



Sprawozdanie Zarządu z działalności
Call Center Tools S.A.
za rok obrotowy 2015

Spis treści

1. Informacje ogólne	3
1.1 Dane spółki.....	3
1.2 Zarząd Spółki	3
1.3 Rada Nadzorcza Spółki	4
1.4 Akcjonariat Spółki	4
1.5 Opis działalności.....	5
2. Wydarzenia mające istotny wpływ na działalność Spółki	8
2.1 Komentarz dotyczący perspektywy operacyjnej	8
2.2 Komentarz dotyczący perspektywy finansowej.....	10
3. Obecność na rynku NewConnect	12
4. Wydarzenia, które wystąpiły po dniu bilansowym i mogą mieć istotny wpływ na działalność	13
5. Przewidywany rozwój Spółki	13
6. Aktualna i przewidywana sytuacja finansowa.....	13
7. Ważniejsze osiągnięcia w dziedzinie badań i rozwoju	15
8. Informacje o nabyciu akcji własnych.....	15
9. Posiadane przez jednostkę oddziały (zakłady)	15
10. Informacje o instrumentach finansowych.....	16
11. Czynniki ryzyka związane z notowaniem instrumentów finansowych Spółki	17
12. Czynniki ryzyka związane z działalnością Spółki	20

1. Informacje ogólne

1.1 Dane spółki

Firma Call Center Tools	
Forma prawna	Spółka Akcyjna
Kraj siedziby	Polska
Siedziba	Warszawa
Adres	ul. Pianistów 2, 02-403 Warszawa
Tel.	+ 48 22 256 21 21
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 2015 roku nie wystąpiły zmiany w Zarządzie Emitenta. Zarząd funkcjonował jednoosobowo a Spółkę do końca roku 2015 reprezentowała Prezes Zarządu w osobie Pani Anny Kosiorek-Czajki.

Po dniu bilansowym nastąpiły zmiany w Zarządzie Spółki. Zgodnie z treścią opublikowanego raportu bieżącego EBI nr 7/2016 podanego do wiadomości publicznej w dniu 7 marca br. dotychczasowa Prezes, Pani Anna Kosiorek-Czajka została mocą uchwały Rady Nadzorczej odwołana z pełnionej funkcji, zaś na jej miejsce, został powołany Pan Andrzej Szumlak, którego okres kadencji mija 15 stycznia 2017 roku. Zarząd na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania z działalności pozostaje jednoosobowy.

Andrzej Szumlak - Prezes Zarządu

Jest związany z rynkiem telekomunikacyjnym od przeszło 14 lat. W latach 2002-2004 odpowiadał za utrzymanie klientów z sektora MSP w Polskiej Telefonii Cyfrowej (obecnie T-Mobile), w latach 2005-2010 zarządzał działem telekomunikacji (ponad 16,6 tys. telefonów komórkowych, ponad 1.500 linii stacjonarnych w 250 biurach w kraju), na rzecz Provident Polska S.A. W tym czasie prowadził także wiele nowatorskich i strategicznych dla tej firmy projektów z zakresu telekomunikacji i IT. Opracował i wdrożył z sukcesem pierwszą w Polsce i Europie infolinię zbudowaną w oparciu o GSM. Tworzył i nadzorował wdrożeniem dwóch dużych Call Centers (ponad 400 stanowisk) w oparciu o systemy Altitude i Avaya, oraz Contactis i Alcatel. Po 2005 roku współwłaściciel i współtwórca największego i najprężniej rozwijającego się na południu Polski Call Center (obecnie część grupy DataContact). Od 2010 roku związany z Call Center Tools S.A. współtwórca oferty Spółki oraz znaczący akcjonariusz. Pan Andrzej Szumlak posiada wykształcenie wyższe, jest absolwentem Wyższej Szkoły Handlowej w Puławach kierunku Polityka Bezpieczeństwa Państwa. Zgodnie ze złożonym oświadczeniem, Pan Andrzej Szumlak nie prowadzi działalności konkurencyjnej wobec Spółki, nie uczestniczy w spółce konkurencyjnej jako wspólnik spółki cywilnej, spółki osobowej lub jako członek organu spółki kapitałowej, nie uczestniczy w innej konkurencyjnej osobie prawnej jako członek jej organu. Nie figuruje także w Rejestrze Dłużników Niewypłacalnych, prowadzonym na podstawie ustawy o KRS.

1.3 Rada Nadzorcza Spółki

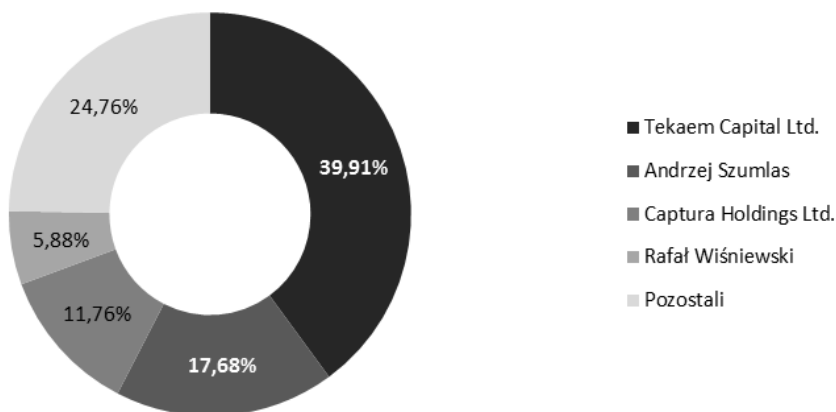
Na przestrzeni 2015 roku nastąpiły zmiany w składzie Rady Nadzorczej Emitenta. Od 01.01.2015 r. do dnia 23.12.2015 r. Rada Nadzorcza Spółki składała się z pięciu członków w osobach: Anna Andrzejewska, mec. Wojciech Żmijewski, dr Bolesław Gawęł, Rafał Michalczyk, Piotr Pyskło. W dniu 23.12.2015 r. uchwałą Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia, Rada Nadzorcza Spółki została wybrana na nową kadencję w pięcioosobowym składzie w osobach: Anna Andrzejewska, mec. Wojciech Żmijewski, dr Bolesław Gawęł, Krzysztof Szumlas, Piotr Pyskło. W składzie Rady Nadzorczej nowej kadencji pojawiła się nowa osoba, Pan Krzysztof Szumlas, który zastąpił Pana Rafała Michalczyka na stanowisku Członka Rady Nadzorczej. Biogramy członków Rady dostępne są na stronie internetowej Spółki oraz zostały podane do wiadomości publicznej raportem bieżącym EBI nr 3/2016, 22 stycznia 2016 roku. Kadencja Radu Nadzorczej zgodnie ze statutem spółki jest łączna dla wszystkich członków Rady i trwa 3 lata. Obecna kadencja Rady upływa w dniu 18.12.2018 r.

