



**SPRAWOZDANIE ZARZĄDU  
Z DZIAŁALNOŚCI GRUPY KAPITAŁOWEJ  
VOICETEL COMMUNICATIONS S.A.  
ZA OKRES 01.01.2019 r. - 31.12.2019 r.**

Gdańsk, 15 maja 2020 r.

## Spis treści

1.	OPIS GRUPY VOICETEL COMMUNICATIONS S.A.....	3
1.4.	Władze Spółki dominującej .....	5
1.5.	Akcjonariat spółki dominującej.....	6
1.6.	Miejsca prowadzenia działalności .....	7
1.7.	Przedmiot działania Grupy .....	7
1.8.	Informacje na temat roli spółek wchodzących w skład Grupy .....	8
1.9.	Posiadane oddziały.....	8
1.10.	Zatrudnienie .....	9
2.	DZIAŁALNOŚĆ GRUPY VOICETEL COMMUNICATIONS W 2019 ROKU .....	9
2.1.	Opis działalności operacyjnej w 2019 roku.....	9
2.2.	Opis działalności związanej ze strukturą finansowania.....	11
2.3.	Opis działalności związanej z notowaniami na NewConnect i Corporate Governance w 2019 roku .....	11
3.	OCENA FINANSOWA.....	12
3.1.	Sytuacja finansowa.....	12
3.2.	Dane jednostkowe .....	14
3.3.	Opis istotnych pozycji pozabilansowych .....	20
3.4.	Opis struktury głównych lokat kapitałowych lub głównych inwestycji kapitałowych.....	20
3.5.	Informacje o nabyciu akcji własnych, a w szczególności celu ich nabycia, liczbie i wartości nominalnej, ze wskazaniem, jaką część kapitału reprezentują, cenie nabycia oraz cenie sprzedaży tych akcji w przypadku ich zbycia .....	20
3.6.	Ryzyka, cele i metody zarządzania ryzykiem finansowym.....	20
3.6.1.	Czynniki ryzyka związane z otoczeniem, w jakim Grupa prowadzi działalność.....	20
3.6.2.	Czynniki ryzyka związane z działalnością Spółki .....	23
3.7.	Informacje o instrumentach finansowych spółki .....	25
3.7.1.	Informacje o instrumentach finansowych w zakresie ryzyka: zmiany cen, kredytowego, istotnych zakłóceń przepływów środków pieniężnych oraz utraty płynności finansowej, na jakie narażona jest jednostka .....	25
3.7.2.	Informacje o instrumentach finansowych w zakresie przyjętych przez jednostkę celów i metod zarządzania ryzykiem finansowym, łącznie z metodami zabezpieczenia istotnych rodzajów planowanych transakcji, dla których stosowana jest rachunkowość zabezpieczeń ....	25
4.	POZOSTAŁE INFORMACJE .....	25
4.1.	Przewidywany rozwój Grupy Voicetel Communications S.A.....	25
4.2.	Ważniejsze okoliczności lub zdarzenia mające znaczący wpływ na działalność oraz wyniki finansowe Grupy Voicetel Communications w roku obrotowym lub których wpływ jest możliwy w następnych latach.....	27
4.3.	Ważniejsze osiągnięcia w dziedzinie badań i rozwoju .....	28
4.4.	Istotne wydarzenia mające miejsce po zakończeniu roku obrotowego 2019.....	29

## 1. OPIS GRUPY VOICETEL COMMUNICATIONS S.A.

### 1.1. Podstawowe informacje o Grupie kapitałowej i podmiotach podlegających konsolidacji

Grupa kapitałowa Voicetel Communications obejmuje spółkę dominującą - Voicetel Communications S.A. z siedzibą w Warszawie oraz spółkę zależną Voicetel Development Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.

Pomimo braku wymogu konsolidacji sprawozdań wynikającego z Ustawy o rachunkowości spółka dominująca sporządza sprawozdanie skonsolidowane, aby umożliwić inwestorom i innym zainteresowanym podmiotom uzyskanie całościowego obrazu sytuacji finansowej Grupy.

Podmioty nie tworzą podatkowej grupy kapitałowej.

### 1.2. Podstawowe informacje o Spółce dominującej

Spółka dominująca Voicetel Communications S.A. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Grzybowskiej 87, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000443544, NIP 9571067309, REGON 221798923, została zawiązana w dniu 25.09.2012 r., decyzją dwóch wspólników w Spółkę Akcyjną pod firmą Voicetel Communications S.A.

<b>Nazwa Firmy</b>	VOICETEL COMMUNICATIONS Spółka Akcyjna
<b>Forma Prawna</b>	Spółka Akcyjna
<b>Adres Siedziby</b>	ul. Grzybowska 87, 00-844 Warszawa
<b>Numer Telefonu</b>	22 250 14 76
<b>Numer Faksu</b>	22 203 41 54
<b>Adres Poczty Elektronicznej</b>	<a href="mailto:biuro@voicetel.pl">biuro@voicetel.pl</a>
<b>Adres Strony Internetowej</b>	<a href="http://www.voicetel.pl">www.voicetel.pl</a>
<b>Numer KRS</b>	0000443544
<b>REGON</b>	221798923
<b>NIP</b>	9571067309

Czas trwania Spółki dominującej zgodnie ze statutem jest nieoznaczony.

Kapitał podstawowy Spółki dominującej na dzień 31.12.2019 roku wynosił 112 001,00 zł i składał się ze 1 120 010 akcji po 0,10 zł każda.

Kapitał własny na dzień 31.12.2019 roku wynosił 29.035.712,32 zł, z tego:

- kapitał podstawowy: 112 001,00 zł
- kapitał rezerwowy: 9 006 919,00 zł
- kapitał zapasowy: 31 237 847,34 zł

Kapitał zapasowy został utworzony z odpisów z czystego zysku. Do kapitału zapasowego przelewane są również nadwyżki osiągnięte przy wydawaniu akcji powyżej ich wartości nominalnej, a pozostałe po pokryciu kosztów ich wydania. Jeżeli w ciągu roku obrotowego nastąpiło podwyższenie kapitału zakładowego, a akcjonariusze opłacili akcje, lecz sąd nie wydał na dzień bilansowy postanowienia o zwiększeniu kapitału, to kwotę podwyższenia wykazuje się jako "Pozostałe kapitały (fundusze) rezerwowe".

Akcje spółki dominującej, za wyjątkiem Serii E są od 12 maja 2016r. notowane na rynku NewConnect.

### 1.3. Podstawowe informacje o Spółkach zależnych

Voicetel Communications S.A. posiada jedną spółkę zależną – Voicetel Development Sp. z o.o., która została wpisana do KRS dnia 6. września 2019 r. i pozostaje jej jedynym udziałowcem. Kapitał zakładowy Spółki zależnej wynosi 5.000,00 zł.

<b>Nazwa Firmy</b>	VOICETEL DEVELOPMENT Sp. z o.o.
<b>Forma Prawna</b>	Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
<b>Adres Siedziby</b>	ul. Grzybowska 87, 00-844 Warszawa
<b>Numer Telefonu</b>	22 250 14 76
<b>Numer Faksu</b>	22 203 41 54
<b>Adres Poczty Elektronicznej</b>	<a href="mailto:biuro@voicetel.pl">biuro@voicetel.pl</a>
<b>Adres Strony Internetowej</b>	<a href="http://www.voicetel.pl">www.voicetel.pl</a>
<b>Numer KRS</b>	0000803673
<b>REGON</b>	384350001
<b>NIP</b>	5272905491

Czas trwania Spółki zgodnie z umową jest nieoznaczony.

## 1.4. Władze Spółki dominującej

W okresie od 01.01.2019 do 15.07.2019 r. Zarząd Spółki działał w składzie osobowym:

- Dawid Wójcicki – Prezes Zarządu
- Krzysztof Płachta – Wiceprezes Zarządu

Od 15.07.2019 r. do 31.12.2019 r. Zarząd spółki był jednoosobowy, a funkcję Prezesa pełnił Dawid Wójcicki.

W okresie od 01.01.2019 r. do 15.07.2019 r. Rada Nadzorcza pełniła swe obowiązki w następującym składzie:

- Jakub Płachta – Przewodniczący Rady Nadzorczej, data ponownego powołania 8.11.2017 r.
- Bogdan Lewicki – Członek Rady Nadzorczej – data ponownego powołania 8.11.2017 r.
- Włodzimierz Andrzej Wójcicki – Członek Rady Nadzorczej – data powołania 8.11.2017 r.
- Jakub Kleban – Członek Rady Nadzorczej – data powołania 8.11.2017 r.
- Grzegorz Marek Wapiński – Członek Rady Nadzorczej – data powołania 8.11.2017 r.

W dniu 15.07.2019 r. uchwałą Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy wprowadzone zostały następujące zmiany w Radzie Nadzorczej Spółki:

- odwołany został pan Jakub Płachta, dotychczasowy Przewodniczący
- odwołany został pan Grzegorz Wapiński
- na stanowisko Przewodniczącego powołany został pan Krzysztof Płachta, dotychczasowy Wiceprezes Zarządu,
- na stanowisko wiceprzewodniczącej została powołana pani Anna Golec.

W dniu 20.12.2019 r. uchwałą Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy wprowadzone zostały następujące zmiany w Radzie Nadzorczej Spółki :

- odwołana została pani Anna Golec
- powołany został pan Aleksander Sobina.

Na dzień 31.12.2019 r. Rada Nadzorcza pełniła swoje obowiązki w następującym składzie:

- Krzysztof Płachta – Przewodniczący Rady Nadzorczej, data powołania 15.07.2019 r.
- Bogdan Lewicki – Członek Rady Nadzorczej – data ponownego powołania 8.11.2017 r.

- Włodzimierz Andrzej Wójcicki – Członek Rady Nadzorczej – data powołania 8.11.2017 r.
- Jakub Kleban – Członek Rady Nadzorczej – data powołania 8.11.2017 r.
- Aleksander Sobina – Członek Rady Nadzorczej – data powołania 20.12.2019 r.

