



Sprawozdanie Zarządu z działalności  
LiveChat Software S.A.  
i Grupy Kapitałowej LiveChat Software  
za okres 12 miesięcy zakończony 31 marca 2018 r.

Data zatwierdzenia: 18 czerwca 2018 r.

Data publikacji: 19 czerwca 2018 r.

# Sprawozdanie Zarządu z działalności GK LiveChat Software

## Spis treści

Podsumowanie operacyjne

Opis organizacji Grupy Kapitałowej  
LiveChat Software

Opis działalności Grupy Kapitałowej  
LiveChat Software

Informacje o zawartych umowach

Perspektywy rozwoju

Sytuacja finansowa Grupy  
Kapitałowej LiveChat Software

Informacje o akcjach i akcjonariacie

Władze Grupy Kapitałowej

Pozostałe informacje

Grupa Kapitałowa LiveChat Software osiągnęła w 2017 roku finansowym zakończonym 31 marca 2018 r. wzrost przychodów o ponad 17% do 89,4 mln zł, notując przy tym 48,3 mln zł zysku netto., tj. o prawie 13% więcej niż rok wcześniej. Jednostkowy zysk netto LiveChat Software S.A. wyniósł 48,1 mln zł przy 89,4 mln zł przychodów ze sprzedaży.

Na koniec roku finansowego z rozwiązania LiveChat korzystało ponad 24 tys. klientów - firm, instytucji i uczelni. W ciągu roku liczba użytkowników wzrosła o około 25%, co miało bezpośrednie przełożenie na wzrost przychodów. Różnica pomiędzy dynamiką wzrostu bazy użytkowników, a generowanych przychodów wynika m.in. z różnicy kursu USDPLN, który jest kluczowy dla wyników Grupy.

Spółka oferuje swoje rozwiązanie w modelu SaaS (Software as a Service), co pozwala jej na świadczenie swoich usług na rynku globalnym. Według stanu na 1 czerwca 2018 r. liczba jej klientów wynosiła ponad 24,6 tys., a wśród nich znajdowały się przedsiębiorstwa z około 150 krajów świata. Model biznesowy LiveChat Software pozwala też na notowanie bardzo wysokich marż, co wynika z utrzymywania niskich kosztów akwizycji i utrzymania klienta, połączonego ze skalowalnością biznesu. Rentowność EBITDA wyniosła 70,7%, a rentowność netto 54,0%. Przekłada się to na bardzo wysokie przepływy pieniężne. W minionym roku obrotowym przepływy pieniężne z działalności operacyjnej Grupy wyniosły 48,2 mln zł. Jednocześnie Grupa zanotowała ujemne przepływy z działalności finansowej w wysokości -47,6 mln zł, co jest efektem wypłacenia dywidendy za rok poprzedni w wysokości 36,3 mln zł oraz zaliczki na poczet dywidendy za rok finansowy zakończony 31 marca 2018 r. w wysokości 11,3 mln zł. Na dzień 31 marca 2018 r. LiveChat Software S.A. dysponował środkami finansowymi w wysokości 30,1 mln zł.



# Podsumowanie operacyjne

## List do Akcjonariuszy

Drodzy Akcjonariusze,

Z przyjemnością oddaję w Wasze ręce raport, podsumowujący najważniejsze wydarzenia w naszej Spółce w minionym roku finansowym.

Za nami bardzo udany czas. Zrealizowaliśmy jeden z najważniejszych celów biznesowych. Nasz flagowy produkt LiveChat osiągnął w maju liczbę 20.000 użytkowników, a obecnie - na dzień publikacji tego raportu - korzysta z niego ponad 24.500 firm i instytucji na całym świecie.

Jako zespół czujemy się odpowiedzialni za dostarczanie technologii, ułatwiającej komunikację pomiędzy firmami a konsumentami. Zgodnie z tą myślą, rozwijamy nie tylko produkt LiveChat, ale także wprowadzamy na rynek nowe rozwiązania, których nadrzędnym celem jest wsparcie obsługi klienta i poprawa jej efektywności. W minionym roku wdrożyliśmy narzędzie do tworzenia chatbotów - BotEngine, rozwiązanie do tworzenia baz wiedzy - KnowledgeBase, oraz chat.io - aplikację do czatowania, którą charakteryzuje ciągłość rozmowy z użytkownikiem. O szczegółach tych produktów, mogą Państwo przeczytać w dalszej części raportu.

Dynamicznie poszerzamy zakres naszych usług. Zależy nam, by w przyszłości spełniać wszystkie potrzeby firm w komunikacji z klientami. Pod koniec 2017 roku przedstawiliśmy naszą nową strategię rozwoju i tworzenia kolejnych produktów. Od dłuższego już czasu budujemy wokół naszych rozwiązań większą platformę komunikacyjną. Chcemy, by LiveChat stał się biznesowym "centrum dowodzenia", poprzez które firmy będą zarządzać całością kontaktów ze swoimi klientami.



Miniony rok 2017/2018 to także ważny czas w życiu naszego zespołu. W marcu przeprowadziliśmy się do nowego, przestronnego biura. Przestrzeń, w której obecnie pracujemy to zarówno większy komfort, ale także możliwość powiększenia zespołu. LiveChat rośnie w siłę. Na koniec marca 2017 naszą Spółkę tworzył 74-osobowy zespół, obecnie na naszym pokładzie jest niemal 100 utalentowanych i zaangażowanych w swoją pracę osób.

Do naszych sukcesów inwestorskich, z pewnością mogą zaliczyć wejście walorów Spółki w skład indeksu mWIG40. Przeniesienie akcji LiveChat Software do indeksu „średnich spółek” to efekt zarówno kapitalizacji, jak i płynności akcji. Dzięki temu staliśmy się bardziej widoczni dla krajowych i zagranicznych inwestorów.

W raportowanym okresie Grupa LiveChat Software S.A. uzyskała 89,4 mln zł skonsolidowanych przychodów i osiągnęła 48,3 mln zł skonsolidowanego zysku netto. Jednostkowo, przychody LiveChat Software S.A. wyniosły 89,4 mln zł. a zysk netto ukształtował się na poziomie 48,1 mln zł.

Mimo udanego roku, nie spoczywamy na laurach, wierząc, że najlepsze jeszcze przed nami. Pracujemy z pełnym zaangażowaniem, by w jak najszybszym czasie osiągnąć liczbę 30.000 użytkowników produktu.

Tym samym, dziękuję za zaufanie, jakim obdarzyliście naszą firmę. Dzięki Wam możemy nadal realizować cele, określać nowe, jeszcze ambitniejsze i rozwijać Spółkę na rynkach zagranicznych.

Za wysiłek i ciężką pracę dziękuję także całemu naszemu zespołowi.

Zapraszam do zapoznania się z całością raportu i kontaktu z nami, szczególnie poprzez LiveChat na stronie relacji inwestorskich.

Z pozdrowieniami,

Mariusz Cieplý







# Podsumowanie operacyjne

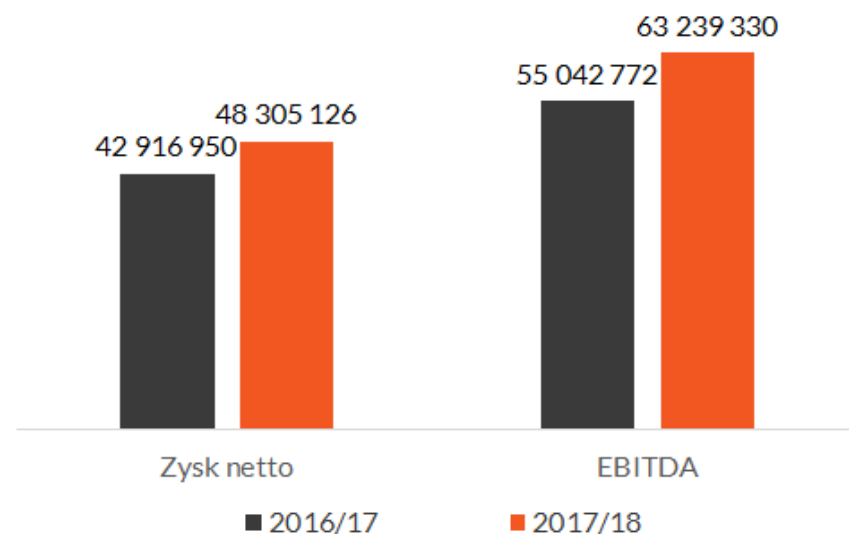
## Wybrane skonsolidowane dane finansowe

[PLN]	2017/18	2016/17	Zmiana
<b>Przychody netto ze sprzedaży produktów, towarów i materiałów</b>	<b>89 425 925</b>	<b>76 254 434</b>	<b>+ 17,3%</b>
EBITDA	63 239 330	55 042 772	+ 14,9%
<b>Zysk (strata) z działalności operacyjnej</b>	<b>61 361 718</b>	<b>53 349 572</b>	<b>+ 15,0%</b>
Zysk (strata) brutto	59 979 636	53 468 384	+ 12,2%
<b>Zysk (strata) netto</b>	<b>48 305 126</b>	<b>42 916 950</b>	<b>+ 12,6%</b>
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	48 177 693	43 204 610	+ 11,5%
z działalności inwestycyjnej	- 5 155 950	- 3 858 980	- 33,6%
z działalności finansowej	- 47 637 500	- 27 810 000	- 71,3%
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Zysk (strata) na jedną akcję zwykłą	1,88	1,67	+ 12,6%

[PLN]	Q4 2017/18	Q4 2016/17	Zmiana
<b>Przychody netto ze sprzedaży produktów, towarów i materiałów</b>	<b>22 981 937</b>	<b>21 533 550</b>	<b>+ 6,7%</b>
EBITDA	16 081 464	15 474 833	+ 3,9%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	15 982 199	14 974 506	+ 6,7%
Zysk (strata) brutto	15 879 773	14 989 866	+ 5,9%
<b>Zysk (strata) netto</b>	<b>12 801 699</b>	<b>12 037 340</b>	<b>+ 6,3%</b>
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	12 157 562	12 998 941	- 6,5%
z działalności inwestycyjnej	- 1 334 568	- 2 137 425	- 37,6%
z działalności finansowej	- 11 330 000	0	-

[PLN]	31 marca 2018 r.	31 marca 2017 r.	Zmiana
Aktywa razem	48 643 508	47 532 524	+ 2,3%
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	3 409 595	2 884 019	+ 18,2%
Zobowiązania długoterminowe	0	0	-
Zobowiązania krótkoterminowe	3 409 595	2 884 019	+ 18,2%
Kapitał własny	45 233 913	44 648 505	+ 1,3%
Kapitał zakładowy	515 000	515 000	-
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Wartość księgową na jedną akcję	1,76	1,73	+ 1,7%

PLN



# Podsumowanie operacyjne

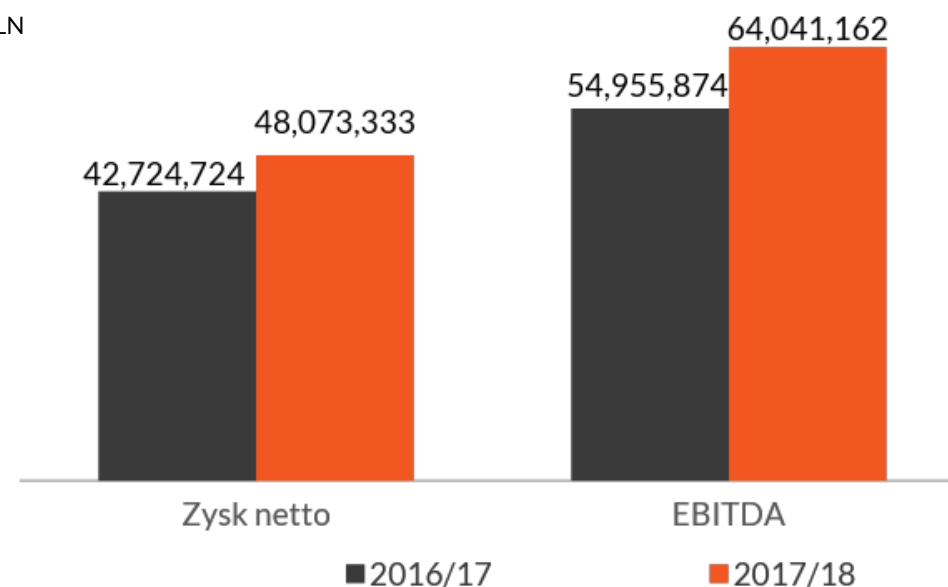
## Wybrane jednostkowe dane finansowe

[PLN]	2017/18	2016/17	Zmiana
<b>Przychody netto ze sprzedaży produktów, towarów i materiałów</b>	<b>89 425 925</b>	<b>76 254 434</b>	<b>+17%</b>
EBITDA	64 041 162	54 955 874	+17%
<b>Zysk (strata) z działalności operacyjnej</b>	<b>61 571 828</b>	<b>53 262 675</b>	<b>+16%</b>
Zysk (strata) brutto	59 747 844	53 276 157	+12%
<b>Zysk (strata) netto</b>	<b>48 073 333</b>	<b>42 724 724</b>	<b>+13%</b>
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	-4 937 698	10 751 873	-146%
z działalności operacyjnej	48 253 425	42 539 664	+13%
z działalności inwestycyjnej	-5 553 623	-3 977 792	+40%
z działalności finansowej	-47 637 500	-27 810 000	+71%
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Zysk (strata) na jedną akcję zwykłą	1,87	1,66	+12%

[PLN]	Q4 2017/18	Q4 2016/17	Zmiana
<b>Przychody netto ze sprzedaży produktów, towarów i materiałów</b>	<b>22 981 937</b>	<b>21 681 721</b>	<b>+6%</b>
EBITDA	16 706 150	16 107 037	+4%
<b>Zysk (strata) z działalności operacyjnej</b>	<b>16 015 246</b>	<b>15 606 711</b>	<b>+3%</b>
Zysk (strata) brutto	15 819 290	14 945 810	+6%
<b>Zysk (strata) netto</b>	<b>12 741 215</b>	<b>11 993 285</b>	<b>+6%</b>
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	9 430 858	16 548 133	-43%
z działalności operacyjnej	22 493 099	18 792 757	+20%
z działalności inwestycyjnej	-1 732 241	-2 244 626	-23%
z działalności finansowej	-11 330 000	0	-

[PLN]	31 marca 2018 r.	31 marca 2017 r.	Zmiana
Aktywa razem	47 933 940	46 816 304	+2%
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	3 364 450	2 682 647	+25%
Zobowiązania długoterminowe	0	0	-
Zobowiązania krótkoterminowe	1 712 150	1 294 373	+32%
Kapitał własny	44 569 490	44 133 656	+1%
Kapitał zakładowy	515 000	515 000	-
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Wartość księgową na jedną akcję	1,73	1,71	+1%

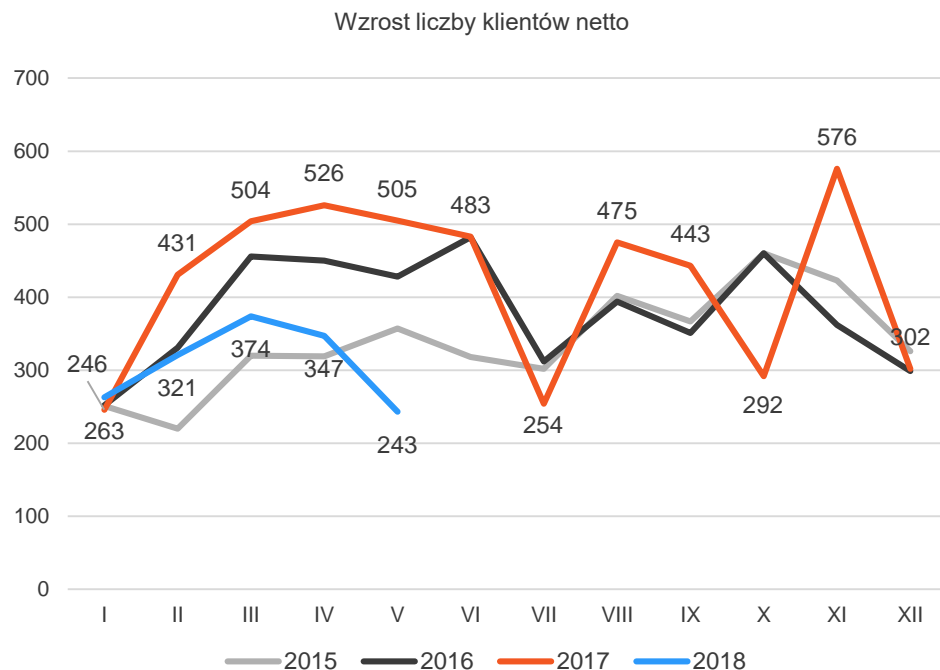
PLN



# Podsumowanie operacyjne

## Najważniejsze wydarzenia

W każdym miesiącu 2017/18 roku obrotowego Spółka zanotowała wzrost liczby klientów wykorzystujących rozwiązanie „LiveChat”. Dane dotyczące liczby przyłączeń klientów i ich dynamiki obrazuje poniższy wykres.



Roczne dynamiki wzrostu notują spadki w związku z szybko rosnącą bazą porównawczą. Przy szybko rosnącej liczbie klientów Spółka z sukcesem utrzymuje wskaźnik churn na bardzo stabilnym poziomie 3% (przy bardzo niewielkich oscylacjach w poszczególnych miesiącach). Wskaźnik odejść jest znacząco niższy w przypadku większych klientów (firmy korzystające z droższych planów abonamentowych i wykupujące większą liczbę licencji).

### I KWARTAŁ

Na koniec I kwartału Spółka obsługiwała 20.765 klientów aktywnych i płacących klientów swojej usługi „LiveChat”, wobec 15.892 klientów przed rokiem. Wzrost liczby klientów w ujęciu netto (wliczając odejścia) wyniósł 526 netto w kwietniu, w maju 505, a w czerwcu 483. Zarząd podkreśla, że jego oferta jest skierowana do klientów biznesowych – firm, które posiadają własne strony internetowe i prowadzą za ich pośrednictwem sprzedaż lub kontaktują się z klientami. Obecnie klienci LiveChat Software wybierają spośród czterech planów abonemckich. Ostateczny przychód na jednego klienta zależy od wybranego planu, a także liczby licencji przez niego wykupionych.

W czerwcu 2017 Spółka uruchomiła europejskie centra danych dla klientów, operujących w krajach Unii Europejskiej. Centra znajdują się we Frankfurcie oraz Amsterdamie.

### II KWARTAŁ

W każdym z miesięcy II kwartału Spółka notowała bardzo dobre wyniki w zakresie pozyskiwania klientów. W lipcu wzrost liczby klientów wyniósł 254 netto, w sierpniu 475, a we wrześniu 443 netto. Ostatecznie na koniec I półrocza baza klientów liczyła 21.937 firm wobec 16.949 przed rokiem.

W dniu 17 lipca odbyło się Zwyczajne Walne Zgromadzenie, które m.in. podjęło decyzję o podziale zysku za poprzedni rok finansowy. Zgodnie z Uchwałą Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia jednostkowy zysk netto LiveChat Software S.A., który w roku finansowym zakończonym 31 marca 2017 r. wyniósł 42.724.723,86 zł, został podzielony na:

- 36.307.500,00 PLN – przeznaczone na dywidendę
- 6.417.223,86 PLN – przeznaczone na kapitał zapasowy

Zgodnie z tą decyzją wartość dywidendy na jedną akcję wyniosła 1,41 zł.