1.4 Akcjonariat Spółki

Lp.	Akcjonariusz	Liczba akcji	% w kapitale	% głosów
1	Tekaem Capital Ltd.	3 053 334	39,91%	39,91%
2	Andrzej Szumlas	1 352 637	17,68%	17,68%
3	Captura Holdings Ltd.	900 000	11,76%	11,76%
4	Rafał Wiśniewski	450 000	5,88%	5,88%
5	Pozostali	1 894 029	24,76%	24,76%
Razem		7 650 000	100%	100%

W omawianym okresie nastąpiły zmiany w strukturze akcjonariatu. Na skutek transakcji mających miejsce 2 grudnia 2015 roku, Pan Andrzej Szumlas, dotychczasowy akcjonariusz Spółki, zwiększył swój dotychczasowy udział w kapitale zakładowym oraz w liczbie głosów z 11,78% do 17,68% (zgodnie z raportem bieżącym EBI nr 1/2016 z dnia 4 stycznia 2016 r.) zaś fundusz Chance2Play Ltd. sprzedał wszystkie posiadane akcje, w wyniku czego jego udział spadł z 5,88% do 0% w kapitale zakładowym oraz liczbie głosów.

Stan akcjonariatu na dzień 31.12.2015 r.



1.5 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 zwiększa odbieralność połączeń wychodzących z *Call Centers* do ich klientów lub dłużników. Dotychczasowe testy i doświadczenia 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 Spółki.
- **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 łączności telekomunikacyjnych wykorzystywanych przez klienta (produkt finalizowany w ramach projektu dofinansowywanego ze środków Unii Europejskiej w ramach programu POIG 8.2).
- **Usługa weryfikacji baz danych** na ich zgodność z najbardziej aktualnymi danymi abonentów (usługa rozwijana po przejściu spółki IPOM Sp. z o.o. od 2014 roku, komercjalizowana od 3 kwartału 2015 roku).

Oferowane rozwiązania znajdują zastosowanie w takich obszarach jak: telesprzedaż, windykacja oraz badania opinii publicznej. Wymienione obszary biznesowe rozwijają się a zapotrzebowanie na usługi związane z telemarketingiem dynamicznie rośnie. Szczególne zainteresowanie ofertą Spółki wykazują instytucje bankowe, firmy pożyczkowe oraz przedsiębiorstwa windykacyjne. Spółka w ciągu minionych lat pozyskała cennych i rozwojowych klientów oraz nadal konsekwentnie rozbudowuje zaplecze abonenckie o przedsiębiorstwa będące liderami w swoich branżach.

Wybrani klienci Call Center Tools S.A.

Centra outsourcingowe	Banki i ubezpieczyciele	Firmy windykacyjne i pożyczkowe	Inne
DataBroker	Bank Zachodni WBK	BEST	Mennica Polska od 1766
Holicon	Raiffeisen Bank Polska	EOS KSI Polska	DataBroker
Delta Contact	Alior Bank	Kredyt Inkaso	Marketing Investment Group
Telmon	Meritum Bank	Provident Polska	
Universal Agent	Ceska Pojistovna AS "Proama"	Biuro Obsługi Wierzytelności INFOS	
ViaVox	Credit Agricole Bank Polska	Casus Finanse	
	Santander Consumer Bank	Vivus Finance	
	Vanquis Bank	Zaplo.pl	

ING Bank Śląski	Global Collection Management
	Biuro Obsługi Wierzytelności INFOS
	EuroLoan
	NetCredit

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 szczebli (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 na podniesieniu efektywności wykonywanych połączeń, oraz zwiększeniu wykorzystania posiadanej przez klienta bazy. Stwarza to możliwość współpracy z innymi dostawcami. Dla klientów 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.

2. Wydarzenia mające istotny wpływ na działalność Spółki

2.1 Komentarz dotyczący perspektywy operacyjnej

Choć rok 2015 zakończył się dla spółki pozytywnie i został zakończony z dodatnim wynikiem, odbiegał od oczekiwań Zarządu i okazał się dla Spółki nad wyraz trudny i pełen wyzwań. Z istotnych wydarzeń mających wpływ na działalność Spółki w omawianym okresie jak również na przyszłość prowadzonej działalności należy wskazać (w kolejności chronologicznej):

1. Zakończenie realizacji projektu ESRS współfinansowanego ze środków UE w ramach POIG 8.2
2. Finalizację przejęcia i w rezultacie połączenia Call Center Tools S.A. z IPOM Sp. z o.o.
3. Przeniesienie części usług na infrastrukturę operatorów mobilnych
4. Niespodziewane i niezawinione problemy techniczne, awarie i w rezultacie dotkliwe koszty i straty
5. Komerccjalizacja projektu IPOM – weryfikacje baz danych
6. Wystąpienie z roszczeniami wobec operatorów mobilnych, złożenie stosownych pozwów

Dzięki zakończeniu projektu współfinansowanego ze środków unijnych, Spółka znalazła się w posiadaniu unikalnej, bardzo efektywnej platformy analitycznej i raportowej, którą wykorzystuje na potrzeby własne oraz na potrzeby klientów. Wprowadzenie do oferty tego produktu zwiększa lojalność bazy abonenckiej (konkurencja oraz inni operatorzy, nie udostępniają tego typu narzędzi o tego rodzaju funkcjonalności i poziomie szczegółowości w zakresie analiz i generowanych raportów, w większości przypadków, w czasie rzeczywistym). Od kwietnia 2015 roku, klienci Call Center Tools S.A. mogą na bieżąco monitorować za pośrednictwem np. tabletu czy telefonu komórkowego wszelkie parametry działalności *call center* w kontekście wykorzystania i zużycia zasobów technicznych a ponadto mogą dokonywać optymalizacji ich wykorzystania (przekierowania, optymalizacja pasma, zwiększanie/zmniejszanie poziomu redundancji itd.) Spółka zyskała możliwość generowania dodatkowej marży i budowania przewagi konkurencyjnej swojej oferty. Z tego punktu widzenia, zakończenie projektu i ciepłe przyjęcie produktu przez rynek, jest dobrą informacją dla akcjonariuszy i dla samej Spółki.