### 1.5. Akcjonariat spółki dominującej

Wyszczególnienie akcjonariuszy posiadających co najmniej 5% udziału w kapitale zakładowym oraz w głosach na walnym zgromadzeniu na dzień 1 stycznia 2019 r.:

Lp.	Dane akcjonariusza	Liczba akcji	Liczba głosów	Udział w kapitale zakładowym	Udział w liczbie głosów
1	Voicetel Investments Sp. z o.o.*	906.680	906.680	80,95%	80,95%
2	Bogusław Marczak	56.019	56.019	5,00%	5,00%
3	Pozostali akcjonariusze	157.311	157.311	14,05%	14,05%
	SUMA	1.120.010	1.120.010	100,00%	100,00%

\* Voicetel Investments Sp. z o.o. jest podmiotem kontrolowanym przez Dawida Wójcickiego i Krzysztofa Płachtę, będącymi odpowiednio: Prezesem Zarządu oraz Wiceprezesem Zarządu Emitenta.

Źródło: Opracowanie własne

20.12.2019 r. NWZA podjęło uchwałę w sprawie podwyższenia kapitału zakładowego o 20 990 zł (209 990 szt. akcji serii E). Cena emisyjna wyniosła 42,90 zł. Emisja miała miejsce 31.12.2019 r., jednak rejestracja podwyższenia kapitału przez sąd rejestrowy miała miejsce już w 2020 r.

Wykaz akcjonariuszy posiadających co najmniej 5% udziału w kapitale zakładowym oraz w głosach na walnym zgromadzeniu na dzień 31 grudnia 2019 r.:

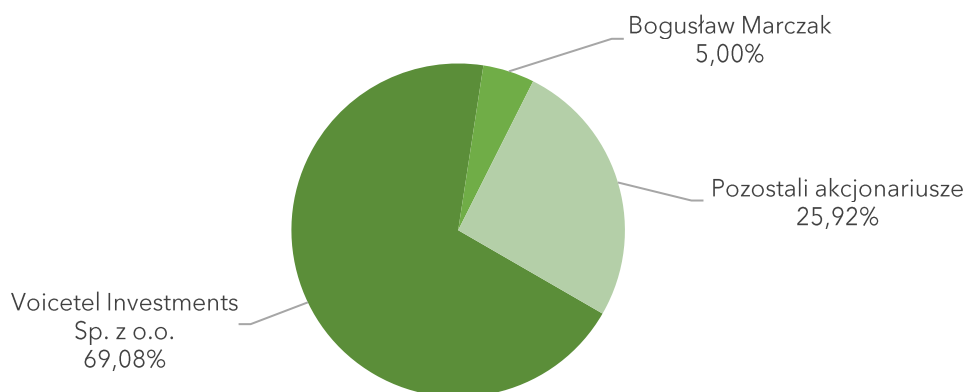
Lp.	Dane akcjonariusza	Liczba akcji	Liczba głosów	Udział w kapitale zakładowym	Udział w liczbie głosów
1	Voicetel Investments Sp. z o.o.*	773.794	773.794	69,08%	69,08%
2	Bogusław Marczak	56.019	56.019	5,00%	5,00%
3	Pozostali akcjonariusze	290.197	290.197	25,92%	25,92%
	SUMA	1.120.010	1.120.010	100,00%	100,00%

\* Voicetel Investments Sp. z o.o. jest podmiotem kontrolowanym przez Dawida Wójcickiego i Krzysztofa Płachtę, będącymi odpowiednio: Prezesem Zarządu oraz Wiceprezesem Zarządu Emitenta.

Źródło: Opracowanie własne

## Struktura własnościowa Emitenta na dzień 31.12.2019 r.

Udział w kapitale zakładowym i głosach na walnym zgromadzeniu na dzień 31.12.2019 r.



Źródło: Opracowanie własne

Wniosek o podwyższenie kapitału Spółki został wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego z dniem 11 lutego 2020 r., wobec czego wykaz akcjonariuszy na dzień publikacji raportu przedstawia się następująco:

Lp.	Dane akcjonariusza	Liczba akcji	Liczba głosów	Udział w kapitale zakładowym	Udział w liczbie głosów
1	Voicetel Investments Sp. z o.o.*	948.228	948.228	71,30%	71,30%
2	Pozostali akcjonariusze	381.772	381.772	28,70%	28,70%
	SUMA	1.330.000	1.330.000	100,00%	100,00%

\* Voicetel Investments Sp. z o.o. jest podmiotem kontrolowanym przez Dawida Wójcickiego i Krzysztofa Płachtę, będącymi odpowiednio: Prezesem Zarządu oraz Wiceprezesem Zarządu Emitenta.

Źródło: Opracowanie własne

### 1.6. Miejsca prowadzenia działalności

Grupa prowadzi działalność gospodarczą na terenie całego kraju. Siedziba obu firm znajduje się w Warszawie natomiast laboratoria badawcze, dział wdrożeń i sprzedaży znajdują się w Gdańsku, przy ul. Kołobrzeskiej 12.

### 1.7. Przedmiot działania Grupy

Podstawowym przedmiotem działalności Grupy Kapitałowej w 2019 r. z uwzględnieniem Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD) jest:

- działalność związana z oprogramowaniem i doradztwem w zakresie informatyki oraz działalność powiązana - 62.0,

- b) przetwarzanie danych; zarządzanie stronami internetowymi (hosting) i podobna działalność; działalność portali internetowych – 63.1,
- c) działalność firm centralnych (headoffice); doradztwo związane z zarządzaniem – 70,
- d) reklama, badanie rynku i opinii publicznej – 73.

Grupa kapitałowa Voicetel Communications to grupa spółek technologicznych działająca na polskim rynku usług wspierających działy call center firm należących do różnych branż. Specjalizuje się we wdrażaniu technologii głosowych w automatycznej, telefonicznej obsłudze klienta. Rozwiązania Spółki mają zastosowanie także w firmach świadczących usługi call center oraz w przedsiębiorstwach zajmujących się dostarczaniem dedykowanych systemów informatycznych i telekomunikacyjnych. Technologie Voicetel Communications: Interfejs Dialogowy Brilliance™ oraz Platforma Interfejsu Dialogowego Esense™ przyczyniają się do ułatwienia komunikacji między danym przedsiębiorstwem a odbiorcą końcowym, a docelowo mają pozwolić na zastąpienie rozbudowanych działów, zatrudniających konsultantów telefonicznych – zaawansowanym, w pełni zautomatyzowanym wirtualnym asystentem.

### **1.8. Informacje na temat roli spółek wchodzących w skład Grupy**

Zgodnie z przyjętą 19. września 2019 r. przez Radę Nadzorczą Spółki aktualizacją Strategii Voicetel Communications na lata 2019-2022 (EBI 22/2019), istotna część działalności operacyjnej Spółki zaczęła być stopniowo przenoszona do Spółki zależnej. Do końca 2019 r. Voicetel Development - jako członek grupy kapitałowej - zaczęła obsługiwać całość kontraktów z dotychczasowymi i nowymi klientami Voicetel Communications S.A.

Zgodnie z postanowieniami umowy zawartej 20.09.2019 r. (EBI 23/2019) pomiędzy Voicetel Communications S.A. a nowo utworzonym podmiotem, kosztami realizowanych prac wdrożeniowych oraz licencji na technologię pozyskiwaną od Voicetel Communications do końca 2019 r. obciążała Voicetel Development Sp. z o.o. W 2020 r. spółka zależna przejmie w całości prowadzenie prac wdrożeniowych i związane z nimi koszty.

Voicetel Communications S.A. jako spółka dominująca skoncentruje się na dokończeniu realizowanych projektów rozwojowych, osiągając przychody ze sprzedaży licencji na wykorzystanie opracowanych rozwiązań.

### **1.9. Posiadane oddziały**

Voicetel Communications S.A. ani Voicetel Development Sp. z o.o. nie posiadają oddziałów.



## 1.10. Zatrudnienie

Voicetel Communications S.A. ani jej spółka zależna nie zatrudniała w 2019 r. osób na podstawie umowy o pracę.

## 2. DZIAŁALNOŚĆ GRUPY VOICETEL COMMUNICATIONS W 2019 ROKU

### 2.1. Opis działalności operacyjnej w 2019 roku

#### **Model dystrybucji (odejście od sprzedaży partnerskiej)**

Wcześniej założenia, dotyczące dystrybucji rozwiązań w modelu partnerskim zostały w 2019 r. zrewidowane, a w konsekwencji zmienione i dostosowane do nowo przyjętej strategii. Podmioty zajmujące się wdrażaniem rozwiązań IT na rynku nie zdążyły jeszcze nabyć doświadczenia ani kompetencji w odpowiadaniu i zaspokajaniu rozwijających się potrzeb branży contact center względem automatyzacji. Tym samym ich udział w tworzeniu sieci dystrybucji innowacyjnych usług Grupy Voicetel niósł za sobą ryzyko utraty możliwości komercjalizacji, co wpłynęło na decyzję o rezygnacji z partnerskiego modelu dystrybucji produktów i usług w formule custom development. Na chwilę obecną całość działań sprzedażowych skupiona jest w ramach kompetencji Grupy kapitałowej i realizowana przez Voicetel Development.

#### **Realizacja ustandaryzowanych procesów outbound**

Jednym z kluczowych obszarów działalności Grupy, wyodrębnionym w aktualizacji Strategii Voicetel Communications na lata 2019-2022, jest świadczenie usług w zakresie realizacji masowych kampanii outbound na rzecz klientów korporacyjnych. W 2019 r. Grupa Voicetel realizowała 14 kategorii procesów outbound dla łącznie 10 klientów. Obsługiwani byli klienci z następujących branż: banki, firmy pożyczkowe, firmy leasingowe, firmy ubezpieczeniowe oraz firmy z sektora assistance. W latach 2020-2022 planowe jest znaczące zwiększenie wolumenów rozmów w ramach realizowanych kampanii, jak również dynamiczne podnoszenie liczby obsługiwanych klientów - w szczególności w kluczowych dla branży contact center obszarach, tj. miękkiej windykacji, badania zainteresowania produktem, potwierdzania terminów oraz badania satysfakcji.

## **Realizacja procesów custom development**

Realizacja projektów custom development warunkuje szanse i możliwości Grupy w zakresie opracowywania nowych rozwiązań, komercjalizacji produktów w nowych branżach oraz pozyskiwania wiedzy o kolejnych procesach obsługi i celach biznesowych klientów. W ten sposób pozyskiwane know-how umożliwia w kolejnym kroku wytypowanie i implementację kolejnych rozwiązań, przeznaczonych do masowej sprzedaży. W 2019 r. zrealizowano lub rozpoczęto realizację projektów na rzecz łącznie 18 klientów w formule custom development - tj. projektów o mało powtarzalnej specyfice, wykonywanych zgodnie z założeniami klientów korporacyjnych, mającymi przyczynić się do osiągnięcia istotnych korzyści w jednym lub kilku z następujących wymiarów: finansowym, produktowym/innovacyjnym, eksportowym, sieciowym lub komunikacyjnym.