Decyzja Walnego Zgromadzenia była zgodna z propozycją Zarządu, która została pozytywnie zaopiniowana przez Radę Nadzorczą. Rekomendacja takiego podziału zysku wynikała ze zmiany Kodeksu Spółek Handlowych, która zakłada, że w przypadku posiadania przez Spółkę aktywów z tytułu rozpoznania prac rozwojowych konieczne jest posiadanie nadwyżki kapitałów rezerwowych i zapasowych ponad stan aktywów z tytułu rozpoczęcia prac rozwojowych.

W II kwartale Spółka udostępniła także produkt BotEngine - platformę do tworzenia chatbotów konwersacyjnych (w wersji beta) oraz pełną wersję produktu chat.io, stanowiącą przyczynek do pracy modernizacyjnych flagowego produktu LiveChat.

# Podsumowanie operacyjne

## Najważniejsze wydarzenia

### III KWARTAŁ

W III kwartale Spółka kontynuowała rozwój w obszarze pozyskiwania nowych klientów i rozbudowy bazy abonentów. Na koniec grudnia 2017 r. liczba firm korzystających z rozwiązania „LiveChat” wynosiła 23.107 wobec 18.070 rok wcześniej. W październiku przyrost klientów w ujęciu netto wyniósł 292, w listopadzie rekordowe 576, a w grudniu – 302.

W dniu 20 grudnia, po uzyskaniu pozytywnej opinii Rady Nadzorczej, Zarząd Spółki podjął uchwałę o wypłacie zaliczki na poczet przewidywanej dywidendy z zysku netto za okres obrotowy trwający od 1 kwietnia 2017 do 31 marca 2018 roku. Na zaliczkę przeznaczono 11,33 mln zł, czyli 0,44 zł na jedną akcję.

W dniu 29 grudnia 2017 r., po zakończeniu ostatniej sesji w roku kalendarzowym akcje LiveChat Software weszły w skład indeksu mWIG40. Jednocześnie akcje spółki zostały wykreślone z indeksu sWIG80.

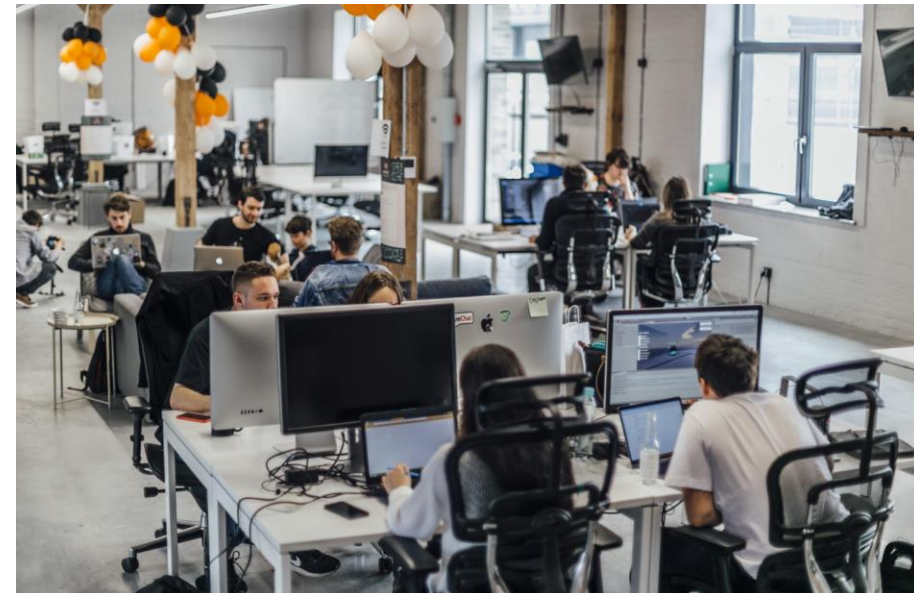
W październiku Spółka uruchomiła wersję beta produktu KnowledgeBase. W listopadzie odbyło się spotkanie rynku ze Spółką, na którym Zarząd przedstawił nową strategię rozwoju firmy.

### IV KWARTAŁ

Na koniec roku obrotowego liczba klientów korzystających z płatnej wersji produktu LiveChat wyniosła 24.065 wobec 19.251 klientów rok wcześniej. W styczniu w ujęciu miesiąc do miesiąca liczba klientów wzrosła o 263 netto, w lutym było to 321 klientów netto, a w marcu 374 netto.

W lutym Spółka zdecydowała o aktualizacji planów cenowych, usuwając z oferty plan Regular, a wprowadzając plan Business oraz Enterprise.

W marcu LiveChat Software zmienił także swoją siedzibę, z biura przy alei Dębowej we Wrocławiu, przeniósł się do wyremontowanego budynku przy ulicy Zwycięskiej 47.





# Opis organizacji Grupy Kapitałowej LiveChat Software

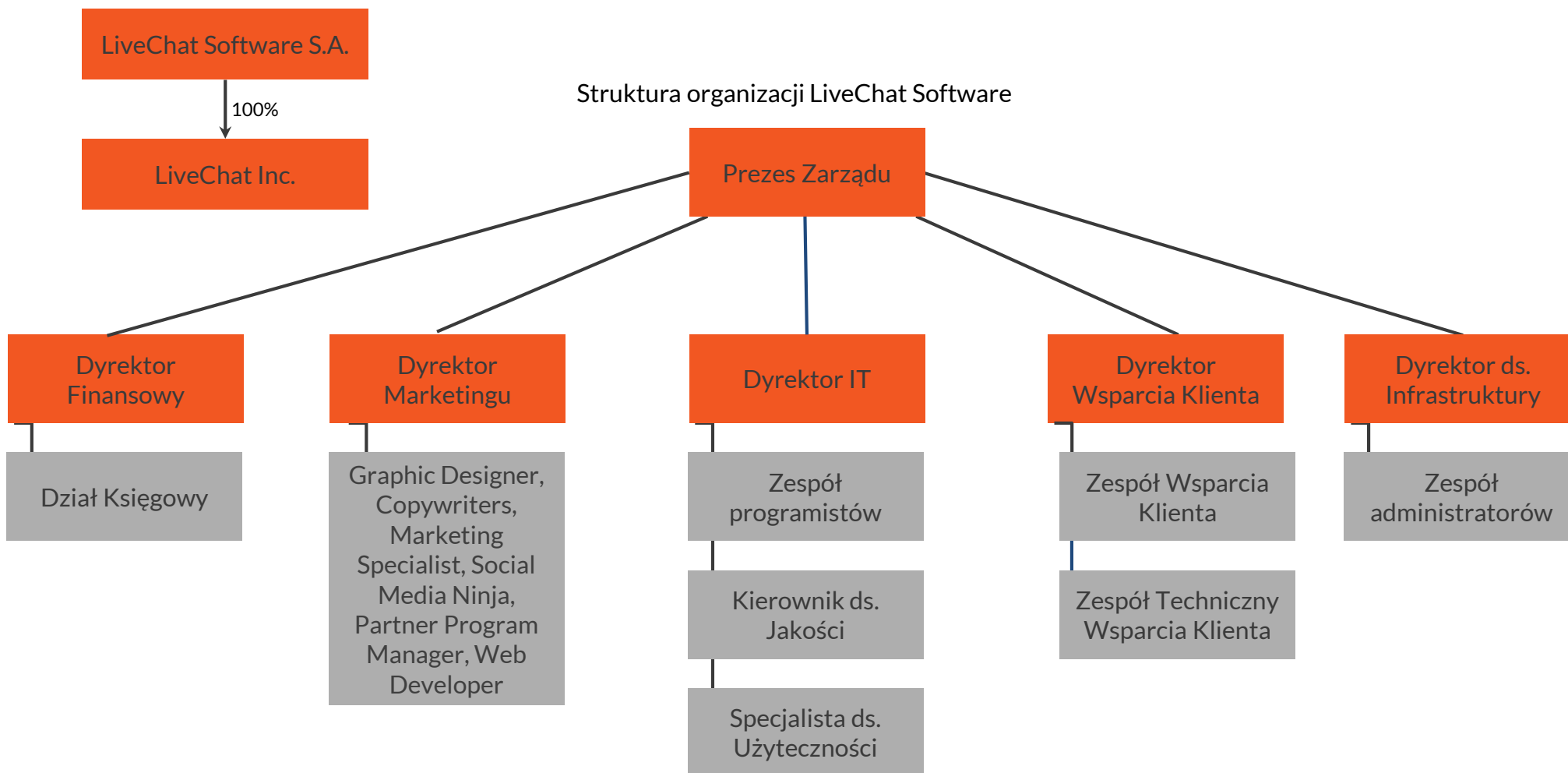
Spółka LiveChat Software S.A. tworzy grupę kapitałową w skład, której wchodzi ona jako podmiot dominujący oraz spółka zależna LiveChat Inc. z siedzibą w USA, w której posiada 100% kapitału i 100% głosów. LiveChat Inc. Podlega konsolidacji metoda pełną.

Spółka nie posiada oddziałów.

## Zmiany w strukturze jednostki gospodarczej

W raportowanym okresie nie zaszły zmiany w strukturach organizacyjnych spółek z Grupy Emitenta.

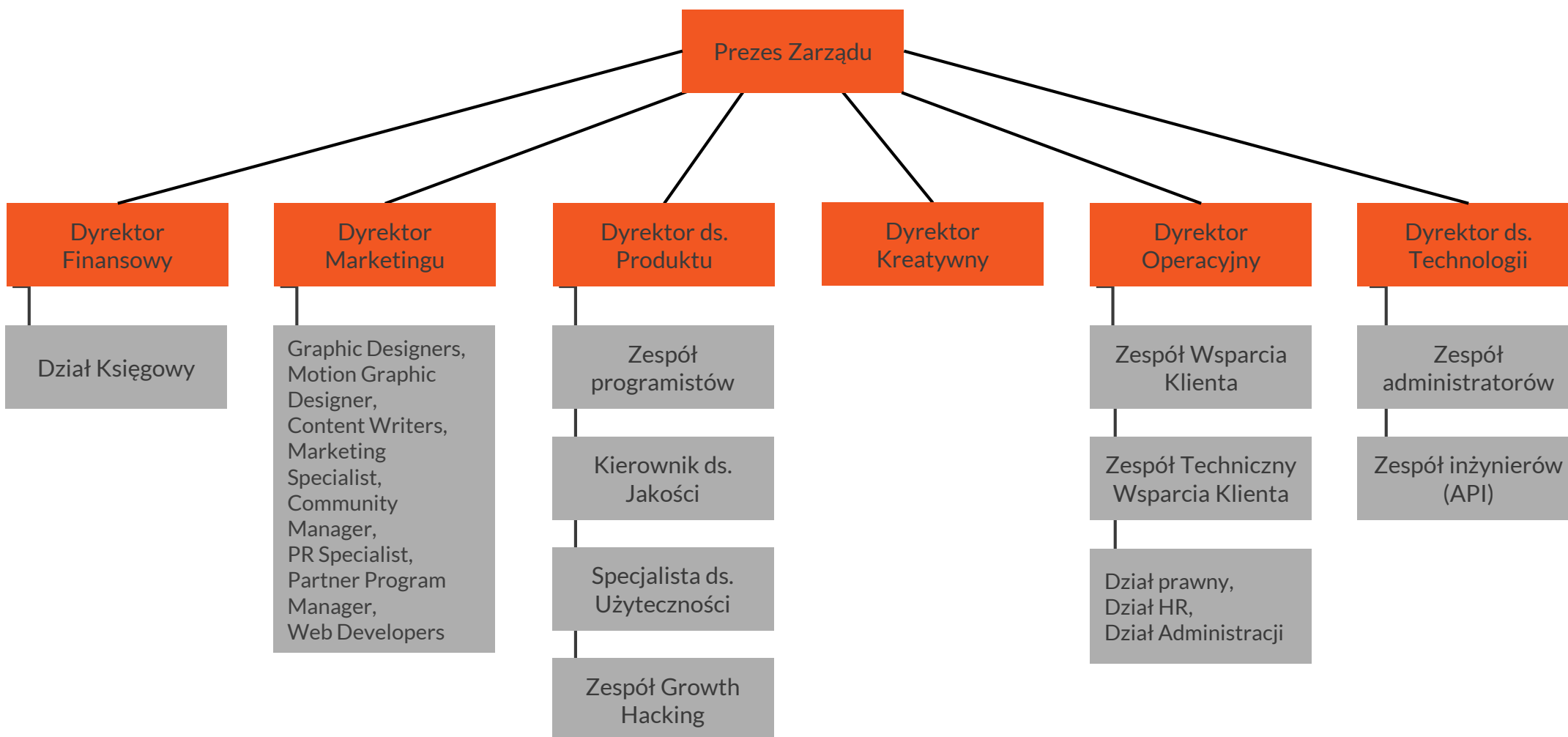
Po zakończeniu okresu sprawozdawczego w Grupie została zmieniona struktura organizacyjna. Obowiązująca od kwietnia 2018 r. struktura została przedstawiona na kolejnym slajdzie.



# Opis organizacji Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Struktura organizacji LiveChat Software

Poniższy schemat przedstawia strukturę organizacyjną Grupy LiveChat Software, obowiązującą od kwietnia 2018 r.



# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Opis działalności prowadzonej przez Grupę

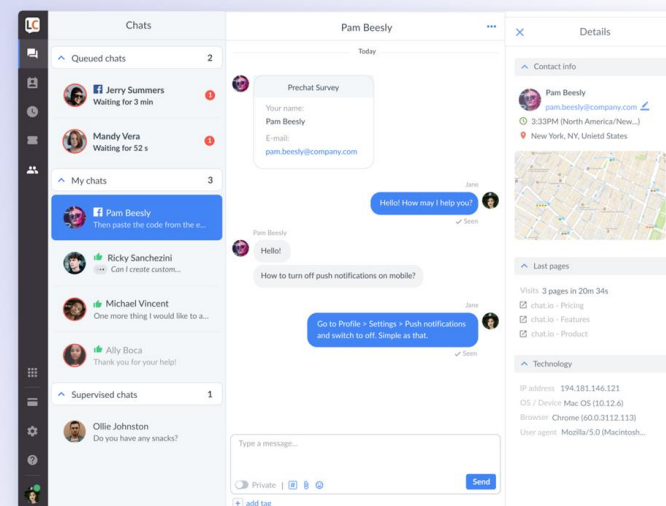
LiveChat Software S.A. jest producentem oraz globalnym dostawcą oprogramowania live chat. W firmowym portfolio produktów znajdują się także rozwiązania: chat.io (rozwiązanie typu live chat, którego struktura pozwala na łatwe integracje z bardzo różnymi platformami), BotEngine (platforma do tworzenia chatbotów) oraz KnowledgeBase (aplikacja do tworzenia własnych baz wiedzy).

Produkt LiveChat służy do szybkiego i intuicyjnego kontaktu odwiedzających firmową stronę WWW z pracownikami firmy. Dodatkowo aplikacja uzyskuje informacje o zachowaniu klientów na stronie WWW, stanowiące atrakcyjne źródło wiedzy w procesie sprzedaży, obsługi i wsparcia klienta. Emitent jest producentem i dystrybutorem oprogramowania sprzedawanego w modelu SaaS (Software-as-a-Service - oprogramowanie jako usługa), służącego do komunikacji business-to-consumer (B2C) oraz business-to-business (B2B). Oferowany przez Emitenta produkt LiveChat adresowany jest do wszystkich firm, których wspólną cechą jest potrzeba komunikacji z klientami w Internecie.

Bieżąca działalność Grupy obejmuje udoskonalanie produktu LiveChat przez zespół deweloperów, oferowanie najwyższej jakości obsługi klienta oraz tworzenie nowych kanałów pozyskiwania klientów. Sprawdzony model biznesowy Emitenta zakłada marginalny koszt pozyskania klienta, bliski zeru. Relatywnie niski poziom kosztów stałych w Spółce i marginalny krańcowy koszt zmienny nowego klienta oraz brak konieczności ponoszenia dodatkowych nakładów inwestycyjnych umożliwiają skalowalność prowadzonego biznesu przy zachowaniu wysokiej rentowności działalności. Dzięki zastosowaniu odpowiedniej polityki marketingowej, w tym cenowej, produkt LiveChat jest głównie skierowany do średnich i małych przedsiębiorstw, jednak Spółka podejmuje działania mające na celu dotarcie do podmiotów o większej skali działalności – dalszy rozwój produktu, wprowadzanie nowych funkcjonalności oraz poziomów cenowych. Progresywny cennik umożliwia Spółce otrzymywanie wyższych przychodów od klientów, którzy wykorzystują większą liczbę funkcjonalności produktu LiveChat.

LiveChat Software prowadzi również szereg innych projektów, których wspólnym mianownikiem jest potencjał do zwiększenia tempa pozyskiwania klientów dla „LiveChat”, a także chat.io, BotEngine oraz KnowledgeBase.

Rozwiązania spółki są dedykowane dla klientów biznesowych z wszystkich branż. Obecnie największą grupę stanowią spółki z sektora IT. Inne duże grupy branżowe wśród klientów spółki to m.in.: sprzedaż detaliczna, edukacja, marketing, gry i hazard, motoryzacja, rozrywka, usługi finansowe, ochrona zdrowia i turystyka.





# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## BotEngine

W I kwartale LiveChat Software rozpoczął otwarte beta testy platformy BotEngine, której celem jest umożliwienie firmom samodzielnego przygotowania, a następnie wdrożenia chatbotów konwersacyjnych. Od lutego 2018 r. rozwiązanie funkcjonuje na rynku jako kompletny produkt.

BotEngine zintegrowany jest zarówno z rozwiązaniem LiveChat, ale też z innymi narzędziami, jak np. Facebook Messenger. Dodatkowo, użytkownik może połączyć stworzonego bota z wewnętrznym systemem, co pozwala np. na weryfikowanie i przesyłanie danych pozyskanych przez bota podczas rozmowy do innych systemów w firmie. Możliwości integracyjne BotEngine są właściwie nieograniczone ze względu na udostępnienie przez firmę API aplikacji.