Zgodnie z zapowiedziami Zarządu nastąpiło także połączenie przejętej IPOM Sp. z o.o. z Call Center Tools S.A. Podmiot ten został przejęty ze względu na projekt stworzenia nowego, unikalnego na rynku produktu dotyczącego weryfikacji telekomunikacyjnych (ale nie tylko) baz danych w czasie rzeczywistym. Zarząd nie widział sensu w utrzymywaniu dwóch spółek i ponoszeniu zbędnych kosztów administracyjnych, tym bardziej, iż poza wymienionym projektem, spółka nie posiadała istotnych aktywów. Dodatkowo, z uwagi na fakt, iż połączenie nastąpiło w okresie 12 miesięcy, nie pojawiła się potrzeba sporządzania skonsolidowanych sprawozdań finansowych, co biorąc pod uwagę niewielką skalę działalności Spółki, generować mogło dodatkowe i zbędne koszty obsługi finansowo-księgowej. Warto jednak podkreślić, iż rejestracja przez Krajowy Rejestr Sądowy operacji połączenia, zbiegła się w czasie z zakończeniem testów i rozpoczęciem komercjalizacji rozwiązania, będącego przedmiotem projektu.

Szukając dalszych możliwości rozwoju oraz powodowana koniecznością zwiększenia przepustowości wykorzystywanych łączy, Spółka zdecydowała się na przeniesienie części usług na infrastrukturę operatorów mobilnych. W ramach tych działań, zmigrowała część swoich klientów na technologię IP co przełożyło się także na większe zapotrzebowanie na łącza stosujące technologię MPLS co przełożyło się na szybkość i niezawodność oferowanych usług. W efekcie najważniejsi klienci korzystają obecnie z łączy MPLS, zaś jedynie sześciu, mniejszych klientów pozostało na starszej technologii SIP. Niestety, wprowadzanie zmian i aktualizacji technicznych, nie przebiegło bez zakłóceń.

W drugim kwartale 2015 kontrahenci Spółki niespodziewanie nie wywiązali się ze złożonych deklaracji oraz w jednym konkretnym przypadku, z pisemnie przedłożonej oferty i umowy. Część infrastruktury nie została udostępniona w terminie (opóźnienie o 8 tygodni), zaś część udostępniona, nie działała prawidłowo. Miało to daleko idące konsekwencje operacyjne i finansowe. Przede wszystkim zagroziło bieżącej działalności klientów Spółki (a zatem i samej spółce), spowodowało trudności w zakresie przedłużenia dotychczas używanej infrastruktury, spowodowało trudności w rozliczaniu ruchu telekomunikacyjnego obsługiwanego przez Spółkę a związanego ze świadczonymi usługami. Mimo początkowego wskazywania problemów po stronie Emitenta, po serii spotkań z dostawcami nowej infrastruktury oraz konsultacjach technicznych, jednoznacznie stwierdzono, iż problemy zostały zawinione przez dostawców i miały zarówno przyczyny techniczne, jak i operacyjne, związane z niewłaściwą komunikacją działu biznesowego z działem technicznym jednego z operatorów. Spółka stanęła w obliczu bardzo trudnej sytuacji, której reperkusje odczuwała do końca omawianego 2015 roku. Spółka Stanęła przed dylematem efektywnego wykorzystania ograniczonych zasobów, przede wszystkim kadrowych.

W pierwszym rzędzie skupiono się więc nad przywróceniem sprawności technicznej i przeniesieniem łączy do innego operatora oraz utrzymaniu bazy klientów (nie obyło się bez okresowych rabatów, lub innych form „odszkodowań” za zaistniałe problemy takich jak darmowe rozszerzenie funkcjonalności danej usługi) oraz przywróceniu ruchu telekomunikacyjnego. Po przywróceniu sytuacji do normy, skoncentrowano się na sformułowaniu roszczeń i wystąpieniu najpierw na drogę zawezwania do ugody a następnie drogę sądową przeciwko nierzetelnym kontrahentom. W przypadku jednego z operatorów Spółka odmówiła przyjęcia i rozliczenia faktur za niezrealizowane lub wadliwie wykonane usługi (na łączną kwotę 980 tys. zł), w przypadku drugiego, wystąpiła o zwrot już poniesionych kosztów oraz odmówiła uznania kolejnych faktur (na łączną kwotę 590 tys. zł). Spółka domaga się także odszkodowania od jednego z operatorów w kwocie 1.420 tys. zł. Emitent dysponuje opiniami prawnymi, jednoznacznie rozstrzygającymi sprawę na rzecz Spółki, jednakże Zarząd zdaje sobie sprawę, iż biorąc pod uwagę tempo rozstrzygania spraw przez polskie sądy, na rozstrzygnięcie przyjdzie poczekać. Mimo, iż spółka po dniu bilansowym omawianego okresu, w lutym 2016 roku otrzymała pierwszy nakaz zapłaty, nie zdecydowała się jeszcze na jego zaksięgowanie, czekając na uprawomocnienie się wyroku. Zgodnie jednak z deklaracjami w raportach okresowych kwartalnych, Zarząd Call Center Tools S.A. nie zamierza rezygnować a wręcz przeciwnie, zamierza prowadzić sprawę do skutku, aż do należnego spółce rozstrzygnięcia.