## **Rozwój produktów, technologii i infrastruktury**

W pierwszym kwartale 2019 r. Spółka dominująca zdecydowała się zawiesić lub zakończyć współpracę z 5 partnerami przy realizacji ich projektów rozwojowych. W ocenie Zarządu Spółka dominująca wyczerpała możliwość osiągania dalszych korzyści ze współpracy.

W 2019 r. Spółka dominująca realizowała 10 własnych, długofalowych projektów rozwojowych. Szczególną uwagę poświęcono dopracowaniu 3 z 4 kluczowych procesów realizowanych w ramach masowych kampanii outbound, tj.: badanie zainteresowania produktem, miękka windykacja oraz potwierdzanie terminów. W trzecim kwartale 2019 r. Spółka zakończyła realizację dużego projektu związanego z oprogramowaniem narzędziowym i po dokonaniu szczegółowych analiz, nakłady poniesione na ten projekt zostały ujęte w kosztach bieżącego okresu. Pomimo niespełnienia wszystkich kryteriów sukcesu projektu, jego efekty pozostają użyteczne dla rozwoju kolejnych produktów i usług. 31 grudnia 2019 r. Spółka dominująca zakończyła realizację projektu dotyczącego procesu udzielania informacji i w pierwszym kwartale przystąpiła do oceny jego efektów. W rok 2020 Spółka dominująca wkroczyła z 8 projektami rozwojowymi, z których dwa spółka planuje zakończyć w ciągu kolejnych 12 miesięcy.

Dzięki realizacji projektów custom development zostały także opracowane kolejne moduły do budowania infolinii przychodzących. Całość gotowych elementów automatycznych infolinii będzie - dzięki oprogramowaniu Voice Intelligence Suite - wykorzystywana do szybkiego konfigurowania rozwiązań do obsługi połączeń przychodzących dla nowych klientów. Podstawowa technologia Grupy - Brilliance - była na przestrzeni minionego roku systematycznie optymalizowana, a także zostały opracowane jej kolejne założenia, mające w przyszłości pozwolić na automatyzację procesu realizacji kolejnych projektów. Do końca 2019 r. całość rozwiązań do zdalnej obsługi klientów w modelu outsourcingowym została

zmgrowana na własną infrastrukturę Voicetel - tym samym zwiększając poziom kontroli nad wprowadzanymi usprawnieniami, obniżając koszty eksploatacyjne oraz gwarantując wymagany przez klientów poziom bezpieczeństwa. Bezpośrednie dysponowanie infrastrukturą pozwoliło jednocześnie na sukcesywne podnoszenie jej skali i wydajności, co docelowo ułatwi Grupie zbudowanie największego w Europie, automatycznego Contact Center.

## **2.2. Opis działalności związanej ze strukturą finansowania**

W reakcji na zgłoszony przez głównego akcjonariusza spółki dominującej (Voicetel Investments sp. z o.o.) w dn. 19. września 2019 r. zamiar dokonania konwersji wierzytelności na kapitały własne, na dzień 20. grudnia 2019 r. zwołane zostało NWZA, w którym udział wzięli akcjonariusze, bądź ich przedstawiciele dysponujący łącznie 73,64 % udziału w kapitale zakładowym Spółki dominującej.

NWZA podjęło uchwałę w sprawie podwyższenia kapitału zakładowego o 20.999 zł. (209.990 szt. akcji Serii E) z pozbawieniem dotychczasowych akcjonariuszy prawa poboru. Cena emisyjna została ustalona na 42,90 zł. Ze względu na okres zawieszenia obrotu cenę emisyjną ustalono w oparciu o średni kurs ważony obrotem z 8 miesięcy poprzedzających NWZA. Z kalkulacji wyłączone zostały transakcje pakietowe zawierane poza rynkiem New Connect. Umowa objęcia akcji nowej emisji między Emitentem a Voicetel Investments sp. z o.o. została zawarta 31. grudnia 2019 r. Stosowny wniosek o podwyższenie kapitału Spółki dominującej został złożony w styczniu 2020 r. i a rejestracja miała miejsce 11 lutego 2020 r.

## **2.3. Opis działalności związanej z notowaniami na NewConnect i Corporate Governance w 2019 roku**

Rok 2019 był dla Spółki-dominującej okresem wystawiającym cierpliwość akcjonariuszy na poważną próbę. Z powodu niedotrzymania terminu badania sprawozdania finansowego za 2018 r. Spółka dominująca była zmuszona wypowiedzieć umowę dotychczasowemu audytorowi. Wybór nowego audytora oraz przeprowadzenie badania wiązało się z brakiem możliwości publikacji raportu rocznego w wymaganym przez GPW terminie. W konsekwencji od 4 czerwca 2019 r. obrót akcjami Spółki dominującej pozostawał zawieszony. Na Spółkę dominującą zostały ponadto nałożone kary finansowe (EBI 14/2019, EBI 29/2019) oraz obowiązek sporządzenia analizy sytuacji finansowej (EBI 24/2019) i obowiązek zawarcia umowy z podmiotem posiadającym uprawnienia Autoryzowanego

Doradcy. Od 18 października funkcję tę pełni Best Capital Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (EBI 26/2019).

Od 8 października 2019 r. obrót akcjami został wznowiony, jednak zgodnie z Regulaminem ASO przez rok akcje pozostaną notowane w systemie kursu jednolitego z dwoma fixingami. Spółka dominująca opracowała i przyjęła także politykę informacyjną, która w sposób precyzyjny opisuje zakres i sposób raportowania istotnych zdarzeń dotyczących Spółki i Grupy. Dokument jest dostępny na stronie internetowej Spółki dominującej.

Grudniowe NWZA było także okazją do wprowadzenia korekt w treści statutu Spółki dominującej. Poza niezbędnymi zmianami wynikającymi z podwyższenia kapitału, dokonano korekty § 13 ust. 3, przywracając prawidłową numerację odesłania do „ust. 2 p. 6”. Zmiana ta miała charakter kosmetyczny i nie powoduje żadnych zmian uprawnień akcjonariuszy.

### **3. OCENA FINANSOWA**

#### **3.1. Sytuacja finansowa**

W 2019 r. skonsolidowane przychody Grupy ukształtowały się na poziomie 6.258.278 zł z czego 5.643.000 zł stanowiły przychody o charakterze zbliżonym do umów barterowych. W roku 2018 r. wartości te wyniosły odpowiednio: 23.968.451 zł oraz 23.812.000 zł. Umowy o charakterze barterowym typu były sukcesywnie wygaszane począwszy od pierwszego kwartału 2019 r., co jest główną przyczyną obniżenia poziomu przychodów. Na dzień publikacji niniejszego raportu wszystkie tego typu projekty zostały zakończone.

Koszty działalności operacyjnej uległy niewielkiemu obniżeniu, a zmiana ich struktury wynika z faktu, że Grupa realizowała więcej prac we własnym zakresie i w mniejszym stopniu korzystała z usług zewnętrznych.

W zakresie pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych Spółka dominująca dokonała aktualizacji aktywów niefinansowych związanych z podatkiem dochodowym, należnościami od kontrahentów oraz ujęciem w koszty bieżącego okresu projektu rozwojowego dotyczącego Oprogramowania Narzędziowego. To właśnie koszty zakończonego projektu rozwojowego na kwotę 14.961.568 zł obok obniżenia przychodów w największym stopniu zaważyły na wyniku finansowym, zarówno na poziomie operacyjnym (-11.872.623 zł w 2019 r. wobec 19.262.282 zł w 2018 r.) jak i na poziomie wyniku netto (-10.639.152 zł wobec 14.104.917 zł w roku poprzednim).

Bilans na 31.12.2019 r. zamknął się kwotą 37.727.463 zł wobec 49.939.146 zł w roku poprzednim. Zmiana struktury aktywów wynika przede wszystkim z ruchów dotyczących

rozliczeń międzyokresowych. Z pozycji inne rozliczenia międzyokresowe wchodzącej w skład rozliczeń długoterminowych i obejmującej projekty rozwojowe Spółki dominującej został przeniesiony w koszty zakończony projekt dotyczący Oprogramowania Narzędziowego, a projekty, które Spółka dominująca planuje zakończyć w 2020 r. zostały przeniesione do rozliczeń krótkoterminowych.

W roku 2019 Spółka dominująca znacząco poprawiła strukturę finansowania. Największa zmiana po stronie pasywów wynikała z konwersji długu wraz z należnymi odsetkami na kapitały własne. Kwota nowej emisji związanej z konwersją wynosząca 9.006.919 zł została ujęta jako element kapitałów rezerwowych do czasu rejestracji podwyższenia kapitału przez sąd rejestrowy. Kwota dotycząca strat z lat ubiegłych zawiera kwotę 856.369 zł związaną z korektą księgowania rezerwy utworzonej w związku z toczącym się postępowaniem KAS, która została odniesiona bezpośrednio na kapitały własne. Po podjęciu stosownej uchwały przez WZA kwota ta będzie mogła zostać przeniesiona na kapitał zapasowy. Kapitały własne na 31.12.2019 r. wyniosły 28.819.273 zł wobec 31.307.875 zł w roku poprzednim natomiast zobowiązania i rezerwy zmniejszyły się z 18.631.271 zł w 2018 r. do 8.908.190 zł w 2019 r. Wobec jednostek powiązanych (głównego akcjonariusza Spółki dominującej) Grupa wykazywała na dzień 31.12.2019 r. dług w wysokości 726.140 zł.

W zakresie skonsolidowanych przepływów finansowych, rok 2019r zamknął się nieznaczną nadwyżką wynoszącą 28.685 zł na co złożyły się przepływy netto z działalności operacyjnej w wysokości 4.180.923 zł, z działalności inwestycyjnej (-5.898.741 zł) i działalności finansowej 1.743.502 zł.

Na koniec 2019 r. w ocenie Zarządu Grupa posiadała zadowalający poziom płynności finansowej.