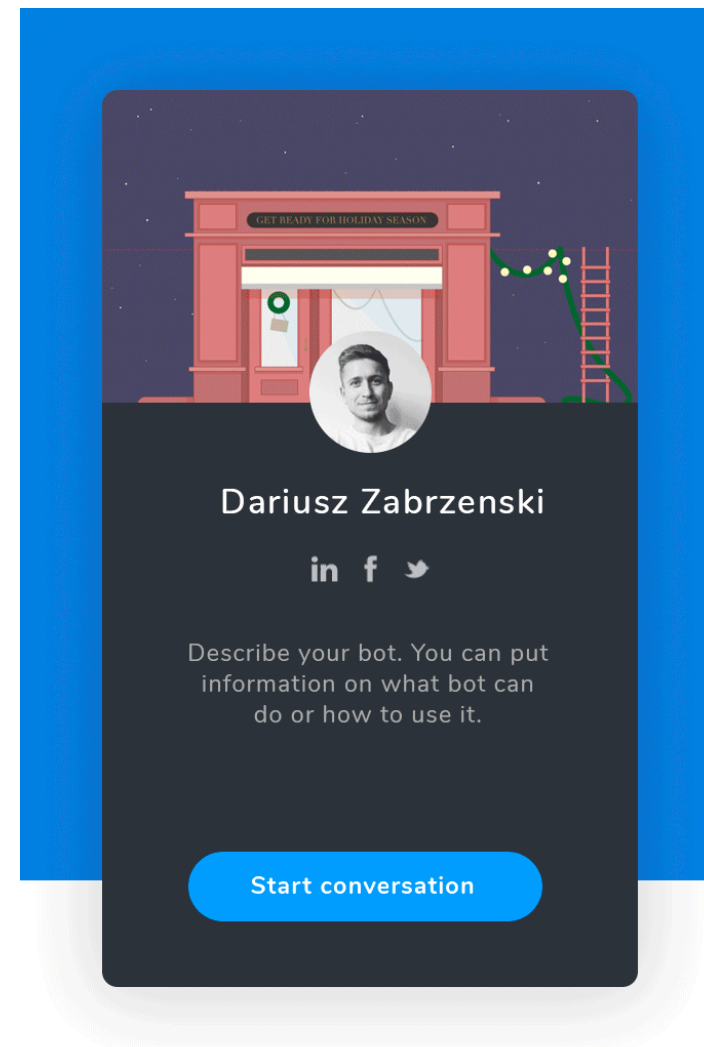
Rozwiązanie BotEngine opiera się na dwóch systemach dopasowywania fraz. Główny - Machine Learning, który analizuje całą wpisaną frazę, oraz drugi oparty o słowa kluczowe. Można ich używać naprzemiennie lub nawet łączyć w obrębie jednego scenariusza. Do tej pory, firma wdrożyła w produkcie wiele udogodnień, które pomagają w przygotowaniu chatbota osobom, nieposiadającym zaawansowanej wiedzy technologicznej. Należą do nich, m.in.:

- 'user entities', czyli wcześniej zdefiniowanych fraz, istotnych dla scenariusza, np. Listy produktów, usług lub lokalizacji placówek, a także gotowe do użycia 'entities' np. numer telefonu.
- 'transfer do agenta' w integracji z produktem LiveChat – kompletne rozwiązanie, polegające na odciążeniu agentów i rozwiązywaniu przez bota prostych lub powtarzających się spraw

Warto dodać, że oprócz fraz tekstowych, w scenariuszach bot może wykorzystać także tzw. "rich messages" np. karty graficzne, przyciski do szybkich odpowiedzi, czy różnego rodzaju akcje, np. "Zresetuj rozmowę". Dzięki temu, rozmowa z chatbotem jest bardziej interaktywna i atrakcyjniejsza.

W maju 2018 r. firma wdrożyła także dodatkową funkcjonalność BotEngine, jaką jest Trening, czyli ulepszenie bota. Trening oparty jest na technologii machine learning. Polega na wysłaniu do zakładki Trening fraz, których bot nie rozpoznał podczas rozmowy, w kolejnym kroku użytkownik może przejrzeć wyszczególnione frazy i dodać je do scenariusza.

Użytkownicy BotEngine mogą dowiedzieć się o wydawanych nowościach poprzez newsletter, powiadomienia w aplikacji BotEngine oraz blog.



# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## KnowledgeBase.ai

Spółka wydała aplikację w październiku 2017 r., początkowo w wersji otwartej bety, a następnie, w marcu 2018 r. jako kompletny i płatny produkt.

Platforma KnowledgeBase pozwala firmom tworzyć własne bazy wiedzy, do których dostęp mogą mieć zarówno pracownicy, jak i klienci. Dzięki KnowledgeBase artykuły dotyczące np. pomocy technicznej gromadzone są w jednym miejscu. W ten sposób podczas obsługi klienta, pracownik nie musi przetaczać się między zakładkami w przeglądarce w poszukiwaniu odpowiedzi na zadane pytanie, a jedynie wyszukać informacji w bazie. Zwiększa to efektywność obsługi i przyspiesza komunikację z klientami. W przypadku klienta, pozwala mu także na samodzielne wyszukanie rozwiązania danego problemu. Aplikacja może być zintegrowana bezpośrednio z rozwiązaniem LiveChat, ale także z innymi narzędziami.

Knowledge Base

Go to Knowledge Base

## Hey, what answers do you need?

Search for answers

### Articles Management

- Articles' Visibility Control
- Formatting Knowledge Base Articles
- How To Add Images/Videos To The Kno...
- Write, Format And Publish Articles To Yo...

SEE ALL 4 ARTICLES →

### General

- Adding Knowledge Base Widget To Live...
- Frequently Asked Questions
- What's Knowledge Base?

SEE ALL 3 ARTICLES →

Need help?  
Chat with us!

START CHAT

# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

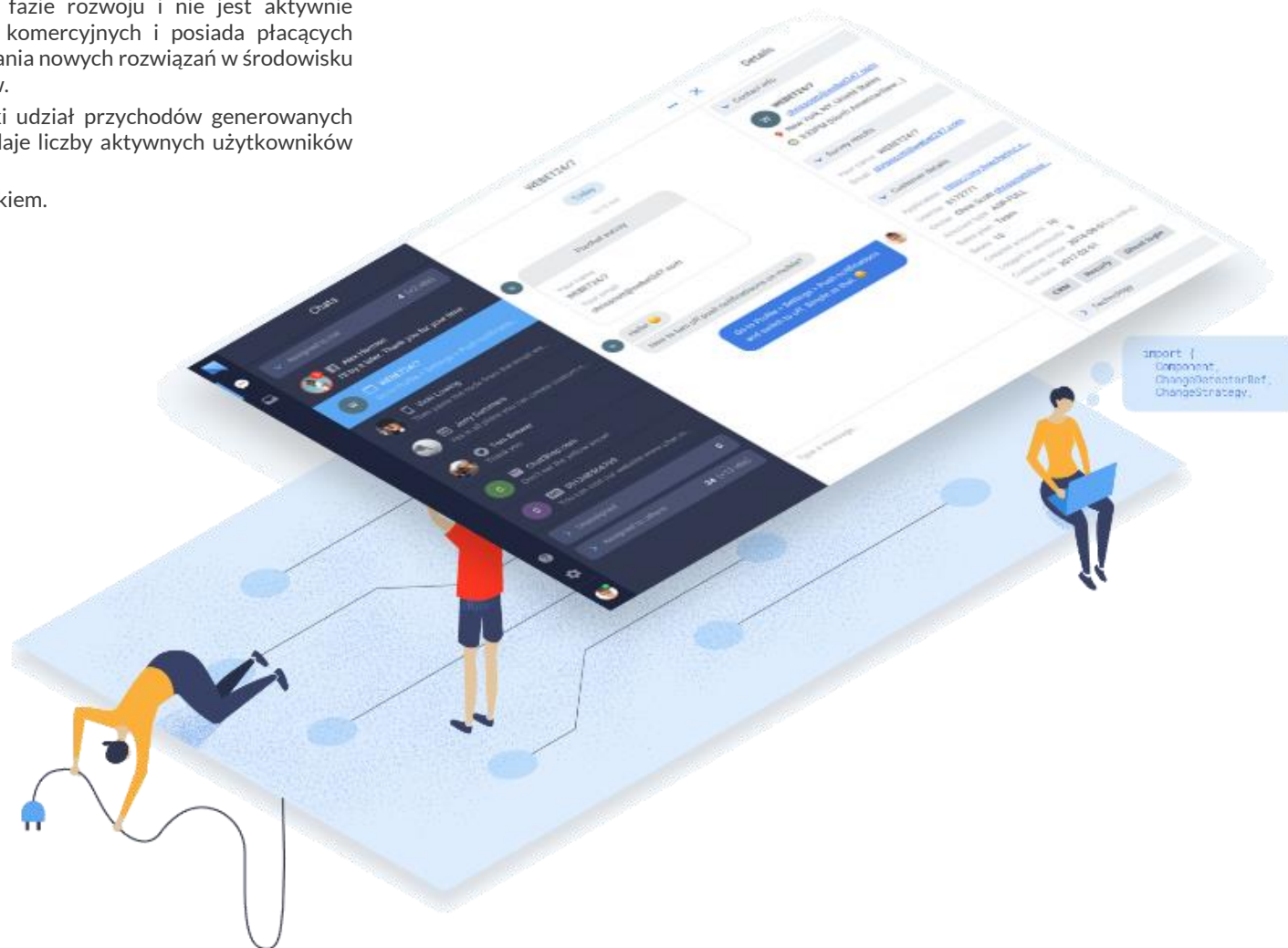
## chat.io

Chat.io to nowoczesne rozwiązanie typu „live chat”. Od flagowego produktu Spółki wyróżnia je m.in. brak stanu „końca rozmowy”. Wszystkie interakcje są otwarte, analogicznie np. do sms-owej wymiany informacji. Taka konstrukcja umożliwia m.in. bardziej naturalną integrację tego rozwiązania z różnymi platformami.

Chat.io to projekt, który pozostaje we wczesnej fazie rozwoju i nie jest aktywnie promowany. Jest jednak oferowany na zasadach komercyjnych i posiada płacących klientów. Rozwiązanie służy jednocześnie do testowania nowych rozwiązań w środowisku produkcyjnym oraz zbierania opinii od użytkowników.

Ze względu na etap tego projektu i aktualnie niski udział przychodów generowanych przez chat.io w całości przychodów, Spółka nie podaje liczby aktywnych użytkowników tego rozwiązania.

Chat.io jest rozwiązaniem zintegrowanym z Facebookiem.





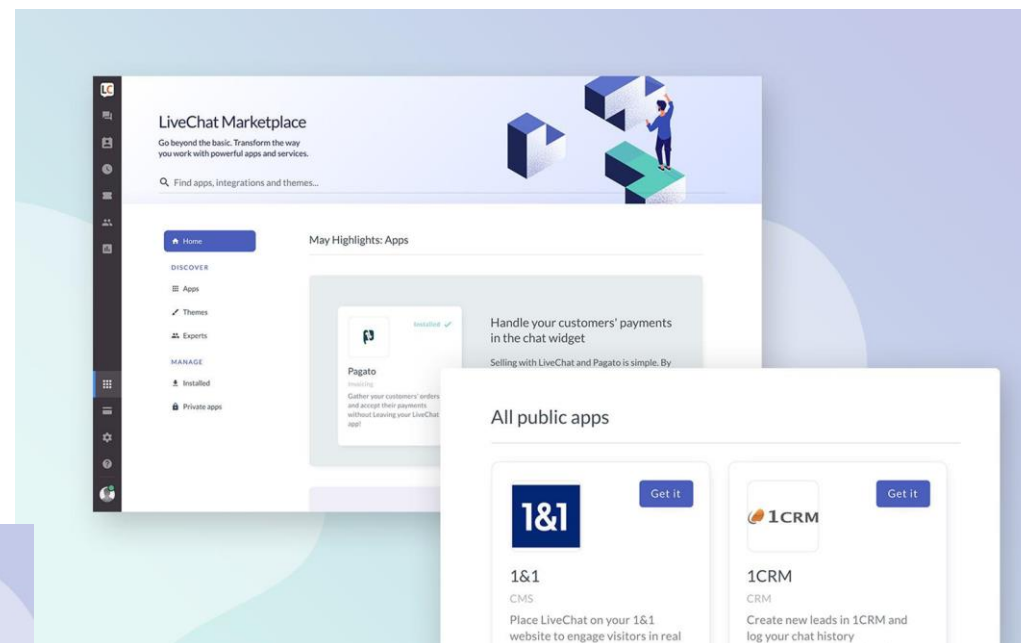
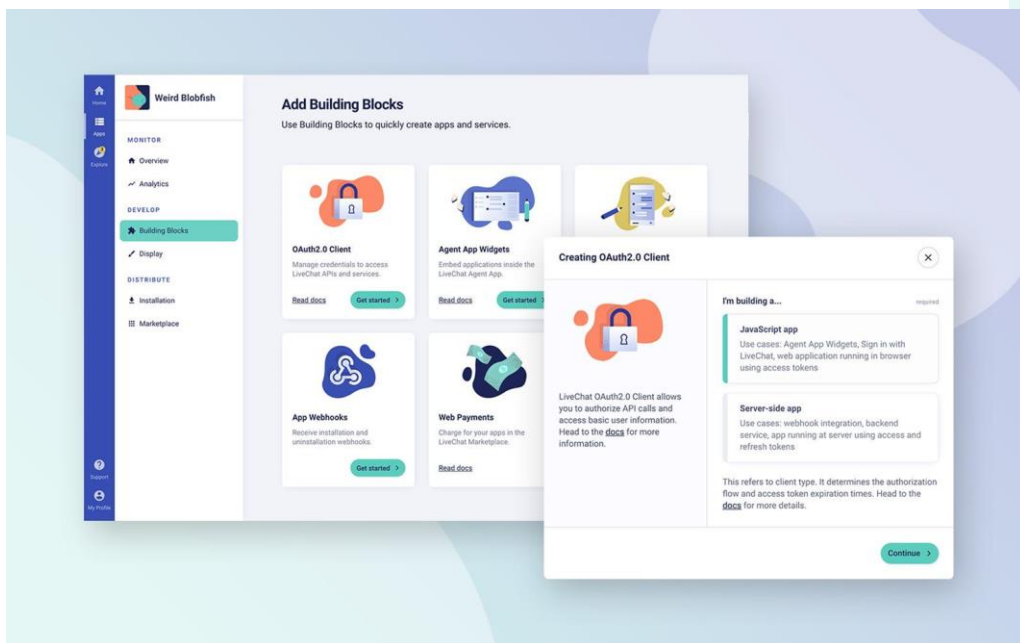
# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## LiveChat jako platforma komunikacyjna

Podstawowym działaniem, na którym obecnie koncentruje się LiveChat Software jest budowa większej platformy komunikacyjnej - LiveChat Platform i wyjście ponad swój budowy produkt.

Projekt zakłada stworzenie ekosystemu biznesowego wokół istniejących już na rynku produktów. Ma on przyspieszyć rozwój tworzonych rozwiązań, a także ułatwić wprowadzanie do nich nowych funkcjonalności. Nie tylko przez pracowników Spółki, ale także przez zewnętrzne jednostki.

Dzięki platformie i udostępnianych na niej narzędziom (instrukcje, dokumentacja API, przykłady kodów) każdy spoza firmy będzie miał możliwość stworzenia własnego rozszerzenia czy aplikacji bazującej na technologii LiveChata. W ten sposób możliwe jest wprowadzenie funkcjonalności, których nie ma w produkcie, a które dla danego użytkownika są kluczowe.



Na ten moment na LiveChat Platform składają się: Konsola Developerska i Platforma Developerska (publicznie uruchomione w sierpniu 2017) oraz Marketplace z wszystkimi stworzonymi aplikacjami (wydany w aplikacji LiveChat, oraz na dzień publikacji raportu na naszej [stronie internetowej](#)). Poprzez LiveChat Marketplace twórcy aplikacji i dodatków będą mogli udostępnić je w wersji płatnej lub bezpłatnej ponad 24,5 tysiącom firm korzystającym z produktu.

Obecnie Spółka pracuje nad dodawaniem poszczególnych elementów do platformy. Jednym z kluczowych elementów tego projektu był całkowity redesign aplikacji LiveChat, po to by przygotować ją na pracę w częściowo 'otwartym' modelu. Proces zmian w produkcie rozpoczął się w lutym 2017 r.

Ekosystem wokół rozwiązania LiveChat to nie tylko zmiana w podejściu biznesowym, ale także działania poszerzające grupy klientów Spółki. Dzięki platformie i tworzonym poprzez nią produktom, LiveChat jest promowany także przez zewnętrznych developerów, partnerów, inne firmy czy startupy.

# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Opis działalności prowadzonej przez Grupę

Dodatkowe działania, przyczyniające się do organicznego wzrostu liczby klientów, nad którymi zespół Spółki pracuje w dedykowanych zespołach:

**Program Partnerski** - celem programu partnerskiego jest budowa nowych kanałów sprzedaży w oparciu o współpracę z firmami różnych branż lub freelancerami. Program składa się z modeli:

- affiliate, w którym partnerzy otrzymują prowizję z każdej sprzedaży produktu zrealizowanej za ich pośrednictwem
- solution partners, zakładającego możliwość dołączenia naszego produktu (oraz usług wokół niego) do portfolio ofertowego partnera i samodzielnego kształtowania polityki cenowej

Działania podejmowane w projekcie:

- rozbudowa strony i bloga (wzmocnienie organicznego ruchu i liczby zapisów zainteresowanych współpracą podmiotów)
- rozbudowa panelu partnerskiego (dashboard) dającego partnerom dostęp do materiałów reklamowych, analityki oraz narzędzi do tworzenia i zarządzania licencjami LC tworzonymi w tym modelu
- API programu partnerskiego - dające możliwość śledzenia i optymalizacji aktywności w projekcie oraz automatyzacji wielu czynności w jego ramach

### Działania content marketingowe

- [LiveChat Blog](#) miesięcznie osiąga 100,000 UU
- Spółka przykłada dużo pracy do treści tworzonych na stronę, co pozwala jej generować duży ruch przychodzący na strony internetowe i wysokie pozycje w przeglądarkach.

**Partnerships** - działania, polegające na współpracy z innymi firmami, tworzącymi oprogramowania. Opierają się na współpracy na różnych poziomach: wzajemnej promocji, tworzenia wspólnych integracji, listowania w marketach

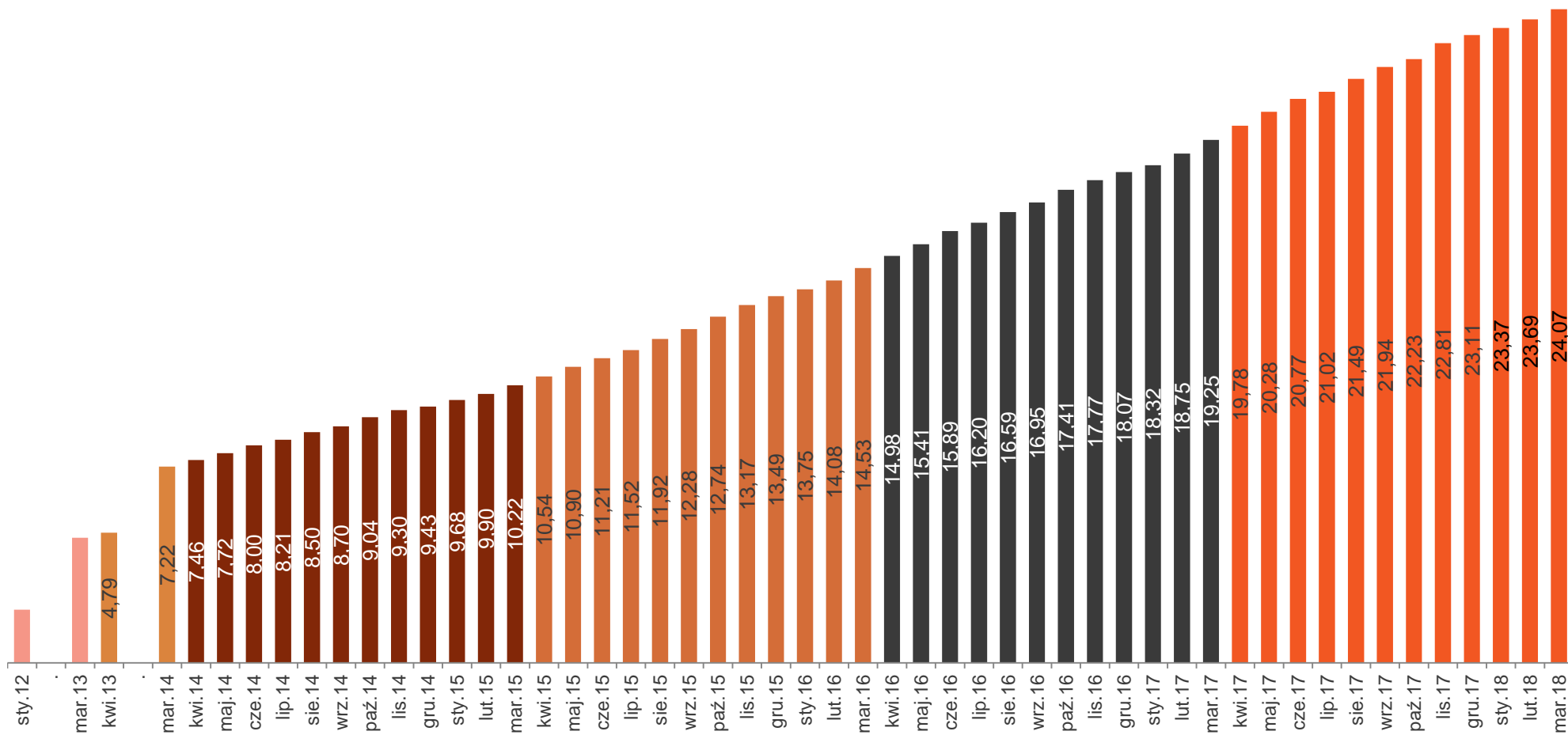
**Cross-selling / Up-selling produktów** - Spółka pilotażowo wyodrębniła zespół, odpowiedzialny za to, by użytkownicy produktu LiveChat w pełni wykorzystywali jego dodatkowe możliwości. Cel ten realizowany jest przede wszystkim poprzez dosprzedaż do subskrybowanej licencji produktów, np. BotEngine, lub płatnych dodatków z Marketplace, np. aplikacji KnowledgeBase czy integracji z Facebook Messenger. Podejmowane działania pomagają Spółce rozwijać portfolio produktów, które uzupełniają się wzajemnie, kompleksowo odpowiadając na potrzeby klientów.