W drugim półroczu 2015 roku Spółka rozpoczęła intensywną komercjalizację produktu związanego z weryfikacją baz danych, pozyskując pierwszych klientów na nową usługę z grona już posiadanych, zaś pod koniec roku, pozyskując zupełnie nowego klienta wyłącznie dzięki zaoferowaniu tejże usługi. Spółka wiąże z tą usługą duże nadzieje, ponieważ jest to pionierskie tego typu rozwiązanie w kraju, odpowiada na wyraźnie artykułowaną i znaczącą potrzebę rynku *call centers* w kraju, spełnia wymogi stawiane przez GIODO co dotychczas stanowiło barierę nie do pokonania dla rozwiązań o podobnej funkcjonalności, pozwala na stosowanie różnych modeli rozliczeń stosownie do preferencji klienta (opłata od rekordu, opłata za rekord zaktualizowany, ryczałt). Wreszcie jest to produkt o atrakcyjnej marży, zgodnej z wcześniejszymi oczekiwaniami Spółki.

Poza wymienionymi istotnym zdarzeniami, warto odnotować, iż w omawianym okresie Spółka przedłużyła umowy z następującymi podmiotami: Raiffeisen Bank Polska S.A., Santander Consumer Bank S.A., Best S.A. oraz pozyskała nowych klientów takich jak: ING Bank Śląski S.A., Biuro Obsługi Wierzytelności INFOS, Kredyt Inkaso S.A., Eurolan Consumer Finance Sp. z o.o., Playday Loans Sp. z o.o.

Podsumowując, rok 2015 był trudny, lecz Spółka poradziła sobie z trudnościami i wyzwaniem, wprowadziła do swojej oferty dwa nowe produkty, unowocześniła swoją infrastrukturę techniczną, pozyskała nowych atrakcyjnych klientów, mimo widma zakończenia roku ze stratą netto, uzyskała dodatni wynik netto oraz ma szanse w przyszłości uzyskać znaczące odszkodowania od operatorów, którzy nie wywiązali się ze swoich zobowiązań wobec Emitenta.

2. 2 Komentarz dotyczący perspektywy finansowej

Rok 2015 upłynął pod znakiem poważnych perturbacji technicznych mających przede wszystkim miejsce w drugim kwartale minionego roku, co oczywiście miało swoje niekorzystne przełożenie na osiągnięte i prezentowane przez Spółkę wyniki finansowe. Choć Spółka odzyskała już stabilność, kluczowe kategorie finansowe wymagają bliższego omówienia (dodatkowe wyjaśnienia odnośnie sytuacji finansowej Spółki znajdują się w rozdziale 6: Aktualna i przewidywana sytuacja finansowa).

Przychody i należności

W zakresie przychodów z działalności operacyjnej Spółka na początku 2015 roku liczyła na ich wyższy poziom i oczekiwania te byłyby zrealizowane, gdyby nie załamanie sprzedaży w 3 kwartale na skutek problemów technicznych jakie miały miejsce kwartał wcześniej. Część klientów nie mogła realizować w pełni swojej działalności, w związku z czym w krótkim czasie przełożyło się to na osiągnięte przez Spółkę przychody. Był to główny powód spadku sprzedaży. W przeszłości za systematyczny spadek przychodów odpowiadały zmiany stawek rozliczeń międzyoperatorskich MTR (co było niezależne od Emitenta i dotyczyło wszystkich operatorów rynku telekomunikacyjnego), jednakże od lipca 2013 roku utrzymują się na tym samym poziomie a klienci rozliczani są już w cenach uwzględniających te zmiany. Dlatego ten czynnik nie ma już takiego znaczenia.

W minionym roku zauważalnie wzrosły także pozostałe przychody operacyjne, co ma związek z rozliczeniami z wynajmującym nową powierzchnię biurową oraz wystawionymi karami na nierzetelnych kontrahentów. W zdecydowanej większości pozycje te mają charakter incydentalny, jednakże Spółka spodziewa się, iż pozycja pozostałych przychodów operacyjnych będzie zauważalna także w przyszłości za sprawą podjęcia niewykorzystywanej obecnie części biura podmiotowi zewnętrznemu. Ponieważ znaczna część przychodów spółka wygenerowała w 4 kwartale 2015 r. wpłynęło to także na poziom prezentowanych na 31.12.2015 r. należności. Za ich wzrost w znacznej mierze odpowiadają pozycje związane z wymienionymi właśnie pozostałymi przychodami operacyjnymi. Należności te są jak najbardziej ściągalne i Zarząd wedle swojej najlepszej wiedzy w tym zakresie, nie spodziewa się problemów ani konieczności ich odpisu w późniejszym okresie.

Koszty i zobowiązania

W ramach bieżącej działalności, koszty działalności pozostawały w tych samych proporcjach co dotychczas a nawet można powiedzieć, iż nieznacznie zmalały. Koszty rozwojowe uległy bowiem ograniczeniu z uwagi na zakończenie i komercjalizację dwóch projektów (ESRS, weryfikacja baz danych). Ich pokłosiem jest wprowadzenie znacząco wyższej amortyzacji, należy jednak pamiętać, iż ma ona charakter niegotówkowy, co ma istotne znaczenie z perspektywy oceny stabilności finansowej Spółki. W przeciwieństwie jednak do poprzednich okresów, część kosztów sprzedaży związana ze współpracą z operatorami telekomunikacyjnymi udostępniającymi Spółce swoją infrastrukturę, została przez Zarząd zakwestionowana. W części Spółka domaga się ich zwrotu, w części odmówiła zapłaty. Obecnie sprawy te są przedmiotem postępowań prawnych (i zostały omówione wyżej w niniejszym sprawozdaniu).

W ujęciu ogólnym na przestrzeni roku, koszty jednak wzrosły co ma związek z jednorazowymi kosztami związanymi z przeniesieniem siedziby Spółki z ulicy Żelaznej 54 do nowego biura na ul. Pianistów 2 w Warszawie. Spółka

zmuszona była ponieść dodatkowe koszty związane z adaptacją przestrzeni biurowej na swoje potrzeby, jak również ponieść koszty instalacji technicznych związanych z prowadzoną działalnością. Należy także zaznaczyć, iż w 4 kw. 2015 roku część tych kosztów została Spółce zwrócona przez wynajmującego, w wysokości ok. 2/3 poniesionych wydatków. Wciąż jednak wydarzenie to obciąża wynik 2015 roku.