## 3.2. Dane jednostkowe

### Bilans - Aktywa

Lp	Wyszczególnienie	31.12.2018	31.12.2019
<b>A.</b>	<b>Aktywa trwałe</b>	<b>45 405 710,40</b>	<b>28 272 928,88</b>
<b>I.</b>	<b>Wartości niematerialne i prawne</b>	<b>3 210 033,78</b>	<b>2 407 483,70</b>
1.	Koszty zakończonych prac rozwojowych	3 202 358,61	2 401 768,99
2.	Wartość firmy	0,00	0,00
3.	Inne wartości niematerialne i prawne	0,00	5 714,71
4.	Zaliczki na wartości niematerialne i prawne	0,00	0,00
<b>II.</b>	<b>Rzeczowe aktywa trwałe</b>	<b>26 854,84</b>	<b>21 369,98</b>
1.	Środki trwałe	26 854,84	21 369,98
a)	grunty (w tym prawo użytkowania wieczystego gruntu)	0,00	0,00
b)	budynki, lokale, prawa do lokali i obiekty inżynierii lądowej i wodnej	0,00	0,00
c)	urządzenia techniczne i maszyny	9 834,28	7 790,21
d)	środki transportu	0,00	0,00
e)	inne środki trwałe	17 020,56	13 579,77
2.	Środki trwałe w budowie	0,00	0,00
3.	Zaliczki na środki trwałe w budowie	0,00	0,00
<b>III.</b>	<b>Należności długoterminowe</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1.	Od jednostek powiązanych	0,00	0,00
2.	Od pozostałych jednostek, w których jednostka posiada zaangażowanie w kapitale	0,00	0,00
3.	Od pozostałych jednostek	0,00	0,00
<b>IV.</b>	<b>Inwestycje długoterminowe</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1.	Nieruchomości	0,00	0,00
2.	Wartości niematerialne i prawne	0,00	0,00
3.	Długoterminowe aktywa finansowe	0,00	0,00
a)	w jednostkach powiązanych	0,00	0,00
–	udziały lub akcje	0,00	0,00
–	inne papiery wartościowe	0,00	0,00
–	udzielone pożyczki	0,00	0,00
–	inne długoterminowe aktywa finansowe	0,00	0,00
b)	w pozostałych jednostkach, w których jednostka posiada zaangażowanie w kapitale	0,00	0,00
–	udziały lub akcje	0,00	0,00
–	inne papiery wartościowe	0,00	0,00
–	udzielone pożyczki	0,00	0,00
–	inne długoterminowe aktywa finansowe	0,00	0,00
c)	w pozostałych jednostkach	0,00	0,00
–	udziały lub akcje	0,00	0,00
–	inne papiery wartościowe	0,00	0,00
–	udzielone pożyczki	0,00	0,00
–	inne długoterminowe aktywa finansowe	0,00	0,00
4.	Inne inwestycje długoterminowe	0,00	0,00
<b>V.</b>	<b>Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe</b>	<b>42 168 821,78</b>	<b>25 844 075,20</b>
1.	Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	627 165,00	577 925,00
2.	Inne rozliczenia międzyokresowe	41 541 656,78	25 266 150,20

## Bilans - Aktywa c.d.

Lp	Wyszczególnienie	31.12.2018	31.12.2019
<b>B.</b>	<b>Aktywa obrotowe</b>	<b>4 533 435,72</b>	<b>9 454 533,94</b>
<b>I.</b>	<b>Zapasy</b>	<b>17 192,85</b>	<b>20 015,30</b>
1.	Materiały	0,00	0,00
2.	Półprodukty i produkty w toku	0,00	0,00
3.	Produkty gotowe	0,00	0,00
4.	Towary	0,00	0,00
5.	Zaliczki na dostawy i usługi	17 192,85	20 015,30
<b>II.</b>	<b>Należności krótkoterminowe</b>	<b>4 273 467,35</b>	<b>1 043 377,80</b>
1.	Należności od jednostek powiązanych	16,60	0,00
a)	z tytułu dostaw i usług, o okresie spłaty:	16,60	0,00
–	do 12 miesięcy	16,60	0,00
–	powyżej 12 miesięcy	0,00	0,00
b)	inne	0,00	0,00
2.	Należności od pozostałych jednostek, w których jednostka posiada zaangażowanie w kapitale	0,00	0,00
a)	z tytułu dostaw i usług, o okresie spłaty:	0,00	0,00
–	do 12 miesięcy	0,00	0,00
–	powyżej 12 miesięcy	0,00	0,00
b)	inne	0,00	0,00
3.	Należności od pozostałych jednostek	4 273 450,75	1 043 377,80
a)	z tytułu dostaw i usług, o okresie spłaty:	2 668 320,02	646 445,18
–	do 12 miesięcy	2 668 320,02	646 445,18
–	powyżej 12 miesięcy	0,00	0,00
b)	z tytułu podatków, dotacji, ceł, ubezpieczeń społecznych i zdrowotnych oraz innych tytułów publicznoprawnych	1 500 659,57	238 842,55
c)	inne	104 471,16	158 090,07
d)	dochodzone na drodze sądowej	0,00	0,00
<b>III.</b>	<b>Inwestycje krótkoterminowe</b>	<b>117 672,92</b>	<b>150 391,03</b>
1.	Krótkoterminowe aktywa finansowe	117 672,92	150 391,03
a)	w jednostkach powiązanych	0,00	4 033,43
–	udziały lub akcje	0,00	0,00
–	inne papiery wartościowe	0,00	0,00
–	udzielone pożyczki	0,00	4 033,43
–	inne krótkoterminowe aktywa finansowe	0,00	0,00
b)	w pozostałych jednostkach	0,00	0,00
–	udziały lub akcje	0,00	0,00
–	inne papiery wartościowe	0,00	0,00
–	udzielone pożyczki	0,00	0,00
–	inne krótkoterminowe aktywa finansowe	0,00	0,00
c)	środki pieniężne i inne aktywa pieniężne	117 672,92	146 357,60
–	środki pieniężne w kasie i na rachunkach	117 672,92	146 357,60
–	inne środki pieniężne	0,00	0,00
–	inne aktywa pieniężne	0,00	0,00
2.	Inne inwestycje krótkoterminowe	0,00	0,00
<b>IV.</b>	<b>Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe</b>	<b>125 102,60</b>	<b>8 240 749,81</b>
<b>C.</b>	<b>Należne wpłaty na kapitał (fundusz) podstawowy</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>D.</b>	<b>Udziały (akcje) własne</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Aktywa razem</b>		<b>49 939 146,12</b>	<b>37 727 462,82</b>

## Bilans - Pasywa

Lp	Wyszczególnienie	31.12.2018	31.12.2019
<b>A.</b>	<b>Kapitał (fundusz) własny</b>	<b>31 307 874,68</b>	<b>28 819 272,83</b>
I.	Kapitał (fundusz) podstawowy	112 001,00	112 001,00
II.	Kapitał (fundusz) zapasowy, w tym:	17 132 903,02	31 237 874,34
–	nadwyżka wartości sprzedaży (wartości emisyjnej) nad wartością nominalną udziałów (akcji)	906 500,00	906 500,00
III.	Kapitał (fundusz) z aktualizacji wyceny ,w tym:	0,00	0,00
–	z tytułu aktualizacji wartości godziwej	0,00	0,00
IV.	Pozostałe kapitały (fundusze) rezerwowe , w tym:	0,00	9 006 919,00
–	tworzone zgodnie z umową (statutem) spółki	0,00	9 006 919,00
–	na udziały (akcje) własne	0,00	0,00
V.	Zysk (strata) z lat ubiegłych	(42 000,66)	(898 369,16)
VI.	Zysk (strata) netto	14 104 971,32	(10 639 152,35)
VII.	Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego (wielkość ujemna)	0,00	0,00
<b>B.</b>	<b>Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania</b>	<b>18 631 271,44</b>	<b>8 908 189,99</b>
<b>I.</b>	<b>Rezerwy na zobowiązania</b>	<b>8 494 722,00</b>	<b>7 678 807,50</b>
1.	Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	8 481 222,00	6 822 439,00
2.	Rezerwa na świadczenia emerytalne i podobne	0,00	0,00
3.	Pozostałe rezerwy	13 500,00	856 368,50
–	długoterminowe	0,00	0,00
–	krótkoterminowe	13 500,00	856 368,50
<b>II.</b>	<b>Zobowiązania długoterminowe</b>	<b>3 749 070,86</b>	<b>0,00</b>
1.	Wobec jednostek powiązanych	3 749 070,86	0,00
2.	Wobec pozostałych jednostek, w których jednostka posiada zaangażowanie w kapitale	0,00	0,00
3.	Wobec pozostałych jednostek	0,00	0,00
a)	kredyty i pożyczki	0,00	0,00
b)	z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	0,00	0,00
c)	inne zobowiązania finansowe	0,00	0,00
d)	zobowiązania wekslowe	0,00	0,00
e)	inne	0,00	0,00
<b>III.</b>	<b>Zobowiązania krótkoterminowe</b>	<b>6 387 478,58</b>	<b>1 229 382,49</b>
1.	Zobowiązania wobec jednostek powiązanych	3 690 653,35	726 140,38
a)	z tytułu dostaw i usług, o okresie wymagalności:	0,00	0,00
b)	inne	3 690 653,35	726 140,38
2.	Zobowiązania wobec pozostałych jednostek, w których jednostka posiada zaangażowanie w kapitale	0,00	0,00
a)	z tytułu dostaw i usług, o okresie wymagalności:	0,00	0,00
b)	inne	3 690 653,35	0,00
3.	Zobowiązania wobec pozostałych jednostek	2 696 825,23	503 242,11
a)	kredyty i pożyczki	170 302,75	373,00
b)	z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	0,00	0,00
c)	inne zobowiązania finansowe	0,00	0,00
d)	z tytułu dostaw i usług, o okresie wymagalności:	2 362 955,62	184 308,33
–	do 12 miesięcy	2 362 955,62	184 308,33
–	powyżej 12 miesięcy	0,00	0,00
e)	zaliczki otrzymane na dostawy i usługi	0,00	0,00
f)	zobowiązania wekslowe	0,00	0,00
g)	z tytułu podatków, cel, ubezpieczeń społecznych i zdrowotnych oraz innych tytułów publicznoprawnych	72 474,74	226 096,93
h)	z tytułu wynagrodzeń	90 994,03	92 463,84
i)	inne	98,09	0,01
4.	Fundusze specjalne	0,00	0,00
<b>IV.</b>	<b>Rozliczenia międzyokresowe</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1.	Ujemna wartość firmy	0,00	0,00
2.	Inne rozliczenia międzyokresowe	0,00	0,00
–	długoterminowe	7 006 371,22	0,00
–	krótkoterminowe	0,00	0,00
<b>Pasywa razem</b>		<b>49 939 146,12</b>	<b>37 727 462,82</b>