W przypadku up-sellingu, zespół skupia się przede wszystkim na działaniach, motywujących obecnych i aktywnych klientów, do korzystania z wyższych planów oraz większej liczby stanowisk dla agentów.

# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Opis działalności prowadzonej przez Grupę

Liczba klientów [tys.]





# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Opis sytuacji na rynku usług SaaS oraz w segmencie oprogramowania typu „live chat”.

Rynek oprogramowania SaaS (Software-as-a-Service) jest największą i dynamicznie rozwijającą się częścią rynku Cloud Computing polegającego na świadczeniu usług i oferowaniu produktów z obszaru technologii informacyjnych poprzez wykorzystanie chmury obliczeniowej. W ramach rynku Cloud Computing wyróżnia się segment chmury prywatnej, z której korzystają duże przedsiębiorstwa w celu optymalizacji własnych zasobów, oraz segment chmury publicznej, skierowanej do małych i średnich spółek, która pozwala na większą kontrolę nad wydatkami i możliwość rozłożenia ich w czasie. Według szacunków firmy analitycznej Gartner wartość publicznej chmury wyniosła 153,5 mld USD w 2017 r., w tym wartość rynku SaaS wyniosła ponad 60 mld USD. Zgodnie z prognozami, wartość obu rynków do 2021 r. wzrośnie około dwukrotnie do odpowiednio 302,5 mld USD i 117,1 mld USD. Rozwiązania oferowane w modelu SaaS dynamicznie zastępuje tradycyjne oprogramowanie pozwalając klientom na optymalizację wykorzystywanych zasobów, podniesienie niezawodności, skalowalność i elastyczność wykorzystywanych rozwiązań. W ramach rynku Cloud Computing wyróżnia się także rynki:

- IaaS (Infrastructure-as-a-Service) – dostarczanie infrastruktury informatycznej,
- PaaS (Platform-as-a-Service) – sprzedaż wirtualnego środowiska pracy programisty,
- BPaaS (Business-Process-as-a-Service) – outsourcing procesów biznesowych,
- BaaS (Backend-as-a-Service) – wspólna baza backendowa dla procesów wielu aplikacji
- Daas (Data-as-a-Service) – zdalnie dostarczane dane na żądanie użytkownika
- FaaS (Function-as-a-Service) – platforma umożliwiająca rozwijanie, testowanie i uruchamianie poszczególnych funkcji w chmurze

Sprzedaż produktu w formie SaaS polega na zdalnym udostępnianiu oprogramowania przez Internet. W ramach SaaS świadczone są m.in. usługi wspomagające zarządzanie przedsiębiorstwem oraz sprzedaż produktów i usług przez nie oferowanych. Przychody spółek z branży SaaS generowane są głównie poprzez pobieranie opłat abonamentowych za dostęp do usługi. Istnieje także wiele dodatkowych modeli pobierania opłat, m.in. opłata za transakcję, wolumen, funkcje, limity wykorzystania zasobów.

Sprzedaż oprogramowania w formie SaaS niesie za sobą znaczące korzyści zarówno po stronie klienta, jak i dostawcy. Najczęściej podkreślane korzyści dla klienta to:

- znaczące uproszczenie procesu implementacji aplikacji (krótki czas wdrożenia oraz marginalne koszty implementacji) – dotyczy to również aktualizacji oprogramowania do najnowszej wersji, która najczęściej wykonywana jest przez dostawcę automatycznie i bezobsługowo ze strony klienta,
- uzyskanie istotnych oszczędności na kosztach wsparcia i serwisu,
- przewidywalne, stałe i stosunkowo niższe płatności abonamentowe zamiast wysokiego jednorazowego kosztu zakupu oprogramowania i niezbędnej infrastruktury oraz ewentualnych późniejszych kosztów dodatkowych,
- elastyczny plan taryfowy pozwalający na rezygnację z usługi w dowolnym momencie,
- wysoka skalowalność produktu wraz ze wzrostem zapotrzebowania ze strony klienta,
- możliwość korzystania z aplikacji z dowolnego miejsca za pomocą komputerów stacjonarnych i urządzeń mobilnych.

Z punktu widzenia dostawcy sprzedaż oprogramowania w modelu SaaS oznacza:

- uproszczony proces dystrybucji,
- globalny zasięg oferowanych usług,
- uniwersalny charakter oprogramowania,
- kontrolę nad jakością wdrożenia u każdego z klientów,
- obniżenie kosztów serwisu i gwarancji,
- brak problemu piractwa,
- zachowanie wszelkich praw autorskich po stronie dewelopera.

Rynek SaaS stanowi dominującą część rynku Cloud Computing. Wartościowo, największy udział w globalnym rynku SaaS przypada na rynki Ameryki Północnej, a w szczególności Stany Zjednoczone. Istotne znaczenie w aspekcie rozwoju rozwiązań w chmurze ma brak barier kulturowych związanych ze stosowaniem zaawansowanej technologii w ramach prowadzenia działalności gospodarczej. Jest to szczególnie istotne z punktu widzenia dostawców oprogramowania w formie SaaS dla małych i średnich przedsiębiorstw.

# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Opis sytuacji na rynku usług SaaS oraz w segmencie oprogramowania typu „live chat”.

Zgodnie z dostępnymi danymi rynkowymi i szacunkami własnymi Spółki aktualna wartość rynku rozwiązań „live chat” może aktualnie przekraczać 700 mln USD. Szacunki te są jednak bardzo przybliżone, ponieważ tylko część graczy rynkowych podaje swoje wyniki finansowe do informacji publicznej.

Duża część dostawców oferuje swoje rozwiązania w modelu freemium. W ocenie Zarządu LiveChat Software monetyzacja klientów, którzy rozpoczęli korzystać z usług darmowych jest procesem bardzo trudnym i nieefektywnym. Rozwiązanie „LiveChat” wyróżnia m.in. liczba dostępnych funkcjonalności, opcji i możliwości integracji. Kluczowa jest też jakość obsługi klienta, która znacznie przewyższa możliwości większości innych dostawców.

Z tych powodów bezpłatne rozwiązania nie są traktowane jako bezpośrednia konkurencja, ponieważ „LiveChat” jest adresowany do bardziej wymagających klientów o większych i bardziej zaawansowanych potrzebach, zarówno jeśli chodzi o dostępne funkcje usługi, jak również o szybkość i efektywność wsparcia ze strony obsługi klienta.

Czołówka globalnych dostawców rozwiązań live chat jest stosunkowo stabilna. Oprócz LiveChat Software należą do nich także m.in: LivePerson, czy Zendesk Chat. Inne ważniejsze rozwiązania live chat dostępne na rynku to Olark, JivoChat, czy Tawk.to (model freemium).

LivePerson specjalizuje się w rozwiązaniach live chat dla dużych klientów korporacyjnych. Spółka deklaruje, że obsługuje ponad 18.000 klientów.

Tabela – Porównanie liczby klientów Zendesk Chat i LiveChat  
(źródło: LiveChat Software, Zendesk)

	31.03.2017*	30.06.2017*	30.09.2017*	31.12.2017*	31.03.2018*
Zendesk Chat (płatne)	44.000	45.300	46.600	47.000	47.700
Wzrost kwartał do kwartału	+2.700	+1.300	+1.300	+ 400	+700
LiveChat (płatne)	19.251	20.765	21.937	23.107	24.065
Wzrost kwartał do kwartału	+1.181	+1.514	+1.172	+1.170	+958

\*Dzień później w przypadku LiveChat

# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Opis sytuacji na rynku usług SaaS oraz w segmencie oprogramowania typu „live chat”.

LiveChat Software ocenia, że potencjał rynku rozwiązań live chat jest nadal bardzo wysoki, co wiąże się m.in. z rozwojem rynku e-commerce. Zgodnie z prognozami firmy badawczej eMarketer w 2017 r. sprzedaż detaliczna w internecie osiągnęła wartość 2,3 bln USD, co oznacza wzrost o 24,8% r/r i stanowi 10,2% globalnej sprzedaży detalicznej. Duży napływ klientów na rynek sprawia, że obecni gracze są bardziej skoncentrowani na ich pozyskiwaniu, a nie rywalizacji o klientów już wykorzystujących rozwiązania konkurencyjne.

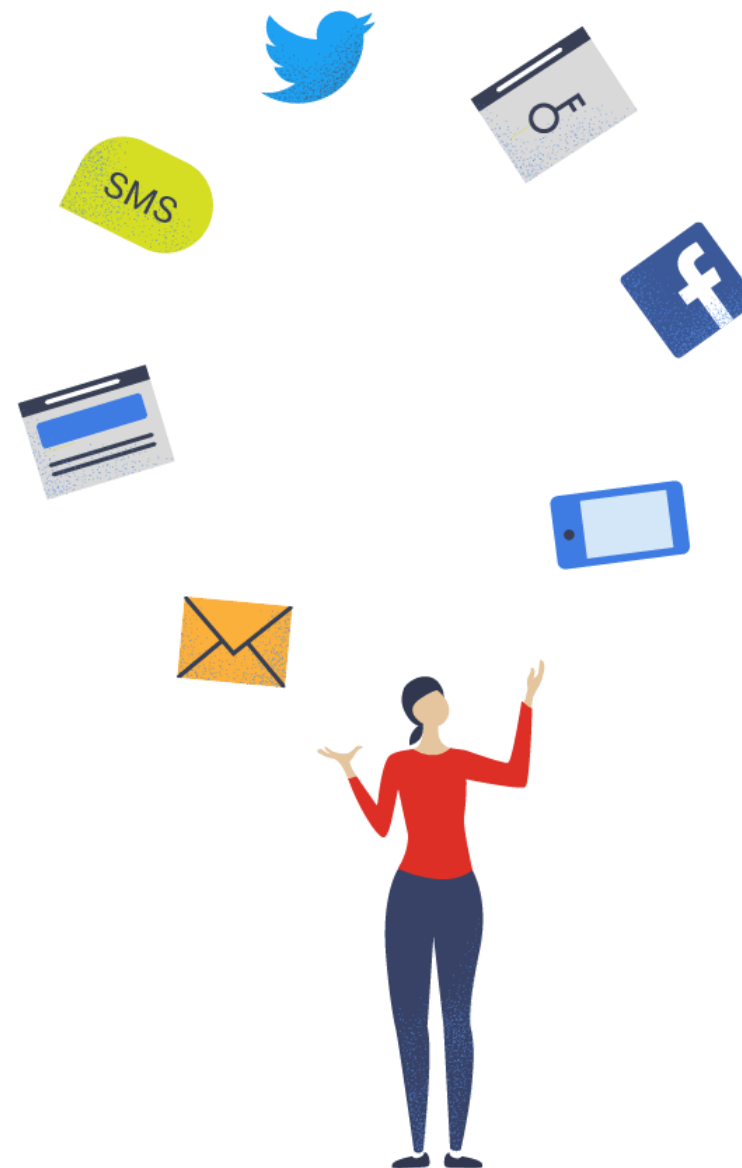
Dodatkowo pozycjonowanie „LiveChat” w kategorii premium i budowanie pozycji rynkowej nie na konkurencji cenowej, lecz takich cechach jak różnorodność funkcji i integracji, jakość obsługi klienta, a także niezawodność i bezpieczeństwo danych, uodparnia spółkę na konkurencję popularnych, bezpłatnych rozwiązań.

Kolejne informacje o rozwiązaniach dla biznesu w obszarze komunikacji tekstowej ze strony firm takich jak Apple czy Facebook, Spółka śledzi bardzo uważnie i jest ich świadoma, od momentu ogłoszeń już na etapie deweloperskim - czyli na wiele miesięcy przed oficjalnym ogłoszeniem. Tak było zarówno w przypadku Apple, jak i wcześniej Facebooka.

LiveChat Software ocenia te wdrożenia jako dobre informacje dla całej branży. Firmy, wprowadzające kolejne produkty live chat na rynek, popularyzują takie rozwiązania, wprowadzają nowe możliwości dla integracji i pozyskiwania kolejnych klientów którzy chcą korzystać z tego sposobu komunikacji. Dzięki temu, Facebook Messenger, WhatsApp, a teraz Apple stają się kolejnymi kanałami dystrybucji produktu LiveChat.

Wokół produktów - LiveChat i BotEngine, Spółka buduje biznesowy ekosystem, by jeszcze lepiej odpowiadać na potrzeby użytkowników. Dzięki temu będą oni mogli komunikować się ze swoimi klientami poprzez różne kanały i platformy - już nie tylko poprzez strony www, ale teraz także poprzez SMS-y, urządzenia Apple, inne urządzenia mobilne, Facebook Messenger, komunikatory i platformy społecznościowe.

Ze swojej natury firmy takie jak Facebook, Google, czy Apple nie będą bezpośrednio konkurować z takimi wyspecjalizowanymi dostawcami rozwiązań B2B jak LiveChat Software, Zendesk Chat, czy LivePerson, które zapewniają integrację różnych platform i rozwiązań, analitykę, wyspecjalizowaną obsługę klienta, czy dostęp do wiedzy eksperckiej z zakresu customer care.



# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Informacje o zawartych umowach

### Umowy znaczące dla działalności Grupy Kapitałowej

#### Umowa z podmiotem świadczącym usługę bramki płatności

Spółka zależna od Emitenta LiveChat, Inc. korzysta z usług serwisu [www.authorize.net](http://www.authorize.net) prowadzonego przez z CyberSource Corporation HQ z siedzibą w San Francisco, USA, pełniącego funkcję pośrednika przeprowadzającego od strony technicznej płatność przy użyciu karty kredytowej w Internecie. Umowa między ww. stronami zawarta została poprzez przystąpienie do serwisu Authorize w oparciu o ogólne warunki umów stosowane przez Authorize i nie przybrała formy dokumentu.

Zgodnie z powyższymi warunkami stosunek prawny między użytkownikiem (w tym także LiveChat Inc) a Authorize podlega prawu Stanu Kalifornia. Authorize nie gwarantuje pełnej funkcjonalności swoich usług, pełnionych za pośrednictwem strony [www.](http://www.authorize.net) Przystępując do umowy użytkownik potwierdza, iż ma świadomość, że usługa prowadzona będzie za pośrednictwem sieci Internet, co czyni ją wrażliwą na ewentualne awarie infrastruktury, wynikające z różnych przyczyn takich jak atak sieciowy, przerwy w dostawie prądu.

Authorize ponadto nie jest odpowiedzialna za ewentualną szkodę wynikającą z korzystania z jej usług, w szczególności nie odpowiada za utratę danych, nieautoryzowany dostęp do danych przesyłanych za pośrednictwem jej strony [www.](http://www.authorize.net), takich jak dane karty kredytowej. Powyższe ograniczenie odpowiedzialności nie jest zależne od przyczyny zaistnienia szkody – zarówno ataki hakerskie, nieszczęśliwe wypadki, jak i niedbałość, w tym rażąca niedbałość, nie mogą stanowić podstawy do podnoszenia roszczeń w stosunku do Authorize. Użytkownik zaś zrzeka się wszelkich roszczeń mogących wynikać z korzystania z usług Authorize i oświadcza, że z jej usług będzie korzystał na własne ryzyko. W razie gdyby jednakże uznać, że należne jest zapłata jakiegokolwiek odszkodowania przez Authorize na rzecz Livechat Inc, jego wysokość byłaby ograniczona do równowartości wynagrodzenia za okres ostatnich 30 dni lub do wysokości 100 dolarów.

Ponadto użytkownik zobowiązuje się do zwolnienia Authorize z odpowiedzialności za ewentualnie roszczenia podnoszone wobec niej przez podmioty trzecie, które to roszczenia pozostają w związku z korzystaniem przez użytkowników z usług Authorize

Warunki umowne mogą być zmieniane przez Authorize jednostronnie, korzystanie z usług serwisu po zmianie warunków oznacza akceptację tejsz zmiany. Podobnie Authorize może jednostronnie zakończyć świadczenie usług, po uprzednim uprzedzeniu. Także wypowiedzenie umowy nie może rodzić odpowiedzialności odszkodowawczej Authorize.

#### Umowa z podmiotem świadczącym usługę rozliczania płatności

Spółka zależna od Emitenta LiveChat, Inc. korzysta z usług serwisu [www.recurly.com](http://www.recurly.com), pełniącego funkcję podmiotu naliczającego opłaty od klientów Emitenta i pobierającego je automatycznie z kart kredytowych klientów. Umowa między ww. stronami zawarta została poprzez przystąpienie do serwisu Recurly w oparciu o ogólne warunki umów stosowane przez Recurly i nie przybrała formy dokumentu.

Umowa podlega prawu Stanu Kalifornia.

Usługa świadczona jest przez Recurly za prowizją naliczaną miesięcznie od wartości transakcji wyrażonej w dolarach, której wysokość może być zmieniona przez Recurly za 30 dniowym powiadomieniem.

Recurly nie jest odpowiedzialne i nie zwraca pobranych prowizji w razie np. żądania zwrotu ceny przez klienta Emitenta, oszustwa popełnionego przez klienta na Emitencie. Recurly nie świadczy także usług przechowywania środków pieniężnych.

Recurly nie ponosi odpowiedzialności za żadną szkodę, także w postaci utraconych zarobków, danych lub innych dóbr niematerialnych po stronie użytkownika, bez względu na przyczynę jej wystąpienia – czy szkoda będzie wynikała z korzystania z usług Recurly, nieautoryzowanego wpływania na treść usługi, działań lub oświadczeń jakichkolwiek podmiotów trzecich. Niezależnie od powyższych zastrzeżeń odpowiedzialność odszkodowawcza została między stronami ograniczona do wysokości sumy wynagrodzenia zapłaconego na podstawie umowy.