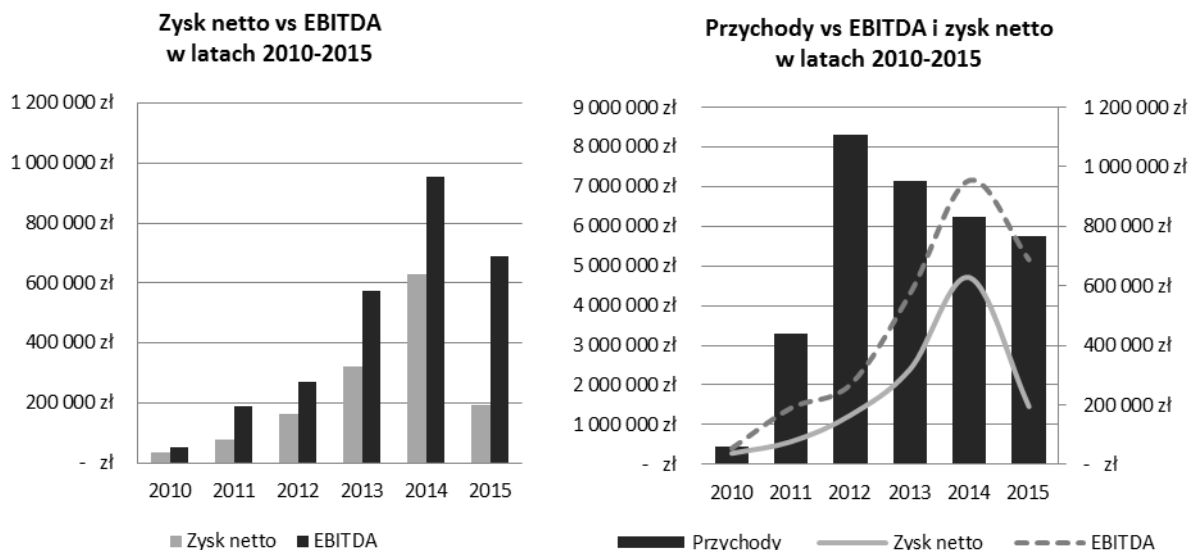
W zakresie komentarza odnośnie zobowiązań Zarząd pragnie zwrócić uwagę, iż część z nich najpewniej pozostanie sporna w wysokości ok. 800 tys. zł i może obciążać bilans Spółki przez dłuższy czas. Ma to związek z toczącym się sporem prawnym pomiędzy Emitentem a jednym z dostawców infrastruktury, operatorem mobilnym.

Amortyzacja

Pozycją wymagająca szczególnego zwrócenia uwagi jest w minionym roku amortyzacja, która osiągnęła najwyższą wartość w dotychczasowej historii Spółki, 420.837,13 zł i jest ponad czterokrotnie wyższa niż w poprzednim roku. Jest ona wynikiem przede wszystkim dwóch zdarzeń: a) amortyzacji od kwietnia 2015 roku zakończonego projektu ESRS współfinansowanego ze środków unijnych (wartość 1.081.700 zł) oraz b) amortyzacji przejętej IPOM Sp. z o.o. (wartość 1.560.000 zł). W kolejnych latach znaczenie wpływu amortyzacji na wyniki osiągane przez Spółkę będzie rosło i dlatego też, podobnie jak w poprzednich latach, Zarząd pragnie zwrócić uwagę, że bardziej miarodajnym wskaźnikiem osiągnięć Spółki, niż wynik netto, jest EBITDA (wynik operacyjny + amortyzacja), który w 2015 osiągnął poziom 649 779,52 zł.

Wynik netto

W rezultacie powyższych zdarzeń, wyniki finansowe prezentowane w Rachunku Zysków i Strat za rok 2015 były słabsze niż w analogicznym okresie roku ubiegłego. Wynik netto wyniósł 201.342,57 zł, przy przychodach 5.758.465,79 zł. Jednakże biorąc pod uwagę kontekst sytuacyjny należy podkreślić, że Spółka wyszła z problemów obronną ręką i mimo niesprzyjających warunków wykazała dodatni wynik oraz ustabilizowała sytuację zarówno w perspektywie operacyjnej, jak i finansowej.

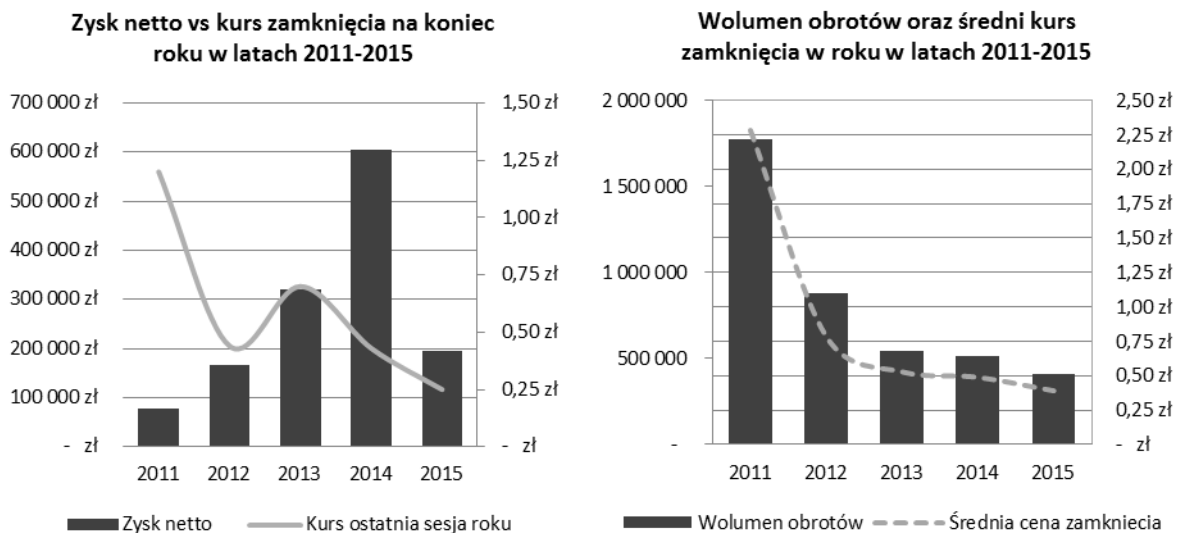


* Dane za 2015 za 4 kw. narastająco.