## Rachunek zysków i strat - wariant porównawczy

	Wyszczególnienie	01-01.2018- 31.12.2018	01.01.2019- 31.12.2019
<b>A.</b>	<b>Przychody netto ze sprzedaży i zrównane z nimi, w tym:</b>	<b>23 968 451,30</b>	<b>6 258 278,48</b>
-	od jednostek powiązanych	0,00	
I.	Przychody netto ze sprzedaży produktów	23 968 451,30	6 258 278,48
II.	Zmiana stanu produktów (zwiększenie – wartość dodatnia, zmniejszenie – wartość ujemna)	0,00	0,00
III.	Koszt wytworzenia produktów na własne potrzeby jednostki	0,00	0,00
IV.	Przychody netto ze sprzedaży towarów i materiałów	0,00	0,00
<b>B.</b>	<b>Koszty działalności operacyjnej</b>	<b>1 996 055,73</b>	<b>1 780 139,39</b>
I.	Amortyzacja	818 526,29	812 099,17
II.	Zużycie materiałów i energii	90 149,86	38 233,21
III.	Usługi obce	837 955,95	681 796,18
IV.	Podatki i opłaty, w tym:	31 374,47	9 540,29
-	podatek akcyzowy	0,00	0,00
V.	Wynagrodzenia	96 695,80	131 479,80
VI.	Ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia, w tym:	39 387,43	24 446,49
-	emerytalne	0,00	36 891,04
VII.	Pozostałe koszty rodzajowe	81 965,93	82 544,25
VIII.	Wartość sprzedanych towarów i materiałów	0,00	0,00
<b>C.</b>	<b>Zysk (strata) ze sprzedaży (A-B)</b>	<b>21 972 395,57</b>	<b>4 478 139,09</b>
<b>D.</b>	<b>Pozostałe przychody operacyjne</b>	<b>528,21</b>	<b>873 359,30</b>
I.	Zysk z tytułu rozchodu niefinansowych aktywów trwałych	0,00	0,00
II.	Dotacje	0,00	0,00
III.	Aktualizacja wartości aktywów niefinansowych	0,00	856 368,50
IV.	Inne przychody operacyjne	528,21	16 990,80
<b>E.</b>	<b>Pozostałe koszty operacyjne</b>	<b>2 710 541,36</b>	<b>17 224 121,52</b>
I.	Strata z tytułu rozchodu niefinansowych aktywów trwałych	0,00	0,00
II.	Aktualizacja wartości aktywów niefinansowych	2 609 045,00	2 180 750,43
III.	Inne koszty operacyjne	101 496,36	15 043 371,09
<b>F.</b>	<b>Zysk (strata) z działalności operacyjnej (C+D-E)</b>	<b>19 262 382,42</b>	<b>(11 872 623,13)</b>
<b>G.</b>	<b>Przychody finansowe</b>	<b>29 731,28</b>	<b>34 334,65</b>
I.	Dywidendy i udziały w zyskach, w tym:	0,00	0,00
a)	od jednostek powiązanych, w tym:	0,00	0,00
-	w których jednostka posiada zaangażowanie w kapitale	0,00	0,00
b)	od jednostek pozostałych, w tym:	0,00	0,00
-	w których jednostka posiada zaangażowanie w kapitale	0,00	0,00
II.	Odsetki, w tym:	29 731,28	34 305,16
-	od jednostek powiązanych	0,00	0,00
III.	Zysk z tytułu rozchodu aktywów finansowych, w tym:	0,00	0,00
-	w jednostkach powiązanych	0,00	0,00
IV.	Aktualizacja wartości aktywów finansowych	0,00	0,00
V.	Inne	0,00	29,49
<b>H.</b>	<b>Koszty finansowe</b>	<b>1 106 905,61</b>	<b>410 406,87</b>
I.	Odsetki, w tym:	383 692,35	380 633,22
-	dla jednostek powiązanych	284 461,24	379 393,43
II.	Strata z tytułu rozchodu aktywów finansowych, w tym:	0,00	0,00
-	w jednostkach powiązanych	0,00	0,00
III.	Aktualizacja wartości aktywów finansowych	721 857,03	29 773,65
IV.	Inne	1 356,23	0,00
<b>I.</b>	<b>Zysk (strata) brutto (F+G-H)</b>	<b>18 185 208,09</b>	<b>(12 248 695,35)</b>
<b>J.</b>	<b>Podatek dochodowy</b>	<b>4 080 236,77</b>	<b>(1 609 543,00)</b>
<b>L.</b>	<b>Zysk (strata) netto (I-J-K)</b>	<b>14 104 971,32</b>	<b>(10 639 152,35)</b>

## Rachunek przepływów pieniężnych - metoda pośrednia

	Wyszczególnienie	01-01.2018- 31.12.2018	01.01.2019- 31.12.2019
<b>A.</b>	<b>Przepływy środków pieniężnych z działalności operacyjnej</b>		
I.	Zysk (strata) netto	14 104 971,32	(10 639 152,35)
II.	Korekty razem	7 663 092,67	14 820 075,66
1.	Amortyzacja	818 526,29	812 099,17
2.	Zyski (straty) z tytułu różnic kursowych	0,00	
3.	Odsetki i udziały w zyskach (dywidendy)	254 729,96	381 072,65
4.	Zysk (strata) z działalności inwestycyjnej	0,00	
5.	Zmiana stanu rezerw	4 549 810,98	(815 914,50)
6.	Zmiana stanu zapasów	(17 192,85)	(2 822,45)
7.	Zmiana stanu należności	166 658,90	2 218 939,14
8.	Zmiana stanu zobowiązań krótkoterminowych, z wyjątkiem pożyczek i kredytów	1 762 708,62	(1 012 129,96)
9.	Zmiana stanu rozliczeń międzyokresowych	(594 006,26)	14 095 200,11
10.	Inne korekty	721 857,03	(856 368,50)
<b>III.</b>	<b>Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej (I+/-II)</b>	<b>21 768 063,99</b>	<b>4 180 923,31</b>
<b>B.</b>	<b>Przepływy środków pieniężnych z działalności inwestycyjnej</b>		
<b>I.</b>	<b>Wpływy</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1.	Zbycie wartości niematerialnych i prawnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	0,00	0,00
2.	Zbycie inwestycji w nieruchomości oraz wartości niematerialne i prawne	0,00	0,00
3.	Z aktywów finansowych, w tym:	0,00	0,00
a)	w jednostkach powiązanych	0,00	0,00
b)	w pozostałych jednostkach	0,00	0,00
4.	Inne wpływy inwestycyjne	0,00	0,00
<b>II.</b>	<b>Wydatki</b>	<b>24 864 297,00</b>	<b>5 895 740,94</b>
1.	Nabycie wartości niematerialnych i prawnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	14 455,30	4 064,23
2.	Inwestycje w nieruchomości oraz wartości niematerialne i prawne	0,00	0,00
3.	Na aktywa finansowe, w tym:	0,00	4 033,43
a)	w jednostkach powiązanych	0,00	4 033,43
b)	w pozostałych jednostkach	0,00	0,00
4.	Inne wydatki inwestycyjne	24 849 841,70	5 887 643,28
<b>III.</b>	<b>Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej (I-II)</b>	<b>(24 864 297,00)</b>	<b>(5 895 740,94)</b>
<b>C.</b>	<b>Przepływy środków pieniężnych z działalności finansowej</b>		
<b>I.</b>	<b>Wpływy</b>	<b>3 585 975,57</b>	<b>11 182 204,18</b>
1.	Wpływy netto z wydania udziałów (emisji akcji) i innych instrumentów kapitałowych oraz dopłat do kapitału	0,00	9 006 919,00
2.	Kredyty i pożyczki	3 585 975,57	2 175 285,18
3.	Emisja dłużnych papierów wartościowych	0,00	0,00
4.	Inne wpływy finansowe	0,00	0,00
<b>II.</b>	<b>Wydatki</b>	<b>594 502,24</b>	<b>9 438 701,87</b>
1.	Nabycie udziałów (akcji) własnych	0,00	0,00
2.	Dywidendy i inne wypłaty na rzecz właścicieli	0,00	0,00
3.	Inne niż wypłaty na rzecz właścicieli wydatki z tytułu podziału zysku	0,00	0,00
4.	Spląty kredytów i pożyczek	553 840,99	8 750 774,18
5.	Wykup dłużnych papierów wartościowych	0,00	0,00
6.	Z tytułu innych zobowiązań finansowych	0,00	0,00
7.	Płatności zobowiązań z tytułu umów leasingu finansowego	0,00	0,00
8.	Odsetki	40 661,25	687 927,69
9.	Inne wydatki finansowe	0,00	0,00
<b>III.</b>	<b>Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej (I-II)</b>	<b>2 991 473,33</b>	<b>1 743 502,31</b>
<b>D.</b>	<b>Przepływy pieniężne netto, razem (A.III+/-B.III+/-C.III)</b>	<b>(104 759,68)</b>	<b>28 684,68</b>
<b>E.</b>	<b>Bilansowa zmiana stanu środków pieniężnych, w tym:</b>		
-	zmiana stanu środków pieniężnych z tytułu różnic kursowych	0,00	0,00
<b>F.</b>	<b>Środki pieniężne na początek okresu</b>	<b>222 432,60</b>	<b>117 672,92</b>
<b>G.</b>	<b>Środki pieniężne na koniec okresu (F+/-D), w tym:</b>	<b>117 672,92</b>	<b>146 357,60</b>
-	o ograniczonej możliwości dysponowania	0,00	0,00

