniu, bowiem niwelowany jest przez przychody z już wdrożonych klientów. Poza tym czas pozyskania kontraktu powoli ale systematycznie zmniejsza się.

Ważnym wydarzeniem omawianego okresu było nabycie 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 2014 i Spółka w ramach swoich uprawnień i możliwości skorzystała z nadarzającej się okazji. IPOM Sp. z o.o., przejęty podmiot, był właścicielem projektu nowej i innowacyjnej na rynku usługi związanej z weryfikacją baz danych wykorzystywanych w codziennej działalności organizacji *Call Centers*. 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 Spółkę. Warto zaznaczyć, iż oczekiwania sprzedającego były wyższe, a ostatecznie uzgodniona cena transakcyjna wyniosła 1.560.000 zł. Zgodnie z wcześniej wyrażonymi i upublicznionymi zamierzeniami Emitent wyemitował akcje w liczbie 3.000.000 szt. które zostały wydane sprzedającemu 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.

Podsumowując, rok 2014 był dla Spółki bardzo dobry. Spółka osiągnęła bardzo dobre wyniki finansowe, umocniła swoje relacje z klientami, pozyskała nowych, wytworzyła nowe produkty, dokonała pierwszej akwizycji w swojej historii i stała się natychmiastowym beneficjentem przejętego rozwiązania.

Zysk netto oraz EBITDA w latach 2010-2014

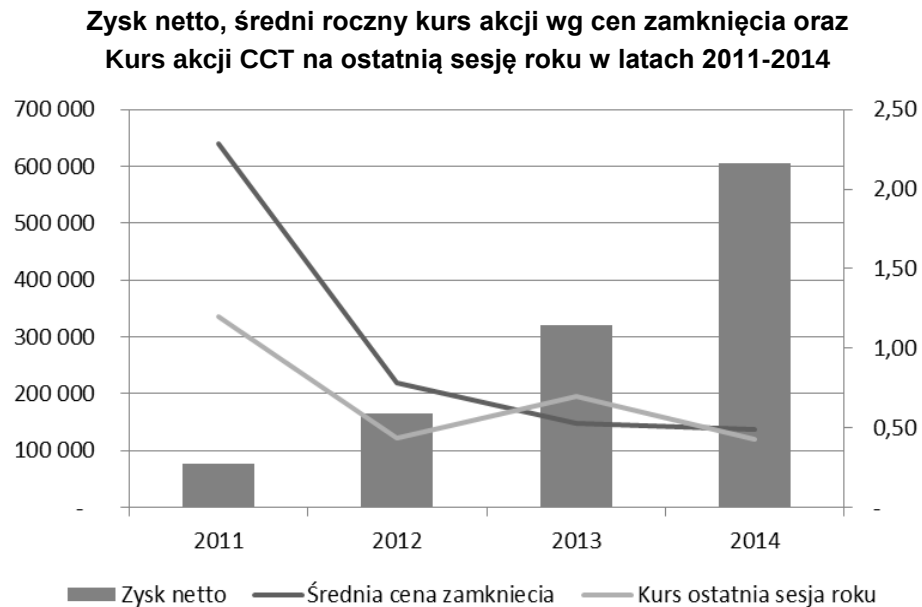


Call Center Tools S.A. osiągnęła zysk netto na poziomie 627 tys. zł oraz wynik EBITDA 955 tys. zł. Oznacza to wzrost w porównaniu do poprzedniego roku obrotowego odpowiednio o 96% oraz 66%. Dynamika ta była zgodna z oczekiwaniami zarówno Zarządu. Niższe przychody niż w analogicznym okresie roku poprzedniego były wynikiem mniejszej ilości kampanii marketingowych realizowanych przez klientów oraz spowodowane obniżką regulowanych stawek rozliczeniowych między z operatorami mobilnymi. Jednakże sprzedaż w kolejnych latach powinna rosnąć (co nie zawsze oznacza wzrost przychodów w sytuacji dalszego obniżania stawek rozliczeń międzyoperatorskich MTR), zaś baza użytkowników rozwiązań Spółki sukcesywnie się rozrastać o największych i najważniejszych z punktu widzenia dalszego rozwoju klientów. Warto także podkreślić, iż spółka nie wykorzystuje kredytów i ma coraz większe możliwości w zakresie potencjalnego finansowania swojego rozwoju długiem. Wskaźnik zadłużenia ogółem (jako stosunek zobowiązań do aktywów) na koniec 2014 roku wynosił 28%.