3. Obecność na rynku NewConnect

Call Center Tools S.A. (nazwa skrócona: CCT) notowana jest w Alternatywnym Systemie Obrotu NewConnect, prowadzonym przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. od 4 lipca 2011 r. Od października 2012 roku w zgodzie z regulaminem rynku alternatywnego Spółka nie korzysta z usług Autoryzowanego Doradcy, którym był EBC Solicitors S.A. W 2015 roku przez pewien okres Spółka korzystała równolegle z usług dwóch animatorów akcji: Biura Maklerskiego Alior Banku S.A. oraz Domu Maklerskiego BDM S.A. Wiązało się to ze zmianą animatora i okresem przejściowym a jednocześnie próbami zapewnienia większej płynności walorów CCT w alternatywnym systemie obrotu. Na dzień niniejszego sprawozdania animatorem akcji Spółki jest Dom Maklerski BDM S.A.

Podobnie jak w poprzednim roku, powodem troski i niepokoju Zarządu pozostaje kurs notowań Spółki. Sukces rynkowy oraz dobre rezultaty operacyjne i finansowe, nie znajdowały w latach 2011-2014 odzwierciedlenia w wycenie akcji. Sytuacja ta ma miejsce od długiego czasu. Mimo wysiłków Zarządu w prezentacji czytelnej strategii rozwoju, prób zwiększonej aktywności animatorów akcji Spółki, informacji o regularnie odnawianych umowach o ograniczeniu zbywalności akcji CCT zawieranych przez największych akcjonariuszy - zarówno wielkość obrotów, jak i same notowania, znacząco odbiegają od oczekiwań Zarządu. Kapitalizacja Spółki nie odzwierciedla także faktycznej wartości przedsiębiorstwa i pozostaje niedowartościowana.



W ramach podejmowanych wysiłków na rzecz poprawy wyżej wymienionej sytuacji, Spółka w 2015 roku nawiązała współpracę z portalem poświęconym rynkowi akcji StockWatch.pl dbając o rzetelną informację i starając się dotrzeć do szerszej rzeszy inwestorów, oraz aby zapewnić choćby symboliczną obsługę w zakresie analizy prezentowanych wyników finansowych i działalności spółki dla obecnych i potencjalnych inwestorów.

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

Z istotnych wydarzeń po dniu bilansowym, mogących mieć wpływ na przyszłą działalność Spółki, należy wskazać otrzymanie z Sadu Rejonowego dla m.st. Warszawy, IX Wydział Gospodarczy w lutym 2015 r. w sprawie przeciwko T-Mobile Polska S.A. nakazu zapłaty z dnia 28.01.2016 r. na kwotę główną 51.035,16 zł. Nakaz ten, ma istotne znaczenie w postępowaniu przeciwko operatorowi, z uwagi na konsekwencje prawne decyzji sądu w całym postępowaniu, którego wyżej wymieniona pozycja jest tylko niewielką częścią.

Kolejnym wydarzeniem, jest powołanie w skład Zarządu Pana Andrzeja Szumlasa, związanego ze Spółką od początku jej obecnej działalności, aktywnie ją wspierającego oraz jednocześnie jej znaczącego akcjonariusza. Pan Andrzej Szumlas na dzień niniejszego sprawozdania posiada liczbę akcji odpowiadającą 17,68% w kapitale zakładowym oraz uprawniających do 17,68% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki.

5. Przewidywany rozwój Spółki

W roku 2016 Zarząd spodziewa się rewizji strategii rozwoju oraz planuje uwzględnić wnioski z okoliczności jakie miały miejsce w 2 i 3 kwartale 2015 roku (problemy techniczne na linii Spółka dostawcy infrastruktury). Między innymi rozważa poszukiwanie rozwiązań poszerzających asortyment usług spółki o produkty, które nie wymagają takiego udziału zewnętrznej infrastruktury, jak obecnie stosowane. Dużą uwagę Spółka zamierza poświęcić komercjalizacji wytworzonych w latach 2014 i 2015 rozwiązań a zwłaszcza systemów ESRS (projekt zrealizowany przy współudziale środków UE) oraz systemu weryfikacji baza danych. Jednocześnie Spółka będzie starała się nadrobić utracony w 2015 roku dystans w zakresie osiąganego w poprzednich latach wyniku netto oraz wskaźnika EBITDA. Celem na kolejny rok jest dla przekroczenie wymienionych wyników z roku 2014 (Spółka zastrzega przy tym, iż nie należy interpretować tej informacji jako prognozy wyników finansowych na kolejny rok).