## Zestawienie zmian w kapitale własnym

	Wyszczególnienie	2018	2019
<b>I.</b>	<b>Kapitał (fundusz) własny na początek okresu (BO)</b>	<b>17 202 903,26</b>	<b>31 307 874,68</b>
-	zmiany przyjętych zasad (polityki) rachunkowości	0,00	0,00
-	korekty błędów	0,00	0,00
<b>la.</b>	<b>Kapitał (fundusz) własny na początek okresu (BO), po korektach</b>	<b>17 202 903,26</b>	<b>31 307 874,68</b>
<b>1.</b>	<b>Kapitał (fundusz) podstawowy na początek okresu</b>	<b>112 001,00</b>	<b>112 001,00</b>
<b>1.1.</b>	<b>Zmiany kapitału (funduszu) podstawowego</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
a)	zwiększenie	0,00	0,00
b)	zmniejszenie	0,00	0,00
<b>1.2.</b>	<b>Kapitał (fundusz) podstawowy na koniec okresu</b>	<b>112 001,00</b>	<b>112 001,00</b>
<b>2.</b>	<b>Kapitał (fundusz) zapasowy na początek okresu</b>	<b>7 786 703,08</b>	<b>17 132 903,02</b>
<b>2.1.</b>	<b>Zmiany kapitału (funduszu) zapasowego</b>	<b>9 346 199,94</b>	<b>14 104 971,32</b>
a)	zwiększenie (z tytułu)	9 346 199,94	14 104 971,32
-	podziału zysku (ponad wymaganą ustawowo minimalną wartość)	9 346 199,94	14 104 971,32
b)	zmniejszenie (z tytułu)	0,00	0,00
-	korekta zapisu rezerwy na PD	0,00	0,00
<b>2.2.</b>	<b>Stan kapitału (funduszu) zapasowego na koniec okresu</b>	<b>17 132 903,02</b>	<b>31 237 874,34</b>
<b>3.</b>	<b>Kapitał (fundusz) z aktualizacji wyceny na początek okresu - zmiany przyjętych zasad (polityki) rachunkowości</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>3.1.</b>	<b>Zmiany kapitału (funduszu) z aktualizacji wyceny</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
a)	zwiększenie	0,00	0,00
b)	zmniejszenie	0,00	0,00
<b>3.2.</b>	<b>Kapitał (fundusz) z aktualizacji wyceny na koniec okresu</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>4.</b>	<b>Pozostałe kapitały (fundusze) rezerwowe na początek okresu</b>		
<b>4.1.</b>	<b>Zmiany pozostałych kapitałów (funduszy) rezerwowych</b>	<b>0,00</b>	<b>9 006 919,00</b>
a)	zwiększenie (z tytułu)	0,00	9 006 919,00
-	podwyższenie kapitału, nieujawnione w KRS na dzień bilansowy	0,00	9 006 919,00
b)	zmniejszenie	0,00	0,00
<b>4.2.</b>	<b>Pozostałe kapitały (fundusze) rezerwowe na koniec okresu</b>	<b>0,00</b>	<b>9 006 919,00</b>
<b>5.</b>	<b>Zysk (strata) z lat ubiegłych na początek okresu</b>	<b>-42 000,66</b>	<b>-898 369,16</b>
<b>5.1.</b>	<b>Zysk z lat ubiegłych na początek okresu</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
-	zmiany przyjętych zasad (polityki) rachunkowości	0,00	0,00
-	korekty błędów	0,00	0,00
<b>5.2.</b>	<b>Zysk z lat ubiegłych na początek okresu, po korektach</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
a)	zwiększenie	0,00	0,00
b)	zmniejszenie	0,00	0,00
<b>5.3.</b>	<b>Zysk z lat ubiegłych na koniec okresu</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>5.4.</b>	<b>Strata z lat ubiegłych na początek okresu</b>	<b>42 000,66</b>	<b>42 000,66</b>
-	zmiany przyjętych zasad (polityki) rachunkowości	0,00	0,00
-	korekty błędów	0,00	856 368,50
<b>5.5.</b>	<b>Strata z lat ubiegłych na początek okresu, po korektach</b>	<b>42 000,66</b>	<b>898 369,16</b>
a)	zwiększenie	0,00	0,00
b)	zmniejszenie	0,00	0,00
<b>5.6.</b>	<b>Strata z lat ubiegłych na koniec okresu</b>	<b>42 000,66</b>	<b>898 369,16</b>
<b>5.7.</b>	<b>Zysk (strata) z lat ubiegłych na koniec okresu</b>	<b>(42 000,66)</b>	<b>(898 369,16)</b>
<b>6.</b>	<b>Wynik netto</b>	<b>14 104 971,32</b>	<b>(10 639 152,35)</b>
a)	zysk netto	14 104 971,32	0,00
b)	strata netto	0,00	(10 639 152,35)
c)	odpisy z zysku	0,00	0,00
<b>II.</b>	<b>Kapitał (fundusz) własny na koniec okresu (BZ)</b>	<b>31 307 874,68</b>	<b>28 819 272,83</b>
<b>III.</b>	<b>Kapitał (fundusz) własny, po uwzględnieniu proponowanego podziału zysku (pokrycia straty)</b>	<b>31 307 874,68</b>	<b>28 819 272,83</b>

### **3.3. Opis istotnych pozycji pozabilansowych**

Voicetel Communications S.A. nie wykazywał w skonsolidowanym sprawozdaniu za 2019 r. pozycji pozabilansowych.

### **3.4. Opis struktury głównych lokat kapitałowych lub głównych inwestycji kapitałowych**

Grupa nie posiadała w 2019 r. żadnych lokat ani inwestycji kapitałowych wykazywanych w bilansie.

### **3.5. Informacje o nabyciu akcji własnych, a w szczególności celu ich nabycia, liczbie i wartości nominalnej, ze wskazaniem, jaką część kapitału reprezentują, cenie nabycia oraz cenie sprzedaży tych akcji w przypadku ich zbycia**

Voicetel Communications S.A. nie nabywał w 2019 r. akcji własnych.

### **3.6. Ryzyka, cele i metody zarządzania ryzykiem finansowym**

Poniżej przedstawione są informacje na temat czynników powodujących ryzyko dla inwestorów, w szczególności czynników związanych z sytuacją gospodarczą, majątkową i finansową Spółki dominującej oraz całej Grupy, a także czynniki związane bezpośrednio z otoczeniem. Poniższy spis obejmuje najważniejsze czynniki, które według najlepszej wiedzy Zarządu w najwyższym stopniu mogą wpływać na działalność Grupy.

#### **3.6.1. Czynniki ryzyka związane z otoczeniem, w jakim Grupa prowadzi działalność**

#### **RYZIKO ZWIĄZANE Z POGORSZENIEM SYTUACJI EKONOMICZNEJ W POLSCE**

Ryzyko związane z pogorszeniem sytuacji ekonomicznej w Polsce należy, w przypadku Grupy Voicetel, traktować dwójako: jako przeszkodę lub szansę na wzrost popytu na usługę. Zapotrzebowanie na interfejs dialogowy oferowany przez podmioty Grupy Voicetel w pewnym stopniu zależy od ogólnej koniunktury gospodarczej w Polsce. Na przychody ze sprzedaży oraz wynik finansowy Grupy największy wpływ mają takie czynniki makroekonomiczne jak: tempo wzrostu PKB, zmiana poziomu wynagrodzeń, poziom inflacji, poziom stóp procentowych, poziom siły nabywczej. Niekorzystna sytuacja

makroekonomiczna może z jednej strony wpłynąć na problemy finansowe potencjalnych klientów oraz ich upadłość, a w konsekwencji zmniejszenie popytu na usługę. Z drugiej strony znaczne ograniczanie budżetów skłoni potencjalnych klientów do szukania oszczędności wśród rozwiązań związanych z obsługą klienta. W tej sytuacji interfejs dialogowy, z racji niższych kosztów wdrożenia i funkcjonowania, uzyska wyraźną przewagę nad fizycznymi konsultantami. Potencjalny klient, biorąc pod uwagę ograniczenie kosztów obsługi klienta, będzie bardziej skłonny nabyć usługę od Grupy Voicetel i zastąpić lub uzupełnić nią usługi świadczone przez tradycyjne call center.

### **RYZYKO ZWIĄZANE Z PRZEDŁUŻAJĄCĄ SIĘ SYTUACJĄ NADZWYCZAJNĄ W ZWIĄZKU Z EPIDEMIĄ COVID-19 W POLSCE I NA ŚWIECIE**

W ocenie Zarządu sytuacja związana z pandemią koronawirusa niesie dla Grupy Voicetel więcej szans niż zagrożeń i nie wpływa negatywnie na możliwość kontynuowania działalności przez Spółkę dominującą i jej podmiot zależny. Szczegółowe informacje w tym zakresie zaprezentowano w Nocie 36 w ramach Informacji dodatkowej w sprawozdaniu finansowym.

Sytuacja związana z pandemią korzystnie wpływa na zainteresowanie kolejnych klientów oferowanymi usługami oraz przyspiesza przeciągające się zwykle procesy decyzyjne i fazy testów. Elementem niekorzystnym jest fakt że niewielka część klientów zmuszona była ograniczyć skalę swojej działalności, a tym samym realizuje mniejsze wolumeny usług. Zdaniem Zarządu wpływ czynników pozytywnych będzie większy niż czynników negatywnych, gdyż po odblokowaniu gospodarki, klienci którzy ograniczyli zakres usług powrócą i będą starali się „nadgonić” stracony czas, natomiast nowi klienci zdążą się przekonać o użyteczności usług Voicetel i ewentualne bariery zwykle towarzyszące zawieraniu z nimi pierwszych kontraktów zostaną wyeliminowane.

Należy jednak podkreślić, że sytuacja ma charakter dynamiczny i na chwilę obecną nikt nie jest w stanie dokładnie przewidzieć dalszego jej rozwoju. O wszelkich istotnych zdarzeniach Spółka dominująca będzie informowała na bieżąco, zgodnie z wymaganymi trybami publikowania informacji.