Recurly udziela LiveChat, Inc. licencji na korzystanie z jej loga, nazwy i innych praw w zakresie wykorzystywania ich na stronach internetowych do identyfikacji podmiotu świadczącego usługę. Analogicznie, LiveChat, Inc. udziela licencji do wszelkich treści zamieszczanych w serwisie Recurly.

Umowa przewiduje jednoroczny okres przedawnienia dla wszelkich roszczeń z nią związanych.

Z tytułu świadczenia usług Recurly pobiera opłaty zależne od wielkości obrotu.

#### Umowa z Global Payments Direct, Inc. oraz Comerica Bank

Umowa została zawarta w dniu 21 grudnia 2011 r. Na mocy tej umowy spółka zależna od Emitenta LiveChat, Inc. korzysta z obsługi kart Visa i MasterCard. Umowa objęta jest standardowymi warunkami obsługi kart stosowanymi przez Comerica. Obsługa kart obejmuje w szczególności rozliczenia transakcji kartami Visa i MasterCard w związku z programem Livechat. Warunki umowy przewidują w szczególności, że LiveChat, Inc. sam będzie zajmował się roszczeniami i reklamacjami zgłoszonymi w związku ze sprzedażą rozliczaną przez kartę. LiveChat, Inc. zobowiązany jest również naprawić szkodę poniesioną przez Global Payments Direct i Comerica Bank w związku ze sprzedażą rozliczaną przez kartę i wszelkimi roszczeniami (także roszczeniami osób trzecich) z tym związanymi.



# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Informacje o zawartych umowach

### Umowy znaczące dla działalności Grupy Kapitałowej

Warunki umowy wymieniają przypadki zwalniające Global Payments Direct oraz Comerica Bank od odpowiedzialności za naruszenie umowy. Ponadto odpowiedzialność Global Payments Direct oraz Comerica Bank ograniczona jest do średniej miesięcznej opłaty za usługi w okresie poprzednich 12 miesięcy lub krótszego od dnia zawarcia umowy. Global Payments Direct oraz Comerica Bank nie odpowiadają też za utracone korzyści, ani za transakcje dotyczące innych kart, jeżeli takie będą obsługiwane na wniosek LiveChat, Inc. i za zgodą Global Payments Direct. Global Payments Direct oraz Comerica Bank nie odpowiadają też za szkodę, jeżeli nie zostanie ona zgłoszona pisemnie w terminie 60 dni od naruszenia umowy, a w przypadku błędu billingowego, w terminie 90 dni od daty danego dokumentu.

Umowa po pierwszym roku odnawia się automatycznie co miesiąc, jeśli nie zostanie wypowiedziana przez LiveChat, Inc. uprzednio w terminie wskazanym w umowie (przy czym w przypadku wypowiedzenia z naruszeniem postanowień umowy, LiveChat, Inc. będzie zobowiązane do zapłaty kwot ustalonych według zasad określonych w umowie). LiveChat, Inc. może też wypowiedzieć umowę w przypadku naruszenia jej przez drugą stronę, jeżeli naruszenie nie zostanie usunięte. Global Payments Direct może także rozwiązać umowę (także bez wypowiedzenia w przypadku naruszenia umowy przez Livechat).

Warunki umowy określają też szczegółowo zasady obciążania w określonych przypadkach LiveChat, Inc. kwotami transakcji (w szczególności w przypadku kwestionowania transakcji przez posiadacza karty), zakładania konta rezerwowego na zabezpieczenie roszczeń wobec LiveChat, Inc., zasady odpowiedzialności Livechat za szkody instytucji finansowej wykonującej stosowne wycofanie środków na polecenie Global Payments Direct oraz Comerica Bank, zasady potrącenia kwot z tego konta i rozliczenia z tym związane, oraz przewidują roczny termin na wygaśnięcie roszczenia LiveChat, Inc. do zwrotu środków pozostałych na takim koncie. Warunki umowy określają też zasady zabezpieczenia na określonych kontach Livechat oraz wskazanie instytucji depozytariusza prowadzącej konta Livechat na potrzeby obsługi zadłużenia z tytułu umowy.

Umowa podlega prawu stanu Georgia. Spory związane z umową rozpoznawane są przez wskazane w warunkach umowy sądy w stanie Georgia.

Umowa udziela także ograniczonej licencji na użycie znaku Discover Program (identyfikującego karty Discover).

Cennik za usługi określony jest w stosownej tabeli cen.

### Umowa LiveChat, Inc. z American Express Company

Spółka zależna od Emitenta LiveChat, Inc. korzysta z usług serwisu strony <https://merchant.americanexpress.com> w celu obsługi kart AmericanExpress. Umowa zawarta jest poprzez przystąpienie do wskazanego serwisu w oparciu o warunki stosowane przez ten serwis i nie przybrała formy dokumentu.

Koszty opłat ponoszone przez LiveChat, Inc. w związku z korzystaniem z tego serwisu ustalone są w oparciu o procent obrotu – 2,89-3,20%, zgodnie z aktualną tabelą opłat. Warunki korzystanie z serwisu w szczególności zawierają szereg wyłączeń odpowiedzialności American Express Company wobec użytkowników. Warunki te wyłączają w szczególności odpowiedzialność American Express Company za wszelkie szkody pośrednie oraz za utracone korzyści związane z korzystaniem z serwisu. Zgodnie z warunkami, American Express Company nie ponosi też odpowiedzialności za usługi świadczone przez usługodawców za pośrednictwem wskazanego serwisu, ani za informacje i produkty oferowane za pośrednictwem serwisu lub stron podlinkowanych do serwisu.

American Express Company może jednostronnie zmienić warunki korzystania z serwisu. Warunki serwisu podlegają prawu stanu Nowy Jork.

# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Informacje o zawartych umowach

### Informacja o istotnych transakcjach z podmiotami powiązаныmi

#### Umowa z LiveChat, Inc.

W dniu 20 stycznia 2012 roku Emitent zawarł ze swoją spółką zależną LiveChat, Inc. umowę na mocy, której spółka zależna zobowiązała się do dalszej sprzedaży dostępu do systemu LiveChat klientom końcowym ze Stanów Zjednoczonych Ameryki.

Zgodnie z umową, spółka LiveChat, Inc. nabywa dostęp do systemu LiveChat od Emitenta, który następnie odsprzedaje klientom końcowym za cenę ustaloną przez Emitenta. LiveChat, Inc. nie realizuje marży na odsprzedaży dostępu do systemu LiveChat.

Na podstawie faktur wystawionych przez LiveChat, Inc. Emitent zwraca LiveChat, Inc. wszystkie koszty poniesione przez LiveChat, Inc. w związku z prowadzoną działalnością i wskazane w budżecie zaakceptowanym przez Emitenta. Zgodnie z zawartą umową, LiveChat, Inc. ma prawo do naliczenia marży ustalonej jako 5% wybranych kosztów poniesionych bezpośrednio w związku ze sprzedażą, tj. kosztów obsługi płatności kartami kredytowymi, kosztów obsługi bankowej, kosztów obsługi księgowej i kosztów marketingowych.

Rozliczenie dokonywane jest miesięcznie na podstawie faktury wystawionej przez Emitenta odpowiadającej wartości dokonanej sprzedaży oraz faktur wystawianych przez LiveChat, Inc. odpowiadającej wartości poniesionych kosztów powiększonych o wskazaną powyżej marżę. Wszelkie prawa własności intelektualnej, w tym znak towarowy, pozostaje własnością Emitenta.

Umowa została zawarta na czas nieoznaczony z możliwością wypowiedzenia za 14 dniowym okresem wypowiedzenia.

Umowa ogranicza odpowiedzialność Emitenta do kwoty zapłaconej na rzecz LiveChat, Inc. przez okres 12 miesięcy.

Za okres 12 miesięcy zakończony 31 marca 2018 r. przychody ze sprzedaży LiveChat, Inc. wyniosły 87.913.777,38 zł, a łączna wartość kosztów refakturowanych przez LiveChat, Inc. wyniosła 16.048.109,94 zł. Wartość opisanej powyżej marży należnej spółce LiveChat, Inc. wyniosła 229.804,13 zł. W 2016 roku finansowym wartości te wyniosły odpowiednio: 75.571.445,07, 13.514.399,66 oraz 874.608,00 zł.

[PLN]	2017/18	2016/17
Przychody ze sprzedaży do LiveChat Inc	87 913 777,38	75 571 445,07
Koszty zakupionych usług od LiveChat Inc	16 094 109,994	13 514 399,66

### Informacje o transakcjach zawartych z podmiotami powiązаныmi na warunkach innych niż rynkowe

Nie zawarto tego rodzaju transakcji.

### Zaciągnięte i wypowiedziane umowy kredytów i pożyczek

W okresie od 1 kwietnia 2017 r. 31 marca 2018 r. Spółka nie posiadała umów kredytów i pożyczek.

### Udzielone pożyczki

Spółka nie posiada udzielonych pożyczek.

### Udzielone i otrzymane poręczenia i gwarancje

W okresie sprawozdawczym Spółka nie posiadała udzielonych lub otrzymanych poręczeń i gwarancji.

### Umowy objęcia obligacji

W 2017 roku finansowym Spółka nie posiadała umów objęcia obligacji.

### Umowy o współpracy lub kooperacji

W omawianym okresie sprawozdawczym LiveChat Software S.A. nie posiadała zawartych umów o współpracy lub kooperacji.

### Umowy ubezpieczenia

Ubezpieczenie Chubb Tech Pro - OC Działalności Zawodowej zawarta z Ubezpieczalnią Chubb European Group Sp. z o.o. Oddział Polska na kwotę 1 mln zł (Polska) i 250 tys USD (USA) oraz Ubezpieczenie Szkód Powstałych w następstwie roszczeń z tytułu Odpowiedzialności Członków Organów Spółki Kapitałowej na kwotę 10 mln zł zawartą z Colonnade Insurance SA.

### Opis prowadzonych postępowań sądowych i administracyjnych

W okresie sprawozdawczym Grupa nie była stroną żadnych postępowań sądowych i administracyjnych

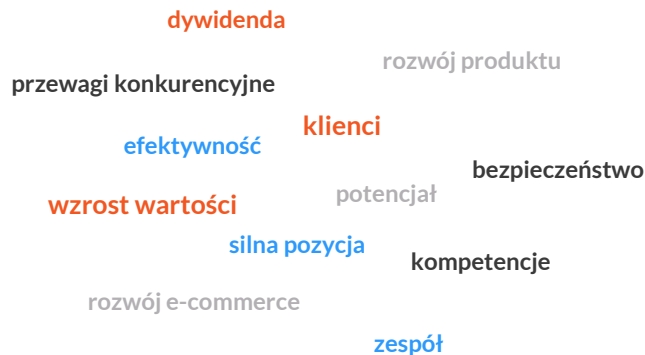
# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Perspektywy rozwoju

### Perspektywy rozwoju rynku na którym działa Grupa

Sektor usług Software as a Service w którym działa spółka, rozwija się bardzo dynamicznie. Rynek oprogramowania typu live chat dla biznesu nie pokrywa się z rynkiem SaaS. Część konkurentów spółki świadczy swoje usługi, w mniej efektywnym, tradycyjnym modelu. Jednak w opinii Zarządu, model SaaS ma zdecydowanie największe perspektywy rozwoju, w związku z tym udział spółek świadczących usługi w tym modelu w całym rynku powinien rosnać. Zostawia to ogromny potencjał rozwoju dla całego sektora.

Potencjalne wejście na rynek rozwiązań live chat Facebooka, choć nieprzesądzone (spółka ta prowadzi jedynie rozwiązania pilotażowe) może teoretycznie rozpropagować do rozpropagowania tej metody komunikacji, a w konsekwencji do szybszego wzrostu rynku.



### Strategia rozwoju Grupy

#### Rozwój produktu

Strategia rozwoju Emitenta zakłada stałe i zrównoważone nakłady na dalszy rozwój produktu LiveChat, w szczególności na:

- rozwój funkcjonalny aplikacji;
- nowe kanały komunikacji:
  - rozwój systemu „ticketowego” polegającego na zbieraniu informacji z różnych kanałów komunikacji z klientem do jednego systemu zarządzania obsługą klienta; funkcjonalność systemu pozwoli klientom na dalszą poprawę relacji na linii klient-sprzedawca, a docelowo, zwiększenie sprzedaży;
  - systemy mobilne;
  - media społecznościowe;
  - zintegrowany komunikator;
- narzędzia dla większych firm, tzw. „data driven”.

#### Budowa biznesowego ekosystemu wokół produktów wprowadzanych na rynek

Budowa większej platformy komunikacyjnej, skupiającej wokół siebie produkty Spółki oraz inne narzędzia z zakresu customer service, e-commerce, CRM, marketing automation.

Rozwój programu LiveChat for Developers, kierowany do developerów i firm technologicznych, poprzez który Spółka udostępnia dokumentację produktu, niezbędną do tworzenia kolejnych aplikacji, bazujących na technologii rozwiązania LiveChat.

#### Wzrost bazy klientów

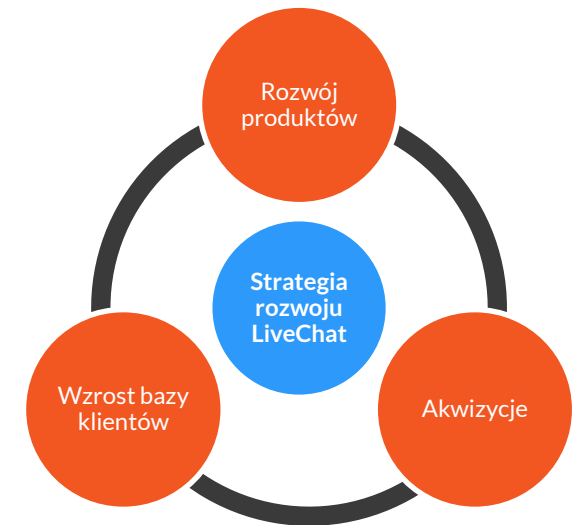
Spółka zakłada dalszy dynamiczny wzrost liczby klientów w oparciu o:

- Automatyzację działań marketingowych oraz marketing przychodzący („inbound marketing”);
- Stale umacnianie pozycji LiveChat w obszarze obsługi klienta;
- Dalszy rozwój programu afiliacyjnego;
- Rozwój nowych kanałów pozyskiwania nowych użytkowników

Spółka rozwija również nowe produkty, w tym BotEngine, chat.io oraz KnowledgeBase.

#### Akwizycje

W dłuższej perspektywie Emitent nie wyklucza rozwoju poprzez selektywne akwizycje podmiotów z branży obsługi klienta.



### Czynniki wpływające na wynik Spółki

W dłuższej perspektywie czasu zasadniczy wpływ na wyniki Emitenta będzie miała sytuacja na globalnym rynku e-commerce oraz usług SaaS (software as a Service).

# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Perspektywy rozwoju

### Ryzyka oraz kluczowe czynniki wpływające na perspektywy rozwoju Emitenta

Na perspektywy rozwoju Spółki wpływ ma szereg czynników związanych z perspektywami rozwoju globalnej sieci Internet, sektora e-commerce, segmentu usług Software as a Service (SaaS), a w szczególności zapotrzebowania na rozwiązania wspierające sprzedaż oraz relacje z klientem typu live chat.

Coraz większa popularyzacja i dostępność Internetu oraz wynikająca z tego popularność e-commerce pozytywnie wpływa na zapotrzebowania na rozwiązania live chat. Ważnym czynnikiem jest też dążenie przez klientów LiveChat Software do maksymalizacji konwersji, czyli do sytuacji w której jak najwięcej wizyt na ich stronach internetowych doprowadzi do dokonania realnej transakcji. Implementacja rozwiązania typu live chat wyraźnie przyczynia się do poprawy konwersji. Rozwiązania live chat są bardzo konkurencyjne pod względem skuteczności oraz kosztu w porównaniu do tradycyjnych metod kontaktu z klientem.

Zgodnie z obserwacjami tradycyjne metody wymiany informacji na linii klient-sprzedawca jak usługi telefoniczne, zawartość stron internetowych oraz wiadomości e-mail są stopniowo zastępowane przez narzędzia służące do bezpośredniej i natychmiastowej komunikacji z klientem, m.in. usługi typu live chat. Pozwalają one na otwarcie całkowicie nowego kanału obsługi klienta alternatywnego do tradycyjnych form m.in. call-center. Wykorzystanie takiego narzędzia istotnie podnosi efektywność osób zaangażowanych w obsługę klienta poprzez umożliwienie jednoczesnej obsługi kilku użytkowników.

Poza zmianami w sposobie komunikacji na linii klient-sprzedawca, naturalnym czynnikiem determinującym popularność oprogramowania live chat jest wartość rynku sprzedaży dokonywanej przez Internet.

### Ryzyka związane z działalnością Grupy

#### Ryzyko związane z awariami technicznymi

Sprzedaż oprogramowania wymaga utrzymania infrastruktury informatycznej oraz korzystania z usług zewnętrznych dostawców rozwiązań serwerowych. W związku z powyższym działalność Spółki narażona jest na ryzyko awarii oprogramowania, urządzeń elektronicznych oraz infrastruktury informatycznej.

W celu minimalizacji ryzyka awarii w infrastrukturze informatycznej, za której bieżące funkcjonowanie odpowiedzialny jest LiveChat Software, wprowadzono procedury i działania zapewniające archiwizację i generowanie kopii bezpieczeństwa większości danych przetwarzanych przez Spółkę.

#### Ryzyko związane z koncentracją produktową

LiveChat Software prawie wszystkie przychody uzyskuje ze sprzedaży produktu LiveChat, który stanowi kluczowy element modelu biznesowego Spółki.

W przypadku istotnego spadku popytu rynkowego na produkty typu live chat oraz bezpośrednio produkt Spółki, np. w wyniku utraty przewagi konkurencyjnej, załamania na rynku lub w konsekwencji innych negatywnych wydarzeń zewnętrznych lub wewnętrznych, Emitent jest narażony na ryzyko spadku przychodów.

W celu minimalizacji powyższego ryzyka Emitent prowadzi zaawansowane prace nad poszerzeniem zakresu zastosowań obecnej technologii oraz rozszerzeniem oferty produktowej i w konsekwencji większej dywersyfikacji przychodów.

#### Ryzyko utraty Klientów

W ramach działalności, Spółka koncentruje się na świadczeniu najwyższej jakości usług, niemniej jednak w związku z możliwym wzrostem konkurencyjności rynku, nie można wykluczyć ryzyka istotnego odpływu Klientów. Opisany powyżej czynnik może mieć istotny negatywny wpływ na sytuację finansową Emitenta.

#### Ryzyko związane z umowami zawieranimi z Klientami

LiveChat Software prowadząc działalność w segmencie oprogramowania, sprzedaje swój produkt głównie poprzez swoją stronę internetową. Klient rozpoczyna korzystanie z usług Spółki po zaakceptowaniu „ogólnych warunków”, przy czym nie jest związany żadną umową terminową oraz nie obowiązują go terminy wypowiedzenia.

#### Ryzyko szkód wizerunkowych Spółki

Skuteczność działalności LiveChat Software oraz zdolność do konkurowania na rynku jest w znacznej mierze związana z nieposzlakowaną opinią Spółki i oferowanych przez nią usług. Emitent dostrzega możliwość pojawienia się negatywnych informacji na temat jego produktów, które to mogą negatywnie oddziaływać na rozwój Grupy poprzez ograniczenie możliwości pozyskiwania nowych klientów, a tym samym wpływać na obniżenie wartości przychodów. Spółka dokłada starań w celu ograniczania możliwości powstawania takich sytuacji głównie poprzez dbałość o najwyższą jakość wprowadzanych do obrotu produktów i systemów, jednakże nie może gwarantować pełnej skuteczności tych działań.



# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Perspektywy rozwoju

### Ryzyka związane z działalnością Grupy

#### Ryzyko w zakresie obciążeń publicznoprawnych działalności Emitenta

Działalność LiveChat Software oraz zawierane przez Spółkę transakcje podlegają różnorodnym obciążeniom publicznoprawnym w różnych jurysdykcjach, w głównej mierze w Polsce, USA i na obszarze UE. Obciążenia te mają charakter podatków, a w obrocie zagranicznym z krajami innymi niż państwa UE – również ceł i tym podobnych opłat. Wyniki działalności Spółki są wobec tego w dużej mierze uzależnione od właściwej realizacji odpowiednich przepisów prawa podatkowego. Niewłaściwe stosowanie przepisów prawa podatkowego może wiązać się z nadmiernymi obciążeniami fiskalnymi lub z nieplanowanymi, dolegliwymi konsekwencjami w postaci dodatkowych obciążeń odsetkowych lub mających charakter sankcji administracyjnych lub karnych, jakie mogą spotkać Emitenta w przypadku zaniżania (w tym niezawinionego) wysokości danin. Spółka musi liczyć się również z uciążliwościami związanymi z procedurami wymiaru powyższych opłat publicznoprawnych oraz kontroli przeprowadzanych przez uprawnione organy.

#### Ryzyko związane ze znakiem towarowym

Emitent posługuje się w obrocie nazwą „LiveChat” dla określenia oferowanych przez siebie produktów. Istnieje ryzyko używania przez konkurencję określeń mogących budzić skojarzenia z nazwą stosowaną przez Emitenta i tym samym wykorzystywania pozycji rynkowej Emitenta do sprzedaży produktów konkurencyjnych.

Istnieje także ryzyko wystąpienia na rynku produktów o nazwach zbliżonych do nazwy wykorzystywanej przez Emitenta, których jakość będzie niższa od produktów Emitenta. W razie pomylenia przez docelowego odbiorcę obu produktów, ze względu na podobieństwo nazw, mogłoby dojść do szkody wizerunkowej po stronie Emitenta.

Spółka zarejestrowała znak słowno-graficzny zawierający wyrażenie „LiveChat” jako znak towarowy w USA. Znak słowno-graficzny "LiveChat" został również zarejestrowany przez Urząd Patentowy RP.

#### Ryzyko związane z ochroną własności intelektualnej Grupy oraz tajemnicy przedsiębiorstwa

Działalność i pozycja konkurencyjna LiveChat Software jest uzależniona od zapewnienia całościowej ochrony unikalności rozwiązań technicznych Spółki. Grupa w ramach dostępnych instrumentów prawnych podejmuje działania służące ochronie własności intelektualnej Spółki.

#### Ryzyko związane z naruszeniem praw autorskich do własności intelektualnej używanej przez Spółkę.

Naruszenie praw autorskich do programów komputerowych może nastąpić wskutek wykorzystania w ramach oferowanego programu do komunikacji internetowej całych programów lub ich części, do których prawa przysługują podmiotom trzecim. Powyższa okoliczność może wystąpić zarówno wskutek pierwotnego nieuprawnionego wykorzystania (także nieświadomego) programów podlegających ochronie prawnej, jak też wskutek następczego wygaśnięcia uprawnienia (np. wskutek wygaśnięcia lub wypowiedzenia licencji).

Powyższe uwagi odnoszą się także do chronionych prawnie baz danych, wykorzystywanych w programowaniu.

Należy zaznaczyć, iż powyższe ryzyko nie jest ryzykiem charakterystycznym wyłącznie dla Emitenta, ale dotyczy także szerokiej grupy podmiotów działających w tej samej co Emitent branży.

#### Ryzyko związane z działalnością podmiotów wykorzystujących patenty do wymuszania odszkodowań (patent trolls)

Emitent działa na rynku innowacyjnych technologii oraz rozwiązań informatycznych. Powyższy rynek stał się obiektem działań tzw. „trolli patentowych” – podmiotów nabywających patenty wyłącznie w celu dochodzenia odszkodowań za ich rzekome lub rzeczywiste naruszenie. Podmioty te nie wykorzystują patentów do ochrony swoich produktów, których najczęściej nie ma, tym samym wykorzystując system patentowy niezgodnie z jego przeznaczeniem, choć w granicach prawa. Powyższej sytuacji sprzyja specyfika amerykańskiego prawa patentowego, skłonny przyznawać ochronę także rozwiązaniom o nikłym stopniu innowacyjności, które w europejskim systemie prawa mogłyby nie podlegać ochronie.

Istnieje zatem ryzyko podniesienia w stosunku do Emitenta roszczeń w związku z rzekomym naruszeniem patentu. Powyższe może rodzić po stronie Spółki ewentualne koszty obrony lub wydatki związane z ugodą lub zapłatążądanego odszkodowania. Należy zaznaczyć, iż powyższe ryzyko nie jest ryzykiem charakterystycznym wyłącznie dla Emitenta, ale dotyczy także szerokiej grupy podmiotów działających w obszarze nowych technologii.

#### Ryzyko związane z wystąpieniem awarii lub ataku hakerskiego

Emitent świadczy swoje usługi w oparciu o oprogramowanie komputerowe i połączenie internetowe. Dodatkowo wykorzystuje infrastrukturę należącą do podmiotów trzecich, np. w celu przechowywania danych (hostingu).

Taki model działalności wiąże się z ryzykiem wystąpienia awarii nie tylko po stronie Spółki, ale także poszczególnych podmiotów pełniących choćby techniczne role w świadczeniu usług przez Emitenta.

Powyższe ryzyko jest ograniczane przez dobór odpowiednich partnerów, gwarantujących odpowiednią jakość usług. Ponadto ważnym czynnikiem jest dbałość o stosowanie odpowiednich środków technicznych, ich konserwację lub wymianę.

Dodatkowo działalność polegająca na wymianie danych w systemie teleinformatycznym może stać się przedmiotem ataku hakerskiego, co zaś może prowadzić do utrudnienia lub uniemożliwienia prawidłowego wykonywania usługi przez Emitenta.

W celu ograniczenia możliwości wystąpienia ryzyka Emitent stosuje odpowiednie narzędzia zabezpieczające, współpracuje z podmiotami stosującymi właściwe zabezpieczenia, monitoruje funkcjonowanie systemu.

# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Perspektywy rozwoju

### Ryzyka związane z działalnością Grupy

#### Ryzyko związane z tworzeniem własności intelektualnej

Istnieje ryzyko związane z formą prawną, w oparciu o którą członkowie zespołu świadczą na rzecz Spółki usługi w zakresie związanym z tworzeniem własności intelektualnej. Na moment sporządzenia Raportu żaden z członków zespołu nie świadczy na rzecz Emitenta usług na podstawie umowy o pracę. To oznacza, że do efektów pracy tych osób nie stosuje się zasada wynikająca z przepisów prawa autorskiego, że pracodawca, którego pracownik stworzył utwór w wyniku wykonywania obowiązków ze stosunku pracy, nabywa z chwilą przyjęcia utworu autorskie prawa majątkowe, oraz że prawa majątkowe do programu komputerowego stworzonego przez pracownika

w wyniku wykonywania obowiązków ze stosunku pracy przysługują pracodawcy.

To oznacza, że przejście majątkowych praw autorskich do utworów (w tym programów komputerowych) stworzonych przez członków zespołu Spółki odbywa się na ogólnych zasadach wynikających z prawa autorskiego wymagających zawarcia stosownej umowy dotyczącej przeniesienia praw. Jednocześnie przepisy prawa autorskiego wykluczają zawarcie umowy dotyczącej wszystkich utworów lub wszystkich utworów określonego rodzaju tego samego twórcy mających powstać w przyszłości. Jednakże doktryna prawa autorskiego i orzecznictwo dopuszcza przenoszenie praw do utworów mających powstać w przyszłości, jeżeli tylko nie narusza to zakazu zawierania umowy dotyczącej wszystkich utworów lub wszystkich utworów określonego rodzaju. W praktyce zatem w odniesieniu do współpracy z osobami tworzącymi utwory podlegające prawu autorskiemu występuje więc problem takiego sprecyzowania oznaczenia utworu przyszłego, aby umowa w tym zakresie była skuteczna. W przeciwnym razie w przypadku stworzenia przez członka zespołu Spółki utworu potrzebnego Emitentowi w jego działalności, co do którego to utworu nie zawarto uprzednio umowy, konieczne będzie zawieranie indywidualnej umowy z daną osobą, co jest zależne także od woli tej osoby, a co tym samym może rodzić potencjalny spór na gruncie praw autorskich do danego utworu.

#### Ryzyka prawa amerykańskiego oraz postępowań w USA i kosztów tych postępowań z uwagą na koncentrację prowadzenia działalności w USA

Emitent uzyskuje przychody ze sprzedaży dokonywanej przez spółkę zależną LiveChat Inc. w USA. Prawo USA w znacznym stopniu nie ma charakteru prawa stanowionego zwłaszcza w zakresie dochodzenia roszczeń wynikających z umów i deliktów. W związku z powyższym nie można całkowicie wykluczyć skierowania przeciwko Emitentowi, a zwłaszcza LiveChat Inc. roszczenia na przykład związanego z nieprawidłowym działaniem systemu LiveChat. W przypadku przegrania takiej sprawy Emitent może być narażony na negatywne konsekwencje finansowe. Ponadto w świetle ustaw zabezpieczających obrót gospodarczy w USA nie można wykluczyć pozwania przez podmiot amerykański bezpośrednio także Emitenta z uznaniem jurysdykcji sądów USA i prawa amerykańskiego. Niezależnie od powyższego prowadzenie takich postępowań wiązać się może dla Emitenta ze znaczącymi kosztami.

Emitent w celu zapobieżenia takiemu ryzyku świadczy usługi na warunkach prezentowanych na jego stronie internetowej, które wyłączają jego odpowiedzialność z tytułu zakłóceń w korzystaniu z systemu LiveChat. Jednakże istnieje ryzyko, że takie wyłączenia w całość lub części mogą się okazać nieskuteczne.

#### Ryzyko ograniczenia lub wyłączenia odpowiedzialności kontrahentów z umów istotnych

Spółka zależna Emitenta LiveChat Inc. jest stroną umów (zawieranych w drodze procedur internetowych) dotyczących hostingu, rozliczeń, bramki płatności, itp. Dostawcy tych usług w warunkach świadczenia usług dostępnych na ich stronach internetowych wyłączają swoją odpowiedzialność z tytułu nieprawidłowości w działaniu. W związku z czym w przypadku awarii lub innych zakłóceń istnieje ryzyko, że Emitent nie będzie miał możliwości dochodzenia roszczeń odszkodowawczych. Emitent pragnie jednak wskazać, że usługi tego typu są powszechnie dostępne i istnieje łatwość w zakresie migracji do innego usługodawcy. Ponadto Emitent dywersyfikuje usługodawców, zwłaszcza w zakresie ochrony danych.

#### Ryzyko podatkowe związane z cenami transferowymi zwłaszcza na gruncie prawa amerykańskiego

Przychody Emitenta pochodzą ze sprzedaży na rzecz spółki zależnej LiveChat Inc., która dalej sprzedaje system LiveChat do końcowych klientów. Przyjęty model współpracy zakłada, że przychody LiveChat Inc. opodatkowane są w USA, a przychody Emitenta w Polsce. Model ten znajduje oparcie w obecnie obowiązującej umowie pomiędzy Polską a USA o unikaniu podwójnego opodatkowania. Nie można jednak wykluczyć, że władze podatkowe USA odmiennie potraktują tę kwestię. Przy przyjęciu, że Emitent posiada zakład, w rozumieniu podatkowym, w USA w skrajnej postaci całość przychodów Emitenta byłaby opodatkowana w USA. Jednak wcale nie jest przesądzone, że całkowite obciążenie podatkowe z tytułu opodatkowania przychodów Emitenta w USA byłoby znacząco wyższe niż to obecne. Jednocześnie w przypadku niekorzystnych rozstrzygnięć organów podatkowych istnieje możliwość odmiennego ukształtowania modelu sprzedaży, w sposób najbardziej odpowiedni także w kontekście opodatkowania.

Instrumenty finansowe w zakresie ryzyka zmiany cen, kredytowego, istotnych zakłóceń przepływów środków pieniężnych oraz utraty płynności finansowej, na jakie narażona jest jednostka

Spółka nie stosuje instrumentów finansowych w celu ograniczenia powyższych ryzyk.

Przyjęte cele i metody zarządzania ryzykiem finansowym, łącznie z metodami zabezpieczenia istotnych rodzajów planowanych transakcji, dla których stosowana jest rachunkowość zabezpieczeń

Spółka nie stosuje rachunkowości zabezpieczeń.

# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Perspektywy rozwoju

### Ryzyka związane z działalnością Grupy

#### Ryzyko związane z sytuacją makroekonomiczną.

Działalność Spółki uzależniona jest od sytuacji makroekonomicznej panującej na rynkach, na których są lub będą świadczone usługi, w tym przede wszystkim w Stanach Zjednoczonych. Wielkość realizowanej sprzedaży, a pośrednio wyniki finansowe Spółki są uzależnione między innymi od występującego w tych krajach tempa wzrostu gospodarczego, poziomu konsumpcji, polityki fiskalnej i pieniężnej, poziomu inflacji, a także poziomu wydatków na rozwiązania informatyczne.

Aby zminimalizować ryzyko niekorzystnego wpływu wyżej wymienionych czynników na prowadzoną działalność Spółka podejmuje działania w celu zwiększania swojej konkurencyjności poprzez rozwój technologiczny oferowanego produktu i usług.

#### Ryzyko zmienności kursów walutowych

Spółka narażona jest na ryzyko zmienności kursów walutowych, w szczególności waluty polskiej w relacji do dolara amerykańskiego (USD). Ryzyko walutowe wynika bezpośrednio z ponoszenia większości kosztów działalności w PLN oraz ze sprzedaży na rynkach zagranicznych, która realizowana jest w USD.

Zmienność kursów walutowych wpływa przede wszystkim na zmiany wartości przychodów oraz należności Spółki w przeliczeniu na PLN. Istnieje zatem ryzyko umocnienia polskiej waluty, które będzie powodować obniżenie konkurencyjności cenowej Spółki oraz szybszy wzrost wolumenu sprzedaży niż przychodów ze sprzedaży eksportowej wyrażonych w PLN, wpływając tym samym na obniżenie rentowności sprzedaży.

Na zmniejszenie ekspozycji Spółki na ryzyko zmienności kursów walutowych wpływa ponoszenie części kosztów w USD.

Na dzień sporządzenia sprawozdania Spółka nie stosuje zabezpieczeń otwartych pozycji walutowych, a Zarząd nie postrzega ryzyka kursowego jako istotnego zagrożenia dla poziomu realizowanej rentowności działalności operacyjnej.

#### Ryzyko związane z rozwojem branży

Globalny rynek SaaS znajduje się na etapie szybkiego rozwoju, co wiąże się z dynamicznymi zmianami usług i produktów dostępnych na rynku, a także wysoką zmiennością branżowych standardów.

W związku z tym istnieje ryzyko, iż Spółka nie będzie w stanie dostosować się do szybkich zmian rynkowych, co może wiązać się z pogorszeniem jego pozycji konkurencyjnej oraz sytuacji finansowej.

Ze względu na zewnętrzny charakter opisywanego zjawiska, Spółka nie jest w stanie aktywnie przeciwdziałać trendom panującym w branży SaaS. Jednocześnie LiveChat może skutecznie dostosowywać swój model biznesowy do panujących w branży trendów. Spółka prowadzi bieżącą obserwację i analizę rynków działalności, dopasowując ofertę oraz strategię rozwoju do oczekiwań użytkowników technologii oraz odkrytych nisz rynkowych, jednocześnie rozwijając opracowany produkt.

#### Ryzyko związane z konkurencją

Z uwagi na fakt, że LiveChat zdecydowaną większość przychodów realizuje w Stanach Zjednoczonych, ryzyko ze strony otoczenia konkurencyjnego występuje przede wszystkim na wspomnianym rynku. Rynek SaaS w Stanach Zjednoczonych charakteryzuje dynamiczny rozwój i rosnący poziom konkurencyjności.

Istnieje ryzyko pojawienia się na rynku rozwiązania bardziej innowacyjnego lub bardziej efektywnego kosztowo oraz ryzyko przeznaczania przez podmioty konkurencyjne istotnie wyższych środków na promocję dostępnych rozwiązań lub wejście na rynek podmiotów posiadających dostęp do szerszej bazy klientów. Istnieje również ryzyko, że Spółka nie będzie w stanie wystarczająco szybko i skutecznie zareagować na zmieniające się otoczenie rynkowe, i w konsekwencji oferowane rozwiązania mogą być uznane za mniej konkurencyjne, a Spółka może utracić swoją pozycję konkurencyjną. Taka sytuacja może mieć negatywny wpływ na sprzedaż produktów i usług Spółki oraz w konsekwencji na osiągnięte wyniki finansowe. LiveChat Software minimalizuje powyższe ryzyko poprzez systematyczną analizę otoczenia konkurencyjnego oraz konsekwentną realizację przyjętej strategii rozwoju w oparciu o posiadane i sukcesywnie rozbudowywane przewagi konkurencyjne.

#### Ryzyko związane z kanałami dystrybucji produktów i dotarcia do nowych klientów

Spółka realizuje strategię marketingową skoncentrowaną na minimalizacji kosztów zewnętrznych pozyskania nowych klientów. Dzięki temu spółka konsekwentnie utrzymuje wysoką rentowność prowadzonej działalności. Jednocześnie Spółka pozostaje wrażliwa na zmiany w wykorzystywanych kanałach dotarcia do klientów, które w przypadku wprowadzenia agresywnych mechanizmów monetyzacji mogą być w mniejszym stopniu wykorzystywane przez Spółkę do pozyskiwania nowych klientów.

Jednocześnie ze względu na pozyskiwanie klientów dzięki działaniom bezpłatnym, a jednocześnie związanych z długoterminowym budowaniem zasięgu, relacji i wizerunku, Spółka nie ma bezpośredniej kontroli nad ilością klientów pozyskanych w konkretnych miesiącach.

Spółka efektywnie korzysta z dostępnych narzędzi i kanałów dotarcia, jednocześnie rozbudowując nowe kanały, dzięki czemu minimalizuje ryzyko w tym zakresie, co w długim terminie przekłada się na konsekwentny wzrost bazy klientów.

# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników skonsolidowanych

### Rachunek zysków i strat

[PLN]	2017/18	2016/17	Zmiana
<b>Przychody ze sprzedaży</b>	<b>89 425 925</b>	<b>76 254 434</b>	<b>+ 17,3%</b>
Koszt własny sprzedaży	14 350 061	11 748 600	+ 22,1%
<b>Zysk (strata) brutto ze sprzedaży</b>	<b>75 075 864</b>	<b>64 505 834</b>	<b>+ 16,4%</b>
Koszty sprzedaży	7 193 397	6 859 405	+ 4,9%
Koszty ogólnego zarządu	6 533 116	4 314 743	+ 51,4%
<b>Zysk (strata) ze sprzedaży</b>	<b>61 349 351</b>	<b>53 331 685</b>	<b>+ 12,2%</b>
Pozostałe przychody operacyjne	19 428	19 089	+ 1,8%
Pozostałe koszty operacyjne	7 061	1 202	+ 487,4%
<b>Zysk (strata) na działalności operacyjnej</b>	<b>61 361 717</b>	<b>53 349 572</b>	<b>+ 15,0%</b>
Przychody finansowe	131 767	125 481	+ 5,0%
Koszty finansowe	1 513 849	6 670	+22596,4%
<b>Zysk (strata) przed opodatkowaniem</b>	<b>59 979 636</b>	<b>53 468 384</b>	<b>+ 12,2%</b>
Podatek dochodowy	11 674 511	10 551 433	+ 10,6%
<b>Zysk (strata) netto</b>	<b>48 305 126</b>	<b>42 916 950</b>	<b>+ 12,6%</b>

### Komentarz dotyczący czynników mających wpływ na wyniki finansowe

Podstawowy wpływ na wyniki osiągane przez Grupę ma liczba klientów korzystających z rozwiązania LiveChat.

W czwartym kwartale 2017/2018 roku finansowego liczba klientów wzrosła o 958. Na koniec marca 2018 roku liczba klientów wynosiła 24.065, wobec 19.251 rok wcześniej (wzrost o 25% r/r).

Istotny wpływ na wynik ma również kurs dolara amerykańskiego. Grupa praktycznie wszystkie przychody generuje w USD, podczas gdy większość kosztów realizowana jest w PLN.

Wzrost kosztów ogólnego zarządu związany jest z wzrostem skali działania Grupy, w tym m.in. Zwiększeniem zespołu w związku z realizacją nowych projektów oraz rozliczeniem w tej pozycji kosztów prowizji programu partnerskiego. Pomimo intensywnego wzrostu skali działalności Grupa pracuje nad utrzymaniem wysokiej dyscypliny w zakresie kontroli kosztów.

### Zmiana polityki rachunkowości

W okresie sprawozdawczym nie zmieniano dobrowolnie stosowanych standardów ani interpretacji, za wyjątkiem ujednoczenia sposobu prezentacji różnic kursowych z wyceny walutowego konta bankowego. Różnice kursowe powstałe w wyniku bilansowej wyceny walutowego konta bankowego od bieżącego sprawozdania finansowego prezentowane są jako koszt finansowy, a nie, jak wcześniej, jako element kosztu wytworzenia sprzedanych produktów. Zmiana prezentacji nie ma wpływu na wynik netto Spółki.



# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników skonsolidowanych

### Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

[PLN]	31 marca 2018 r.	31 marca 2017 r.	Zmiana
<b>Aktywa trwałe</b>	<b>11 438 626</b>	<b>8 061 900</b>	<b>+ 41,9%</b>
Wartości niematerialne i prawne	8 462 892	6 058 885	+ 39,7%
Rzeczowe aktywa trwałe	1 230 790	572 413	+ 115,0%
Należności długoterminowe	187 690	40 090	+ 368,2%
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	313 937	308 152	+ 1,9%
Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	1 243 318	1 082 360	+ 14,9%
<b>Aktywa obrotowe</b>	<b>37 204 881</b>	<b>39 470 624</b>	<b>- 5,7%</b>
Zapasy	-	-	-
Należności z tytułu dostaw i usług	577 720	476 027	+ 21,4%
Pozostałe należności	6 334 169	4 033 751	+ 57,0%
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty	30 133 807	34 749 564	- 13,3%
Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	159 186	211 282	- 24,7%
<b>Aktywa ogółem</b>	<b>48 643 508</b>	<b>47 532 524</b>	<b>+ 2,3%</b>

W strukturze aktywów dominują aktywa płynne. Wskaźniki płynności pozostają na bardzo wysokim poziomie i zostały przedstawione w tabeli na str. 27.

Poza środkami na rachunkach bankowych, Grupa nie posiada żadnych składników inwestycji i lokat kapitałowych.

Niższy stan środków pieniężnych koniec 2017 r. obr., w porównaniu do stanu na koniec 2016 r. obr., wynika z wypłaty zaliczki na poczet dywidendy za rok zakończony 31 marca 2018 r., co nie miało miejsca w roku poprzednim.

# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników skonsolidowanych

### Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

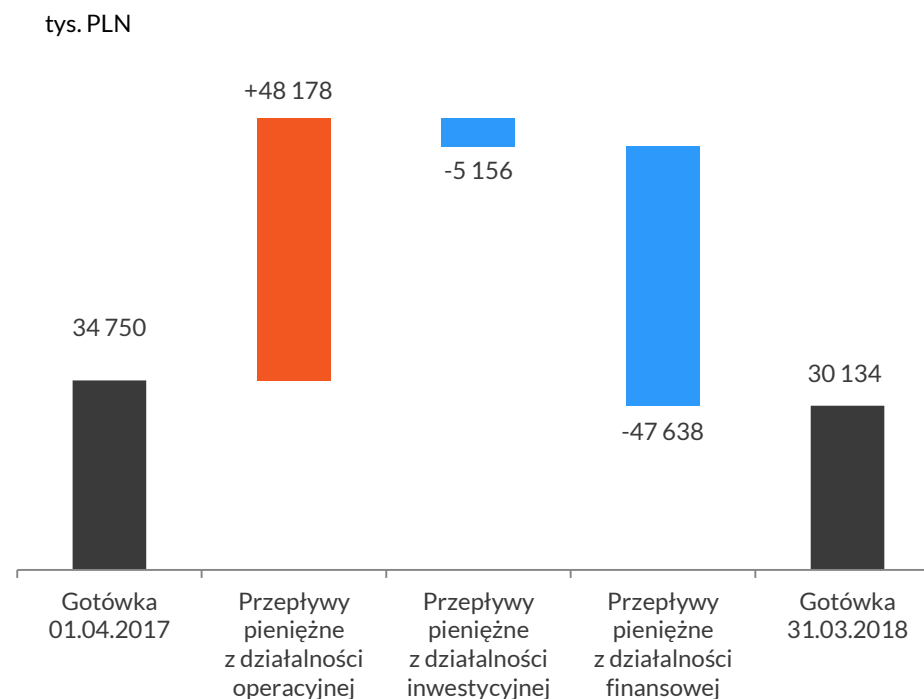
[PLN]	31 marca 2018 r.	31 marca 2017 r.	Zmiana
<b>Kapitał (fundusz) własny</b>	<b>45 233 913</b>	<b>44 648 504</b>	<b>+ 1,3%</b>
Kapitał podstawowy	515 000	515 000	-
Kapitał zapasowy z zysku zatrzymanego oraz transakcji połączenia pod wspólną kontrolą	7 311 156	893 933	+ 717,9%
Różnice kursowe z przeliczenia	-74 882	7 335	- 1 120,9%
Wyłacone zaliczki na dywidendę	11 330 000	-	-
Niepodzielony wynik z lat ubiegłych	507 513	315 287	+ 61,0%
Zysk (strata) netto roku obrotowego	48 305 126	42 916 950	+ 12,6%
<b>Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania</b>	<b>3 409 595</b>	<b>2 884 019</b>	<b>+ 18,2%</b>
<b>Długoterminowe</b>	-	-	-
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	-	-	-
<b>Krótkoterminowe</b>	<b>3 409 595</b>	<b>2 884 019</b>	<b>+ 18,2%</b>
Zobowiązania z tytułu dostaw i usług	2 807 249	2 230 794	+ 25,8%
Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego	602 346	648 242	- 7,1%
Pozostałe zobowiązania	-	4 983	-
<b>Pasywa ogółem</b>	<b>48 643 508</b>	<b>47 532 524</b>	<b>+ 2,3%</b>

# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników skonsolidowanych

### Sytuacja pieniężna

[PLN]	2017/18	2016/17	Zmiana
<b>Zysk (strata) brutto</b>	<b>59 979 636</b>	<b>53 468 384</b>	<b>+ 12,2%</b>
Korekty razem, w tym m.in.:	- 11 801 944	- 10 263 773	+ 15,0%
Amortyzacja	1 877 613	1 693 200	+ 10,9%
Podatek dochodowy zapłacony	- 11 769 534	- 11 058 540	+ 6,4%
<b>Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej</b>	<b>48 177 693</b>	<b>43 204 610</b>	<b>+ 11,5%</b>
Otrzymane odsetki	131 480	118 811	+ 10,7%
Wydatki na nabycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	- 5 287 430	- 3 977 792	+ 32,9%
<b>Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej</b>	<b>- 5 155 950</b>	<b>- 3 858 980</b>	<b>+ 33,6%</b>
Dywidendy wypłacone	- 47 637 500	- 27 810 000	+ 71,3%
<b>Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej</b>	<b>- 47 637 500</b>	<b>- 27 810 000</b>	<b>+ 71,3%</b>
<b>Przepływy pieniężne netto razem</b>	<b>- 4 615 757</b>	<b>11 535 630</b>	<b>- 140,0%</b>
Środki pieniężne na początek okresu	34 749 564	23 213 934	+ 49,7%
<b>Środki pieniężne na koniec okresu</b>	<b>30 133 807</b>	<b>34 749 564</b>	<b>- 13,3%</b>



# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników skonsolidowanych

### Polityka dywidendy

Zgodnie z aktualną polityką dywidendy opisaną w Prospekcie Emisyjnym Spółki, Zarząd LiveChat Software S.A. będzie rekomendował Walnemu Zgromadzeniu wypłatę całości zysku za dany rok obrotowy w formie dywidendy, chyba że pojawią się okazje inwestycyjne, które zapewniłyby Spółce i akcjonariuszom wyższą stopę zwrotu niż wypłata dywidendy.

### Opis istotnych pozycji pozabilansowych

Grupa nie posiada istotnych pozycji pozabilansowych

### Prognoza finansowa Grupy

Zarząd spółki nie opublikował prognoz finansowych na rok obrotowy 2017/18.

### Opis wykorzystania przez Emitenta wpływów z emisji

W okresie objętym niniejszym sprawozdaniem Spółka nie przeprowadziła emisji akcji.

### Podstawowe wskaźniki\*

W 2017 roku finansowym podstawowe czynniki finansowe Grupy kształtowały się następująco: Rentowność sprzedaży brutto wyniosła 82,3%, rentowność EBITDA 70,7%, rentowność na działalności operacyjnej (EBIT) 68,6% a rentowność netto 54,0%.

W tym okresie rentowność kapitałów własnych (ROE) wyniosła 106,8% a rentowność aktywów (ROA) 99,3%.

W ocenie Zarządu uzyskane rentowności są bardzo wysokie i w kolejnych okresach pozostaną na zbliżonym, wysokim poziomie.

	2017/18	2016/17
Rentowność sprzedaży brutto	82,3%	84,6%
Rentowność EBITDA	70,7%	72,2%
Rentowność operacyjna	68,6%	67,0%
Rentowność netto	54,0%	56,3%
Rentowność kapitałów własnych	106,8%	96,1%
Rentowność aktywów	99,3%	90,3%
Wskaźnik płynności bieżącej	10,9	13,7
Wskaźnik płynności szybkiej	10,9	13,7
Wskaźnik płynności gotówkowej	8,8	12,0

\* Definicje wskaźników zamieszczone zostały na str. 50



# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników jednostkowych

### Rachunek zysków i strat

[PLN]	2017/18	2016/17	Zmiana
<b>Przychody ze sprzedaży</b>	<b>89 425 925</b>	<b>76 254 434</b>	<b>+17%</b>
Koszt własny sprzedaży	14 139 951	11 835 497	+19%
<b>Zysk (strata) brutto ze sprzedaży</b>	<b>75 285 974</b>	<b>64 418 936</b>	<b>+17%</b>
Koszty sprzedaży	7 193 397	6 859 405	+5%
Koszty ogólnego zarządu	6 533 116	4 314 743	+51%
<b>Zysk (strata) ze sprzedaży</b>	<b>61 559 461</b>	<b>53 244 788</b>	<b>+16%</b>
Pozostałe przychody operacyjne	19 428	19 089	+2%
Pozostałe koszty operacyjne	7 061	1 202	+487%
<b>Zysk (strata) na działalności operacyjnej</b>	<b>61 571 828</b>	<b>53 262 675</b>	<b>+16%</b>
Przychody finansowe	131 767	125 481	+5%
Koszty finansowe	1 955 751	111 998	+1 646%
<b>Zysk (strata) przed opodatkowaniem</b>	<b>59 747 844</b>	<b>53 276 157</b>	<b>+12%</b>
Podatek dochodowy	11 674 511	10 551 433	+11%
<b>Zysk (strata) netto</b>	<b>48 073 333</b>	<b>42 724 724</b>	<b>+13%</b>

# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników jednostkowych

### Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

[PLN]	31 marca 2018 r.	31 marca 2017 r.	Zmiana
<b>Aktywa trwałe</b>	<b>11 440 283</b>	<b>8 063 557</b>	<b>+42%</b>
Wartości niematerialne i prawne	8 462 892	6 058 885	+40%
Rzeczowe aktywa trwałe	1 230 790	572 413	+115%
Należności długoterminowe	187 690	40 090	+368%
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	313 937	308 152	+2%
Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	1 557 255	1 390 512	+12%
<b>Aktywa obrotowe</b>	<b>36 493 657</b>	<b>38 752 747</b>	<b>-6%</b>
Zapasy	84 902	12 237	+594%
Należności z tytułu dostaw i usług	1 374 251	943 965	+46%
Pozostałe należności	6 249 267	4 021 515	+55%
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty	28 626 051	33 563 749	-15%
Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	159 186	211 282	-25%
<b>Aktywa ogółem</b>	<b>47 933 940</b>	<b>46 816 304</b>	<b>+2%</b>

# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników jednostkowych

### Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

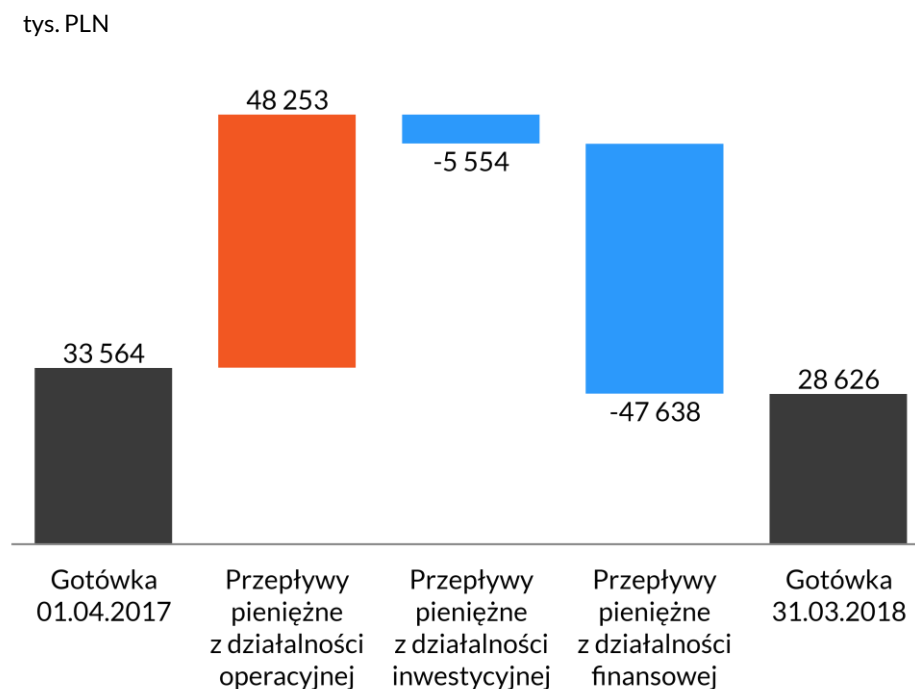
[PLN]	31 marca 2018 r.	31 marca 2017 r.	Zmiana
<b>Kapitał (fundusz) własny</b>	<b>44 569 490</b>	<b>44 133 656</b>	<b>+1%</b>
Kapitał podstawowy	515 000	515 000	-
Kapitał zapasowy z zysku zatrzymanego oraz transakcji połączenia pod wspólną kontrolą	7 311 156	893 933	+718%
Różnice kursowe z przeliczenia	0	0	-
Niepodzielony wynik z lat ubiegłych	0	0	-
Zysk (strata) netto roku obrotowego	48 073 333	42 724 724	-14%
Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego	11 330 000	0	-
<b>Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania</b>	<b>3 364 450</b>	<b>2 682 647</b>	<b>+25%</b>
<b>Długoterminowe</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	0	0	-
<b>Krótkoterminowe</b>	<b>1 712 150</b>	<b>1 294 373</b>	<b>+32%</b>
Zobowiązania z tytułu dostaw i usług	1 109 804	641 148	+73%
Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego	602 346	648 242	-7%
Pozostałe zobowiązania	0	4 983	-100%
Rozliczenia Międzyokresowe	1 652 300	1 388 275	+19%
<b>Pasywa ogółem</b>	<b>47 933 940</b>	<b>46 816 304</b>	<b>+2%</b>

# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników jednostkowych

### Sytuacja pieniężna

[PLN]	2017/18	2016/17	Zmiana
<b>Zysk (strata) brutto</b>	<b>59 747 844</b>	<b>53 276 157</b>	+12%
Korekty razem, w tym m.in.:	180 092	-185 060	-197%
Amortyzacja	2 469 334	1 693 200	+46%
Podatek dochodowy zapłacony	11 674 511	10 551 433	+11%
<b>Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej</b>	<b>48 253 425</b>	<b>42 539 664</b>	<b>+13%</b>
Otrzymane odsetki	131 480	0	-
Wydatki na nabycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	5 685 103	3 977 792	+43%
<b>Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej</b>	<b>-5 553 623</b>	<b>-3 977 792</b>	<b>+40%</b>
Dywidendy wypłacone	47 637 500	27 810 000	+71%
<b>Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej</b>	<b>-47 637 500</b>	<b>-27 810 000</b>	<b>+71%</b>
<b>Przepływy pieniężne netto razem</b>	<b>-4 937 698</b>	<b>10 751 873</b>	<b>-146%</b>
Środki pieniężne na początek okresu	33 563 749	22 811 877	+47%
<b>Środki pieniężne na koniec okresu</b>	<b>28 626 051</b>	<b>33 563 749</b>	<b>-15%</b>



# Informacje o akcjach i akcjonariacie

## Struktura kapitału zakładowego

Na dzień sporządzenia raportu na kapitał zakładowy Emitenta składało się 25.750.000 (dwadzieścia pięć milionów siedemset pięćdziesiąt tysięcy) wyemitowanych i w pełni opłaconych akcji zwykłych na okaziciela w tym: 25.000.000 (dwadzieścia pięć milionów) akcji serii A i 750.000 (siedemset pięćdziesiąt tysięcy) akcji serii B. Wartość nominalna każdej akcji Emitenta wynosi 0,02 (dwa grosze) zł.