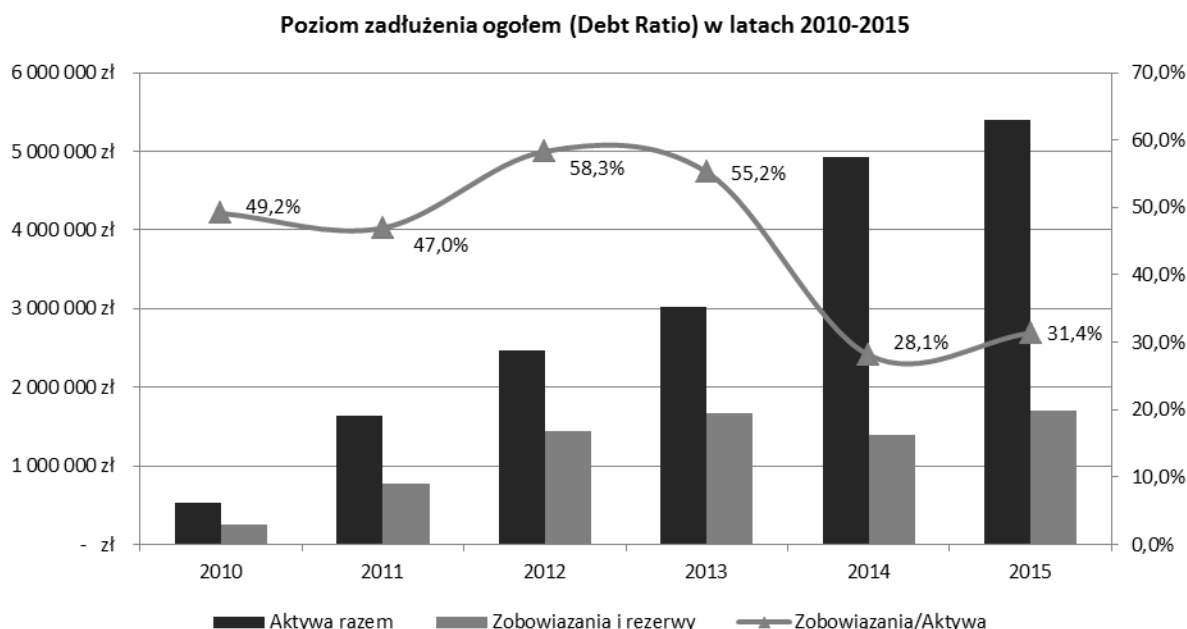
6. Aktualna i przewidywana sytuacja finansowa

W roku obrotowym 2015 Spółka wygenerowała, narastająco, zysk netto w wysokości 201.342,57 zł. Osiągnęła wynik EBITDA na poziomie 649.779,52 zł oraz przychody w wysokości 5.758.465,79 zł. Kapitał własny Spółki na dzień 31.12.2015 r. wynosił 3.707.215,66 zł. Podstawowe wielkości ekonomiczne wykazane w sprawozdaniu finansowym na dzień 31 grudnia 2015 przedstawiały się jak w tabeli poniżej:

Pozycja	2014	2015	Zmiana %
Kapitał zakładowy	765 000,00 zł	765 000,00 zł	0,0%
Kapitał własny	3 539 382,76 zł	3 707 215,66 zł	4,7%
Inwestycje długoterminowe	1 560 000,00 zł	0 zł	-100,0%
Aktywa obrotowe	1 891 519,93 zł	2 704 645,40 zł	42,9%

Zobowiązania długoterminowe	72 071,18 zł	54 563,33 zł	-24,3%
Zobowiązania krótkoterminowe	763 323,70 zł	1 047 937,28 zł	37,3%
Zysk z działalności operacyjnej	860 912,17 zł	228 942,39 zł	-73,4%
Amortyzacja	93 826,76 zł	420 837,13 zł	349,5%
Zysk netto	627 943,76 zł	201 342,57 zł	-67,9%

Ważne pozycje Bilansu oraz Rachunku Zysków i Strat w stosunku do analogicznego okresu roku ubiegłego, uległy istotnym zmianom. W zakresie inwestycji długoterminowych, zmiana ta wynika z połączenia się Spółki z przejętą w 2014 roku IPOM Sp. z o.o. Obecnie wartość ta znajduje się w pozycji aktywów trwałych (wartości niematerialne i prawne). Z kolei wzrost aktywów obrotowych wynika przede wszystkim ze wzrostu należności, przede wszystkim w ostatnim kwartale 2015 roku. Zobowiązania krótkoterminowe wzrosły mniej więcej proporcjonalnie do wzrostu należności, co ma związek z kosztami świadczenia usług w oparciu o infrastrukturę zewnętrznych dostawców. Wynik operacyjny oraz wynik netto jest znacząco mniejszy niż w poprzednim roku, a przyczyny tego stanu rzeczy zostały wyjaśnione wcześniej w niniejszym sprawozdaniu (Rozdział 2: Wydarzenia mające istotny wpływ na działalność Spółki). Nie bez znaczenia dla wyniku netto oraz oceny kondycji finansowej jest amortyzacja, która rok do roku bardzo istotnie wzrosła. Ma to przede wszystkim związek z zakończeniem realizacji projektu ESRS współfinansowanego ze środków unijnych w ramach POIG 8.2 i amortyzowaniem go od kwietnia 2015 włącznie, oraz z odpisami amortyzacyjnymi związanymi z połączeniem z IPOM Sp. z o.o. Na poziomie EBITDA Spółka osiągnęła wynik trzykrotnie lepszy niż na poziomie wyniku netto.



Pomimo dużych wahań pozycji bilansowych rok do roku, kondycja Spółki pozostaje stabilna. W omawianym okresie Spółka nie korzystała z kredytów inwestycyjnych, posiadała jedynie otwartą, odnawialną linię kredytową w

rachunku bieżącym w banku BZ WBK S.A. na kwotę 300 tys. zł z którego korzystała sporadycznie. Zadłużenie ogółem Spółki rozumiane jako stosunek zobowiązań i rezerw do aktywów ogółem (*Debt Ratio*) pozostaje na bezpiecznym poziomie, DR=31,0%. Podsumowując, w opinii Zarządu obecna sytuacja finansowa umożliwia stabilny rozwój a sytuacja finansowa Spółki pozwala na regulowanie zobowiązań.

7. Ważniejsze osiągnięcia w dziedzinie badań i rozwoju

W omawianym okresie Call Center Tools S.A. poszerzyła asortyment swoich usług o dwa nowe rozwiązania:

- Zaawansowany system raportowania ruchu telekomunikacyjnego ESRS, współfinansowany z pozyskanych w 2013 r. środków unijnych w ramach POIG 8.2 (wartość dotacji 757.190,00 zł). Spółka włączyła ten ostatni projekt jako element szerszego przedsięwzięcia związanego z rozbudową platformy ZIP. Realizacja projektu została zakończona w marcu 2015 r.
- Dzięki przejęciu IPOM Sp. z o.o. w 2014 roku oraz połączeniu w połowie 2015 roku portfolio oferowanych usług wzbogaciło się o rozwiązanie dedykowane weryfikacji baz danych, którego komercjalizacja rozpoczęła się w 3 kwartale 2015 roku.