### **RYZYKO ZWIĄZANE Z KONKURENCJĄ**

Grupa Voicetel działa na rynku Conversational AI, tj. rynku rozwiązań do automatyzacji komunikacji w zakresie procesów obsługi klientów - w formule dialogowej, wykorzystującej algorytmy oparte o sztuczną inteligencję. Przewagi rynkowe Grupy dotyczą unikalnej kombinacji następujących elementów:

- innowacyjna, autorska technologia rozumienia intencji użytkowników (rozmówców)
- założenie i praktyka realizacji procesów obsługi klienta zgodnie z najlepszymi praktykami Call Center
- szczególny nacisk na customer experience, tj. swobodę i naturalność komunikacji z klientem (brak konieczności doboru właściwych fraz po stronie rozmówcy)
- wypracowywane latami know-how w zakresie doboru odpowiedniego stylu wymowy bota, zarówno z wykorzystaniem głosów lektorskich, jak i technologii syntezy mowy
- unikalne kompetencje w zakresie opracowywania treści wypowiedzi botów
- model biznesowy oparty o świadczenie usługi (w tym jej optymalizację), zamiast sprzedaży oprogramowania
- innowacyjna, autorska technologia integrująca krytyczne elementy infrastruktury telekomunikacyjnej, zapewniającej możliwość świadczenia usług
- duże doświadczenie w outsourcingowym modelu współpracy z klientami

Zarząd ma świadomość, że specyfika branży oraz jej dynamiczny rozwój mogą zwrócić uwagę nowych podmiotów, które spróbują powielić rozwiązania opracowane i wdrażane przez podmioty Grupy. Ponadto obecni konkurenci mogą zdynamizować swoje działania (wdrożenie nowej technologii, polepszenie jakości usług) w celu ograniczenia ekspansji Grupy Voicetel. Zwiększona konkurencja na rynku, na którym działa Grupa, może mieć negatywny wpływ na sytuację i wyniki finansowe Spółki dominującej i zależnej. Trzeba jednak zaznaczyć, że rozwiązania Voicetel Communications są wyjątkowo trudne do powielenia, ponieważ ich innowacyjność opiera się w głównej mierze na know-how Spółki dominującej. Obecne na rynku rozwiązania oferują jedynie wydawanie robotowi komend głosowych. Stworzenie usługi konkurencyjnej wobec rozwiązań wykorzystujących technologię Brilliance™ wymagałoby przynajmniej kilku lat badań i testów, umiejętnego zarządzania pracami rozwojowymi, oraz skutecznego wdrażania wypracowanych rozwiązań.

## **RYZIKO ŹRÓDEŁ FINANSOWANIA DZIAŁALNOŚCI ORAZ PŁYNNOŚCI FINANSOWEJ**

Zarząd zwraca uwagę na ryzyko związane z finansowaniem działalności Grupy. Z finansowaniem środkami własnymi wiąże się zawsze ryzyko ich zmniejszenia w sytuacji ponoszenia przez spółki z Grupy strat. Z kolei z finansowaniem środkami obcymi, związane są ryzyka podjęcia przez podmiot finansujący decyzji niekorzystnych dla kredytobiorcy, np. o wcześniejszej spłacie zadłużenia, nieuruchomieniu kolejnych transz kredytu, niezawarcia kolejnych umów dotyczących finansowania. Ryzyko takie wzrasta zwłaszcza w okresie

spowolnienia gospodarczego, wskutek ogólnego zmniejszenia zaufania do kredytobiorców i podwyższania wymagań odnośnie ich kondycji i zabezpieczeń. Grupa w 2019 r. finansowała swoją działalność głównie dzięki wypracowanym zyskom z poprzednich lat oraz z wnoszonym do Spółki dominującej niezabezpieczonym pożyczkom właścicielskim. Po dokonanej w dniu 31.12.2019 r. emisji akcji oraz konwersji długu, pozostałe pożyczki oprocentowane są wg zmiennej stopy procentowej (WIBOR3M) powiększonej o 2 punkty procentowe marży. Oprocentowanie weryfikowane jest co roku w pierwszy dzień roboczy stycznia, zatem wzrost lub obniżka stóp procentowych może spowodować adekwatną zmianę kosztów obsługi zadłużenia.

Chociaż Grupa prowadzi sprzedaż swoich produktów i usług, to kosztowne prace rozwojowe wymagają wspomagania działalności zewnętrznym finansowaniem. W przypadku braku możliwości pozyskania kapitału z zewnątrz, Spółka dominująca lub podmiot od niej zależny mogą doświadczyć problemów z bieżącym regulowaniem zobowiązań.

Spółka dominująca posiada stabilne grono akcjonariuszy, w tym akcjonariusza większościowego, zapewniającego odpowiedni dostęp do finansowania. Ponadto prowadzone są intensywne rozmowy z zewnętrznymi inwestorami na temat pozyskania dodatkowych środków na nowe projekty rozwojowe.

### **RYZIKO ZWIĄZANE Z REGULACJAMI PRAWNYMI**

Zarząd Spółki dominującej ma świadomość częstych zmian, które zachodzą w polskim systemie prawnym. Na działalność Grupy istotny wpływ mogą mieć przede wszystkim nowelizacje w zakresie prawa handlowego, prawa pracy, ochrony danych osobowych i przepisów telekomunikacyjnych. W przypadku zmian przepisów, wprowadzone nowelizacje mogą być niekorzystne dla podmiotów Grupy i pośrednio wpływać na wzrost kosztów związanych z działalnością, a w skrajnych przypadkach również na ograniczenie dynamiki działań Grupy oraz spadek wartości jej aktywów. Zarząd na bieżąco monitoruje zmiany prawne dotyczące obszarów działalności Grupy, a także interpretuje wpływ nowelizacji na realizację strategii Grupy.

### **3.6.2. Czynniki ryzyka związane z działalnością Spółki**

#### **RYZIKO ZWIĄZANE Z KONCENTRACJĄ USŁUGOWĄ EMITENTA**

Na dzień sporządzenia niniejszego raportu rocznego działalność operacyjna Grupy opiera się na sprzedaży rozwiązań opartych o technologię Brilliance™ przedsiębiorstwom dokonującym optymalizacji efektywności procesów obsługi klienta w ramach własnego



contact center. Autorskie rozwiązania opracowane przez Voicetel Communications stanowią obecnie kluczowy element modelu biznesowego Grupy. W przypadku braku popytu na rozwiązania tworzone w oparciu o technologię Brilliance™, podmioty z Grupy będą narażone na ryzyko spadku przychodów ze sprzedaży oraz pogorszenia wyniku finansowego. Należy jednak zauważyć, że zamiarem Grupy jest docelowo stworzenie rozwiązań dla odrębnych segmentów rynku - firm różnej wielkości, należących do wielu branż.

### **RYZYKO ZWIĄZANE Z DZIAŁALNOŚCIĄ B+R**

Znaczną część działalności Spółki dominującej stanowi aktywność w obszarze badań i rozwoju, która z natury obarczona jest wysokim ryzykiem. Spółka stara się ograniczać to ryzyko poprzez staranny monitoring dostępnych rozwiązań (state of the art) oraz potrzeb i trendów rynkowych, selekcionując i okresowo weryfikując zasadność dalszego prowadzenia projektów badawczych. Nie można jednak wykluczyć, że część prowadzonych projektów nie doprowadzi do oczekiwanych rezultatów, czy to w sferze technologicznej czy finansowej. Może to spowodować konieczność uwzględnienia kosztów poniesionych na dotychczasową realizację takiego projektu w rachunku zysków i strat, co przełoży się na obniżenie wyników finansowych w danym okresie.

### **RYZYKO ZWIĄZANE Z OCHRONĄ WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ**

Potencjał rozwojowy Grupy Voicetel Communications opiera się na unikalnych rozwiązaniach technologicznych, które są chronione w oparciu o prawo autorskie. Niestety posiadania wiedza technologiczna nie podlega możliwości opatentowania, co wiąże się z ryzykiem kradzieży technologii przez konkurentów. Grupa, poprzez wdrożone procedury i klauzule w umowach, dokłada wszelkich starań, aby zabezpieczać prawa własności intelektualnej oraz prowadzi regularny monitoring pojawiających się na rynku rozwiązań.

### **RYZYKO ZWIĄZANE Z AWARIĄ INFRASTRUKTURY**

Podmioty z grupy Voicetel świadome są ryzyka związanego z wykorzystywaniem komponentów infrastruktury od zewnętrznych dostawców, takich jak operatorzy komórkowi, dostawcy mocy obliczeniowej oraz technologii rozpoznawania mowy. W przypadku długotrwałej awarii jednego lub kilku z wymienionych komponentów systemu, podmioty Grupy będą narażone na zmniejszenie przychodów wskutek realizacji niższego wolumenu połączeń oraz na kary finansowe, ujęte w umowach z Klientami.



Są to elementy kluczowe dla świadczenia usług na zewnątrz, w związku z czym Grupa z należytą starannością podchodzi do wypracowania nie tylko optymalnych zabezpieczeń samej infrastruktury, ale również procedur reagowania w sytuacjach awaryjnych. Wskazano w nich zidentyfikowane ryzyka infrastrukturalne, a także przewidziane przeciwdziałania awariom oraz działania mające na celu wyjście z sytuacji awaryjnych.

### **3.7. Informacje o instrumentach finansowych spółki**

#### **3.7.1. Informacje o instrumentach finansowych w zakresie ryzyka: zmiany cen, kredytowego, istotnych zakłóceń przepływów środków pieniężnych oraz utraty płynności finansowej, na jakie narażona jest jednostka**

Voicetel Communications S.A. ani podmiot zależny nie posiadają instrumentów finansowych zabezpieczających przed ryzykiem zmian cen, kredytowych, istotnych zakłóceń przepływów środków pieniężnych oraz utraty płynności finansowej.

#### **3.7.2. Informacje o instrumentach finansowych w zakresie przyjętych przez jednostkę celów i metod zarządzania ryzykiem finansowym, łącznie z metodami zabezpieczenia istotnych rodzajów planowanych transakcji, dla których stosowana jest rachunkowość zabezpieczeń**

Voicetel Communications S.A. oraz podmiot zależny nie realizują oraz nie planują transakcji, dla których stosowana jest rachunkowość zabezpieczeń. Przychody oraz koszty w Grupie rozliczane są w złotych.

## **4. POZOSTAŁE INFORMACJE**

### **4.1. Przewidywany rozwój Grupy Voicetel Communications S.A.**

Poniżej, w kolejnych punktach, przedstawiono kluczowe założenia dla poszczególnych obszarów Strategii Grupy.