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.

Powodem troski i szczególnego niepokoju Zarządu pozostaje kurs notowań spółki. Sukces rynkowy oraz dobre rezultaty operacyjne i finansowe, nie znajdują odzwierciedlenia w wycenie notowanych na rynku NewConnect akcji Spółki. Sytuacja ta ma miejsce od długiego czasu, znacznie przekraczającego omawiany okres. Mimo wysiłków Zarządu w prezentacji czytelnej strategii rozwoju, prób zwiększonej aktywności animatorów akcji Spółki, informacji o regularnie odnawianych umowach o ograniczeniu zbywalności akcji zawieranych przez największych akcjonariuszy, zarówno wielkość obrotów jak i same notowania znacząco odbiegają od oczekiwań Zarządu. Kapitalizacja Spółki w opinii Zarządu nie odzwierciedla faktycznej wartości przedsiębiorstwa i pozostaje znacząco niedowartościowana. Ilustracją wyżej wymienionej sytuacji jest poniższy wykres.



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

Ważnym wydarzeniem, które wystąpiło po dniu bilansowym jest podjęcie uchwały w dniu 20.03.2014 r. przez Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie akcjonariuszy w sprawie połączenia Call Center Tools S.A. ze spółką z IPOM Sp. z o.o. w drodze przeniesienia całego majątku IPOM na Call Center Tools. W chwili przygotowywania niniejszego sprawozdania, Krajowy Rejestr Sądowy nie dokonał wpisu tego zdarzenia do ewidencji.

6. Przewidywany rozwój Spółki

W chwili obecnej Zarząd nie widzi powodów do zmiany realizowanej strategii. Rok 2015 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 2015 roku Zarząd planuje przede wszystkim komercjalizację tych wytworzonych w latach 2013 i 2014.

7. Aktualna i przewidywana sytuacja finansowa

W roku obrotowym 2014 narastająco Spółka wygenerowała zysk netto w wysokości 628 tys. zł. Osiągnęła wynik EBITDA na poziomie 955 tys. zł oraz przychody w wysokości 6 236 tys. zł. Kapitał własny Spółki na dzień 31.12.2014 r. wynosił 3 539 tys. zł. Podstawowe wielkości ekonomiczne wykazane w sprawozdaniu finansowym na dzień 31 grudnia 2013 przedstawiały się jak w tabeli poniżej.

Pozycja	Wartość w zł
Kapitał zakładowy	765 tys. zł
Kapitał własny	3 539 tys. zł
Inwestycje długoterminowe	1 560 tys. zł
Aktywa obrotowe	1 892 tys. zł
Zobowiązania długoterminowe	72 tys. zł
Zobowiązania krótkoterminowe	763 tys. 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,
- 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.

- Dzięki przejęciu IPOM Sp. z o.o. portfolio oferowanych usług wzbogaciło się o nowe rozwiązanie dedykowane weryfikacji dużych baz danych, którego pełna komercjalizacja powinna nastąpić na przestrzeni 2015 roku.

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,
- 3.000.000 akcji zwykłych imiennych serii C.

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 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 operatorem telekomunikacyjnym, mającym odpowiednio rozbudowane zaplecze techniczne i infrastrukturalne. Emitent ma takiego partnera i jest nią spółka e-Telko sp. z o.o. z grupy kapitałowej Tele-Polska Holding S.A. Wycofanie się tego partnera ze współpracy we wczesnym etapie rozwoju spółki, zwłaszcza w przeciągu pierwszych dwóch lat mogłoby narazić Emitenta na znaczne utrudnienia w prowadzeniu działalności, a tym samym negatywnie przełożyłoby się na jego sytuację finansową. Aby zminimalizować to ryzyko, Emitent zawarł umowę, której zapisy odszkodowanie Emitentowi w przypadku gdyby powyżej wskazany partner w sposób nieuprawniony wypowiedział umowę. Emitent z czasem zamierza także rozbudowywać własne zaplecze infrastrukturalne aby w przyszłości móc świadczyć swoje usługi, także bez tego typu partnera.

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 prognoząmi 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 tę kwestię 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.

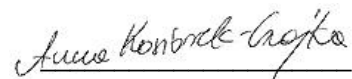
Ryzyko związane z awariami systemów teleinformatycznych

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, 18.05.2015 r.