8. Informacje o nabyciu akcji własnych

Spółka nie nabywała własnych akcji.

9. Posiadane przez jednostkę oddziały (zakłady)

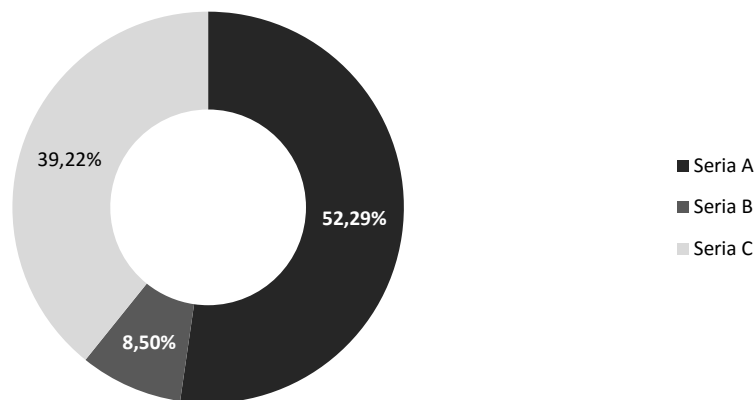
Spółka nie posiada oddziałów.

10. 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 – akcje założycielskie cena emisyjna równa nominalnej 0,10 zł szt.
- 650.000 akcji zwykłych na okaziciela serii B –subskrypcja prywatna, NewConnect, cena emisyjna 0,62 zł szt.
- 3.000.000 akcji zwykłych imiennych serii C – przejęcie od Tekaem Capital Ltd. spółki IPOM Sp. z o.o., cena emisyjna 0,52 zł szt.

Akcje serii A,BC w kapitale Spółki na dzień 31.12.2015 r.



Liczba akcji Call Center Tools S.A. znajdujących się w Alternatywnym Systemie Obrotu NewConnect na dzień 31.12.2015 r. wynosiła 4.650.000 szt. (60,79%) zaś liczba akcji Call Center Tools S.A. ogółem na dzień 31.12.2015 r. wynosiła 7.650.000 szt. o wartości nominalnej 0,10 zł szt.

11. Czynniki ryzyka związane z notowaniem instrumentów finansowych Spółki

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 Spółki

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 operatorami telekomunikacyjnymi, mającymi odpowiednio rozbudowane zaplecze techniczne i infrastrukturalne. Wycofanie się więcej niż jednego partnera ze współpracy ze Spółki, zwłaszcza w trybie nagłym, mogłoby narazić Emitenta na znaczne utrudnienia lub wręcz niemożliwość prowadzenia działalności, a tym samym negatywnie przełożyłoby się na jego sytuację finansową. Aby zminimalizować to ryzyko, Emitent stara się dywersyfikować to ryzyko. Oraz w miarę możliwości rozbudowuje własne zaplecze infrastrukturalne aby w przyszłości móc świadczyć usługi, przy jak najmniejszym uzależnieniu od tego typu partnera.

Ryzyko odejścia kluczowych klientów

Emitent jest podmiotem o krótkiej historii działalności i wciąż niewielkiej jej skali. Z tego powodu Spółka nie może nadal pochwalić się liczbą klientów, która gwarantowałaby wysoką stabilność przychodów, choć z roku na rok sytuacja ta ulega poprawie. Odejście jednego z klientów nie wpływa na stabilność Spółki, jednakże odejście całej grupy klientów mogłoby poważnie wpłynąć na wyniki finansowe. Mogłoby się tak stać na przykład na skutek długotrwałych i kosztownych awarii technicznych, także niezawinionych przez Spółkę. Ryzyko to jednak maleje z czasem, w miarę pozyskiwania nowych kontraktów i dywersyfikacji zasobów infrastrukturalnych. 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 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 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 absorpcją środków unijnych

Spółka jest beneficjentem programu wsparcia unijnego dla małych i średnich przedsiębiorców w ramach programu POIG 8.2 oraz może być także w przyszłości w zakresie współfinansowania projektów rozwojowych w ramach perspektywy 2014-2020. Ten obszar aktywności pomimo niewątpliwych korzyści rodzi także pewne ryzyka, typowe dla projektów w ogóle, z których należy wskazać: a) możliwość nie otrzymania dotacji pomimo poniesienia znaczących kosztów jej uzyskania (prace przygotowawcze w zakresie samego projektu oraz aplikacji o dofinansowanie); b) błędne oszacowanie kosztów lub czasu realizacji projektu; c) niedoszacowanie popytu przy projektach komercyjnych, co przekłada się na przedłożone projekcje finansowe; d) niezrealizowanie wskaźników rezultatu zawartych we wniosku o dofinansowanie lub umowie z instytucją finansującą. Zwłaszcza w zakresie pkt. b-d w skrajnych przypadkach, może to powodować konieczność zwrotu dotacji. Spółka stara się minimalizować te ryzyka

współpracując z ekspertami oraz przyjmując w zakresie kosztów i harmonogramów w miarę możliwości konserwatywne założenia. Dotychczasowe doświadczenia w zakresie kosztów i terminowości pokazują, iż ta polityka zdaje egzamin. Niestety w zakresie tzw. wskaźników rezultatu Spółka ponosi wpisane w swoją działalność ryzyko biznesowe i ma ograniczony wpływ na to ryzyko, będąc także narażona na zdarzenia niezależne i trudne do przewidzenia. Należy jednak pamiętać, iż intencją wykorzystania środków unijnych jest rozwój oraz są nimi innowacje, a wysiłki Spółki są nakierowane od lat właśnie na te obszary i z powodzeniem Spółka tą misję dla swoich klientów realizuje.

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.

Ryzyko związane z utrudnionym dostępem do finansowania długiem

Z uwagi na skalę działalności Emitenta, ma on ograniczone możliwości w zakresie pozyskania znaczącego finansowania, zwłaszcza zaciągnięcia kredytu bankowego. Zarząd podtrzymuje, iż 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:



Andrzej Szumlas
Prezes Zarządu

Warszawa, 03.06.2016 r.