1. Reorganizacja struktury kapitałowej
  - a. Produkty oraz strategie ich dystrybucji rozwijane będą w odrębnych Podmiotach, co umożliwi podejmowanie niezależnych działań związanych z pozyskiwaniem kapitału inwestycyjnego oraz realizację odrębnych strategii wyjść kapitałowych.

- b. Voicetel utrzyma kontrolę nad Podmiotami Grupy przez cały okres bycia spółką notowaną w systemie alternatywnego obrotu NewConnect.
- c. Udzielanie licencji, przekazywanie oraz aportowanie praw własności intelektualnej w obrębie Podmiotów Grupy dokonywane będzie w porozumieniu z organami Spółek na podstawie stosownych uchwał WZA Voicetel Communications S.A.
- d. Podmioty nie będą prowadziły wobec siebie działań konkurencyjnych, co zostanie zapewnione odpowiednimi zapisami umów pomiędzy Voicetel a Podmiotami.

## **2. Dostarczanie usług w modelu custom development - Voicetel Development Sp. z o.o.**

- a. Realizacja projektów w modelu custom development odbywać się będzie w dedykowanym podmiocie, zależnym od Voicetel.
- b. Dedykowany Podmiot uzyska od Voicetel całość niezbędnych praw, zezwoleń i licencji, umożliwiających świadczenie usług w modelu custom development na rzecz klientów .
- c. Tam gdzie to możliwe dedykowany Podmiot realizować będzie prace badawcze, rozwojowe i wdrożeniowe na rzecz pozostałych Podmiotów Grupy.
- d. Dedykowany Podmiot zapewni będzie infrastrukturę, serwis i wsparcie techniczne dla produktów i rozwiązań pozostałych Podmiotów Grupy.

## **3. Masowa realizacja kampanii wychodzących**

- a. Zadaniem Podmiotu realizującego masowe kampanie wychodzące będzie budowa platformy umożliwiającej klientom końcowym realizację ustandaryzowanych kampanii outbound, w tym w szczególności:
  - i. Potwierdzanie wizyt i obecności
  - ii. Miękką windykacja
  - iii. Potwierdzanie lub badanie zainteresowania produktem lub usługą
  - iv. Badanie satysfakcji
- b. Użytkownikami platformy będą:
  - i. Bezpośrednio Podmioty korzystające z usług na potrzeby realizacji własnych procesów
  - ii. Partnerzy (agencje i pośrednicy) realizujące procesy obsługi telefonicznej dla klientów biznesowych w swojej sieci

## **4. Wirtualny asystent SME**

- a. Podmiot oferujący usługi wirtualnego asystenta SME realizować będzie projekt dla wszystkich zaplanowanych branż (na obecną chwilę zakłada się osiemnaście branż).
- b. Dane instytucji korzystających z produktu, jak również dane klientów instytucji przetwarzane będą przez Podmiot.

- c. Dystrybucja (sprzedaż w modelu sieciowym) produktu odbywać się będzie na podstawie umów bezpośrednio zawieranych przez Podmiot.
- d. Realizacja strategii wirtualnego asystenta użytkowników indywidualnych zostanie powierzona Podmiotowi przez Voicetel w przypadku spełnienia określonych kamieni milowych produktu.

## 5. Voice Intelligence Suite

- a. Wybrany podmiot zrealizuje produkt (platformę) umożliwiającą zapewnienie pełnego cyklu rozwojowego i eksploatacyjnego automatycznych procesów telefonicznej obsługi klienta (botów) z udziałem odpowiednio wyszkolonych zasobów ludzkich klientów Podmiotu.
- b. Umowa pomiędzy Podmiotem a Voicetel zapewni Voicetel nieograniczone prawo rozwoju i modyfikacji produktu rozwijanego przez Podmiot.

## 6. Zadania Voicetel Communications S.A.

- a. Voicetel Communications S.A. pozostanie właścicielem praw do technologii Brilliance, wykorzystywanej w każdym z produktów rozwijanych przez Podmioty Grupy i technologii pokrewnych,
- b. Voicetel osiągać będzie przychody z licencji Brilliance i technologii pokrewnych od Podmiotów dystrybuujących produkty i usługi oparte o te technologie.
- c. Przychody z licencji uzyskiwane będą w modelu OPEX lub CAPEX, każdorazowo na podstawie zatwierdzonych przez Radę Nadzorczą umów z Podmiotem.

## 7. Rynki zagraniczne

- a. Każdy z Podmiotów Grupy dążyć będzie do jak najszybszej komercjalizacji produktów i usług na rynkach zagranicznych.
- b. Strategia komercjalizacji produktów i usług na rynkach zagranicznych będzie przez każdy z Podmiotów ustalana indywidualnie.

### 4.2. Ważniejsze okoliczności lub zdarzenia mające znaczący wpływ na działalność oraz wyniki finansowe Grupy Voicetel Communications w roku obrotowym lub których wpływ jest możliwy w następnych latach

Kluczowy wpływ na wyniki finansowe Grupy Voicetel w roku 2019 miało kilka zdarzeń. Pierwszym z nich było zakończenie przez Spółkę dominującą współpracy przy zewnętrznych

projektach rozwojowych opisane w p. 2.1. Rozliczenia z podmiotami zaangażowanymi we współpracę miały charakter zbliżony do umów barterowych. W konsekwencji zakończenia współpracy obniżeniu uległ poziom realizowanych przychodów jak i nakładów na własne projekty rozwojowe. Wraz z końcem roku 2019 Spółka dominująca zakończyła wszystkie umowy o charakterze barterowym.

Drugim ważnym krokiem było zakończenie projektu rozwojowego dotyczącego Oprogramowania Narzędziowego na kwotę 14.961.567,97 zł i ujęcie go w kosztach bieżącego okresu. Wraz z końcem roku zakończony został projekt rozwojowy dotyczący udzielania informacji na kwotę 5 635 396,70 zł. Po dokonaniu stosownych ocen i analiz, efekty projektu zostaną ujęte zgodnie z przyjętą polityką rachunkowości i wykazane w sprawozdaniu za 1 kwartał 2020 r. Spółka dominująca planuje ponadto zakończyć dwa kolejne projekty rozwojowe w ciągu 12 miesięcy, co również przełoży się na wyniki finansowe w kolejnych okresach.

W zakresie struktury pasywów najistotniejszym wydarzeniem była konwersja długu Spółki dominującej na kapitały własne opisana w p. 2.2. Spółka dominująca zredukowała w ten sposób poziom zadłużenia oraz podwyższyła kapitały własne o 9 008 571 zł, co pozwoli zmniejszyć poziom kosztów odsetkowych. Do czasu rejestracji podwyższenia kapitału kwota ta ujęta została w pozycji „Pozostałe kapitały rezerwowe tworzone zgodnie z umową spółki”. Po rejestracji zmian przez sąd rejestrowy kwota ta zostanie rozbita na dwie części: pierwsza, wynosząca 20.999 zł powiększy kapitał podstawowy natomiast pozostała część tj. 8.987.572 zł po odjęciu kosztów emisji powiększy kapitał zapasowy Spółki w pozycji „nadwyżka wartości sprzedaży (wartości emisyjnej) nad wartością nominalną udziałów (akcji)”.

### **4.3. Ważniejsze osiągnięcia w dziedzinie badań i rozwoju**

W 2019 r. Spółka dominująca kontynuowała realizację wcześniejszych projektów rozwojowych. Zakończono pracę nad Oprogramowaniem Narzędziowym i pomimo niespełnienia wszystkich kryteriów sukcesu projektu, jego efekty pozostają użyteczne dla podmiotów Grupy. Drugi z projektów, zakończony z końcem roku jest obecnie na etapie analizy efektów, a jego wyniki zostaną odzwierciedlone w kolejnych sprawozdaniach.

Zrealizowane zostały także pierwsze kamienie milowe rozwoju produktu Voice Intelligence Suite, którego docelowym założeniem jest umożliwienie klientowi samodzielnej konfiguracji procesu inteligentnej obsługi klienta w oparciu o technologię Brilliance™, jak również zarządzanie przebiegiem procesu obsługi i monitorowanie jego efektywności.

#### 4.4. Istotne wydarzenia mające miejsce po zakończeniu roku obrotowego 2019

W okresie między zakończeniem roku obrotowego 2019 a sporządzeniem sprawozdania finansowego miało miejsce kilka ważnych zdarzeń.

11 lutego 2020 r. KRS zarejestrował wniosek dotyczący podwyższenia kapitału oraz zmian w statucie Spółki dominującej.

W pierwszym kwartale 2020 r. w Spółce dominującej prowadzono również analizy efektów zakończonego projektu rozwojowego. Ze względu na sytuację związaną z pandemią koronawirusa, w Spółka dominująca zdecydowała się przeprowadzić ponowne analizy ekonomiczne dla oceny perspektyw dochodowych projektu, z uwzględnieniem nowej sytuacji gospodarczej. Ostateczna decyzja dotycząca ujęcia projektu rozwojowego jako elementu wartości niematerialnych i prawnych lub kosztów bieżącego okresu zostanie odzwierciedlona w jednostkowych i skonsolidowanych wynikach za 1 kwartał 2020 r.

Za ważne wydarzenie Zarząd uznał także pandemię koronawirusa. Ze względu na ograniczenia związane z pandemią koronawirusa w Spółce dominującej i podmiocie zależnym podjęto środki mające na celu ochronę zdrowia pracowników i wprowadzono system pracy zdalnej, ograniczono również bezpośrednie kontakty z klientami. Szczegółowe informacje na temat ryzyk oraz wpływu zaistniałej sytuacji na Grupę zostały przedstawione w p. 3.6 oraz w Informacji dodatkowej (nota 36) w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym.

W odpowiedzi na gwałtownie rosnące zapotrzebowanie klientów na kierowanie obsługi do voicebotów Voicetel - wynikające z dużej mierze z konsekwencji wprowadzenia lock-downu - Grupa przyspieszyła działania zmierzające do rozbudowy infrastruktury i znaczącego zwiększenia możliwości realizacji liczby połączeń. Grupa Voicetel rozszerzyła swoją współpracę z T-Mobile, zyskując możliwość realizacji nawet 900 jednoczesnych połączeń. Wraz ze zwiększeniem liczby udostępnionych szczelin telekomunikacyjnych, Grupa przeprowadziła szereg zmian, optymalizujących działanie platformy Esense, jednocześnie budując szerokie kompetencje infrastrukturalne po stronie zasobów własnych.