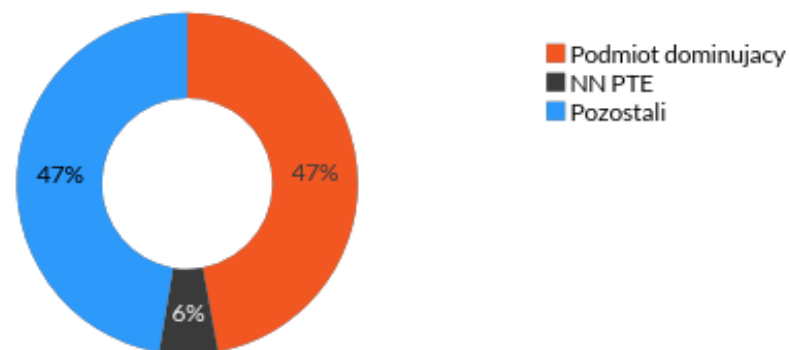
## Struktura akcjonariatu

Akcjonariusz	Liczba głosów na WZ	Udział w głosach na WZ
Nationale-Nederlanden Powszechnie Towarzystwo Emerytalne	1 425 000	5,53%
<b>Porozumienie akcjonariuszy – Podmiot dominujący, w tym powyżej 5 proc:</b>	<b>12 129 282</b>	<b>47,10%</b>
Mariusz Ciepły	4 010 000	15,57%
Maciej Jarzębowski	3 010 000	11,69%
Jakub Sitarz	3 010 000	11,69%
<b>Pozostali</b>	<b>12 195 718</b>	<b>47,36%</b>
<b>RAZEM</b>	<b>25 750 000</b>	<b>100,00%</b>

Niektórzy Akcjonariusze zawarli porozumienie co do wspólnego głosowania:

**Porozumienie Akcjonariuszy Podmiot Dominujący**, które tworzą: Mariusz Ciepły, Urszula Jarzębowska, Jakub Sitarz, Maciej Jarzębowski, Szymon Klimczak, Krzysztof Górski.

Stan na 31 marca 2018 r. i XX czerwca 2018 r.





# Informacje o akcjach i akcjonariacie

## Zmiany w strukturze akcjonariatu

W trakcie 2017 roku finansowego doszło do poniższych zmian w akcjonariacie Spółki.

W dniu 12 września 2017 r. Spółka otrzymała zawiadomienie od Copernicus Capital Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. informację o rozpoczęciu procedury ABB (procedura przyspieszonej księgi popytu) przez instytucje działające na rzecz funduszu NAPOLEON Fundusz Inwestycyjny Zamknięty osoby bliskiej względem pana Andrzeja Różyckiego pełniącego wtedy funkcję Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej Spółki oraz innego akcjonariusza Spółki.

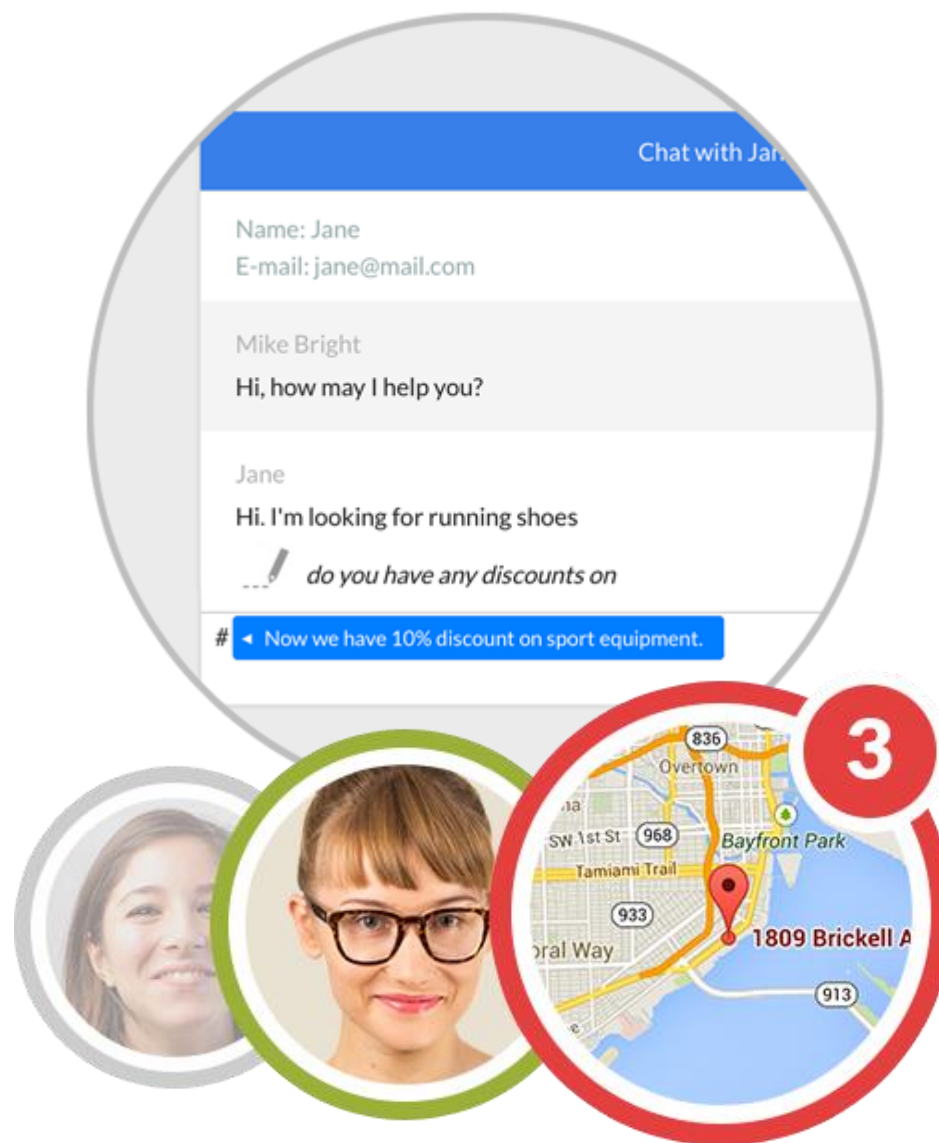
Zgodnie z zawiadomieniami otrzymanymi przez spółkę, w efekcie tych transakcji łączny stan posiadania zarządzanych przez Copernicus TFI spadł poniżej 5% Głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki.

Przed transakcją FULCRUM Fundusz Inwestycyjny Zamknięty posiadał 1.368.193 akcji reprezentujących 5,31% kapitału spółki, FALCON Fundusz Inwestycyjny Zamknięty posiadał 311.521 akcji reprezentujących 1,21% akcji spółki, Napoleon Fundusz Inwestycyjny Zamknięty posiadał 540.367 akcji reprezentujących 2,10% kapitału spółki, Fundusz Inwestycyjny Otwarty Subfundusz Akcji posiadał 196 akcji reprezentujących 0,0008% kapitału spółki, Copernicus Absolute Return Fundusz Inwestycyjny Zamknięty nie posiadał akcji spółki.

Po przeprowadzeniu transakcji FULCRUM Fundusz Inwestycyjny Zamknięty posiada 2.000 akcji reprezentujących 0,01% kapitału spółki, Napoleon Fundusz Inwestycyjny Zamknięty nie posiada akcji Spółki, Copernicus Absolute Return Fundusz Inwestycyjny Zamknięty posiada 3.000 akcji spółki reprezentujących 0,01% kapitału spółki.

Łącznie, po przeprowadzeniu transakcji, fundusze zarządzane przez Copernicus TFI i wymienione w notyfikacji, posiadają łącznie 316.717 akcji reprezentujących 1,2308% kapitału spółki i uprawniających do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Równocześnie LiveChat Software otrzymał informacje od członków Porozumienia Dominującego (kontrolującego) zgodnie z którym jego członkowie: Mariusz Ciepły (prezes zarządu), Maciej Jarzębowski (przewodniczący rady nadzorczej), Jakub Sitarz (członek rady nadzorczej), w ramach wspomnianej procedury ABB, dokonali zakupu akcji Emitenta. Zgodnie z przekazanymi informacjami każdy ze wspomnianych członków Porozumienia nabył po 10.000 akcji Emitenta w cenie 45 zł za sztukę.



# Władze Grupy Kapitałowej

## Skład osobowy Zarządu Spółki

Na dzień sporządzania sprawozdania Zarząd LiveChat Software S.A. był dwuosobowy a w jego skład wchodził:

Imię i nazwisko	Funkcja
Mariusz Ciepły	Prezes Zarządu
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu

W trakcie 2017 roku finansowego Zarząd pracował w takim samym składzie w którym nie zaszły żadne zmiany.

**Mariusz Ciepły** jest jednym z założycieli i głównych akcjonariuszy spółki LiveChat Software. Funkcję Prezesa Zarządu pełni od 2010 r. Posiada wykształcenie wyższe (z tytułem magistra inżyniera informatyki), ukończył informatykę (specjalizacja: inżynieria systemów informatycznych) na Wydziale Elektroniki Politechniki Wrocławskiej we Wrocławiu. Jest też członkiem rad nadzorczych spółek Time Solutions sp. z o.o. oraz Wakepark S.A.

**Urszula Jarzębowska** od 2010 r. pełni funkcję Członka Zarządu LiveChat Software S.A. Ze spółką jest związana od 2002 r. Posiada wykształcenie wyższe magisterskie, ukończyła Uniwersytet Ekonomiczny im. Oskara Langego we Wrocławiu na Wydziale Gospodarki Narodowej, gdzie pracę magisterską obroniła w Katedrze Rachunkowości i Controlingu Przedsiębiorstw. W trakcie pracy zawodowej ukończyła także studia podyplomowe na kierunku Controling w Wyższej Szkole Bankowej we Wrocławiu oraz na kierunku Międzynarodowe Standardy Rachunkowości (MSR/MSSF) na Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie. Doświadczenie zbierała m.in. w firmach Bankier.pl oraz Internet Works.

## Wysokość wynagrodzeń

Wynagrodzenie osób wchodzących w skład Zarządu LiveChat Software S.A. pobierane w okresie od 1 kwietnia 2017 r. do 31 marca 2018 r.:

Nazwisko i imię	Funkcja	Wynagrodzenie
Mariusz Ciepły	Prezes Zarządu	216 000
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu	144 000
<b>RAZEM</b>	-	<b>360 000</b>



# Władze Grupy Kapitałowej

## Skład osobowy Rady Nadzorczej

Na dzień 31 marca 2018 r. skład Rady Nadzorczej LiveChat Software S.A. wyglądał następująco:

Imię i nazwisko	Funkcja
Maciej Jarzębowski	Przewodniczący Rady Nadzorczej
Marcin Mańdziak	Członek Rady Nadzorczej
Jakub Sitarz	Członek Rady Nadzorczej
Marta Ciepła	Członek Rady Nadzorczej
Michał Markowski	Członek Rady Nadzorczej

**Maciej Jarzębowski** posiada wykształcenie średnie (technik zbiorowego żywienia). Ukończył Technikum Gastronomiczne we Wrocławiu. W latach 1999 – 2001 pełnił funkcję Prezesa Zarządu w spółce Bankier.pl,mw okresie 2001-2006 był Prezesem Zarządu spółki Internet Works. Do 2010 r. pełnił funkcję Prezesa Zarządu w LiveChat Software S.A.

**Jakub Sitarz** posiada wykształcenie wyższe magisterskie. Ukończył Informatykę na Wydziale Elektroniki Politechniki Wrocławskiej we Wrocławiu. Pełni funkcję kluczowego doradcy do spraw technologii.

**Marta Ciepła** jest absolwentką Uniwersytetu Przyrodniczego we Wrocławiu oraz studiów podyplomowych z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi. Od ponad dziesięciu lat związana rynkiem IT w zakresie rekrutacji i selekcji kadry IT. HR manager odpowiedzialny za doradztwo w zakresie budowania zespołów poszczególnych działów spółki.

**Michał Markowski** jest absolwentem Politechniki Wrocławskiej, gdzie ukończył równoległe informatykę oraz zarządzanie finansami. Na tej uczelni uzyskał również doktorat z dziedziny Informatyki. Uzyskał międzynarodowe kwalifikacje z dziedziny finansów – ACCA.

Karierę zawodową zaczynał w 2003 roku prowadząc własny biznes i tworząc autorskie oprogramowanie do zarządzania szkołami. W latach 2007 – 2010 był odpowiedzialny w firmie InsERT za tworzenie oprogramowania finansowo – kadrowego dla małych i średnich firm. W Deloitte, w latach 2010 – 2012 prowadził projekty z dziedziny modelowania finansowego i due diligence. Następnie od maja 2012 doradzał Ministrowi Skarbu Państwa m.in. przy projekcie konsolidacji sektora chemicznego (powstanie Grupy Azoty) oraz tworzył Program Inwestycje Polskie (obecnie Polski Fundusz Rozwoju). W latach 2014 – 2016 odpowiedzialny za strategię Giełdy Papierów Wartościowych. Od października 2016 prowadzi transakcje M&A w ProService Finteco.

Michał Markowski spełnia kryteria niezależnego Członka Rady Nadzorczej.

**Marcin Mańdziak** posiada wykształcenie wyższe magisterskie. Jest absolwentem Prawa na Wydziale Prawa Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego. Od 10 lat związany z rynkiem kapitałowym. Był współtwórcą oraz długoletnim wiceprezesem zarządu M.W. Trade S.A., która jako pierwsza przeniosła notowania z rynku Newconnect na rynek główny GPW. Od 2013 roku prezes i główny akcjonariusz EFM S.A. Jednocześnie prowadzi firmę Arandela Marcin Mandziak, świadczącą usługi doradcze. Członek Rady Nadzorczej Venture Incubator SA..

Marcin Mańdziak spełnia kryteria niezależnego Członka Rady Nadzorczej.

## Komitet Audytu

19 grudnia 2017 r. Rada Nadzorcza powołała Komitet Audytu w składzie:

Imię i nazwisko	Funkcja
Marcin Mańdziak	Przewodniczący Komitetu Audytu
Michał Markowski	Zastępca Przewodniczącego Komitetu Audytu
Jakub Sitarz	Sekretarz Komitetu Audytu

W okresie sprawozdawczym Komitet Audytu wykonywał zadania przewidziane w obowiązujących przepisach.

Powołany w ramach Rady Nadzorczej Komitet Audytu spełnia kryteria niezależności oraz pozostałe wymagania określone w ustawie o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym

## Akcje w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących

Poniższa tabelka przedstawia liczbę akcji będących w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących na dzień przekazania sprawozdania.

Imię i nazwisko	Funkcja	Liczba akcji
Mariusz Ciepły	Prezes Zarządu	4 010 000
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu	1 210 250
Maciej Jarzębowski	Przewodniczący Rady Nadzorczej	3 010 000
Jakub Sitarz	Członek Rady Nadzorczej	3 010 000

# Pozostałe informacje

## Firma audytorska

Do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych Spółki została wybrana spółka HLB M2 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością AUDIT PIE Sp. k z siedzibą w Warszawie, ul. Rakowiecka 41/27, firma audytorska numer 4123.

Umowa o badanie Sprawozdań finansowych Spółki została zawarta 9 kwietnia 2018 r. i obejmuje badanie sprawozdania za okres od 1 kwietnia 2017 r. do 31 marca 2018 r. Wyboru firmy audytorskiej dokonała Rada Nadzorcza Spółki.

Wynagrodzenie firmy audytorskiej zostało przedstawione w nocie nr 22 Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego.

## Opis prowadzonych postępowań sądowych i administracyjnych

W okresie sprawozdawczym Grupa nie była stroną żadnych postępowań sądowych i administracyjnych

## Zagadnienia dotyczące środowiska naturalnego

Brak jest zagadnień i wymogów związanych z ochroną środowiska, które mogą mieć istotny wpływ na działalność Grupy Kapitałowej.

## Nagrody, wyróżnienia i osiągnięcia

Produkt LiveChat Software został uznany za najlepszy w swojej kategorii w rankingu [“The top 20 most popular Live Chat Software 2017”](#), przygotowywany przez Capterra. Rozwiązanie zdobyło także tytuł lidera w rankingu, prowadzonym przez serwis GetApp.

W ogłoszonym w marcu 2018 r. przez serwis G2Crowd: Grid® Report for Live Chat | Spring 2018, LiveChat Software zajął pierwsze miejsce w kategoriach: Enterprise Grid® Report for Live Chat | Spring 2018, Mid-Market Grid® Report for Live Chat | Spring 2018 oraz Usability Index for Live Chat | Spring 2018.

W maju 2017 r. LiveChat Software znalazł się wśród 10 spółek, którym redakcja dziennika „Rzeczpospolita” przyznała tytuły „Najbardziej Dynamiczna Spółka – Przyszłość Polskiej Gospodarki”.

Również w maju 2017 r. LiveChat Software zdobył wyróżnienie SalesTech Award. Rozwiązanie LiveChat zostało uznane za najlepsze w kategorii „Customer Engagement”. Nagrody SalesTech są przeznaczone dla najlepszych firm i produktów technologicznych, które wspierają proces sprzedaży.

W kwietniu 2018 r. Spółka zajęła II miejsce w konkursie „Rekiny Biznesu” w kategorii „Eksporcer roku 2017”.

## Informacja o zatrudnieniu

Na koniec 2017 roku obrotowego Spółka współpracowała na stałe z 84 osobami. Największe zespoły tworzą programiści oraz dział obsługi klienta, pracujący w modelu 24/7. Następnie dział marketingu oraz najmniejszy zespół: Zarząd, dział finansów i administracji. W zarządzie zasiadają osoby od wielu lat pracujące nad projektem LiveChat.

# Pozostałe informacje

## Inne informacje

**Opis głównych cech stosowanych w przedsiębiorstwie emitenta systemów kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w odniesieniu do procesu sporządzania sprawozdań finansowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych.**

Implementowane przez Emitenta rozwiązania mają za zadanie zapewnienie kompletności przetwarzania danych finansowych, zachowania ich poprawności arytmetycznej, zapewnienia że ujmowane w sprawozdaniach finansowych operacje faktycznie wystąpiły oraz zapewnienia właściwej autoryzacji rejestrowanych operacji.

**Wskazanie posiadaczy wszelkich papierów wartościowych, które dają specjalne uprawnienia kontrolne, wraz z opisem tych uprawnień.**

Specjalne uprawnienia kontrolne nie występują.

**Wskazanie wszelkich ograniczeń odnośnie do wykonywania prawa głosu, takich jak ograniczenie wykonywania prawa głosu przez posiadaczy określonej części lub liczby głosów, ograniczenia czasowe dotyczące wykonywania prawa głosu lub zapisy, zgodnie z którymi, przy współpracy spółki, prawa kapitałowe związane z papierami wartościowymi są oddzielone od posiadania papierów wartościowych**

Nie występują

**Opis zasad dotyczących powoływania i odwoływania osób zarządzających oraz ich uprawnień, w szczególności prawo do podjęcia decyzji o emisji lub wykupie akcji.**

Członkowie Zarządu powoływani i odwoływani są przez Radę Nadzorczą. Statut Emitenta nie przewiduje możliwości podwyższania kapitału zakładowego Emitenta w ramach kapitału docelowego i Emitent nie posiada akcji w kapitale autoryzowanym (docelowym);

**Opis zasad zmiany statutu lub umowy spółki emitenta**

Statut Spółki może być zmieniony w drodze Uchwały Walnego Zgromadzenia

**Sposób działania Walnego Zgromadzenia i jego zasadnicze uprawnienia oraz opis praw akcjonariuszy i sposobu ich wykonywania, w szczególności zasady wynikające z regulaminu Walnego Zgromadzenia, jeżeli taki regulamin został uchwalony, o ile informacje w tym zakresie nie wynikają wprost z przepisów prawa.**

Walne Zgromadzenia akcjonariuszy LiveChat Software S.A. odbywają się na podstawie Kodeksu spółek handlowych i Statutu spółki. Zgodnie ze statutem Walne Zgromadzenie może uchwalić regulamin. Zasady działania Walnego Zgromadzenia są regulowane przed Kodeks spółek handlowych.

Prawa i obowiązki Akcjonariuszy określa w szczególności Kodeks spółek handlowych, Ustawa o Obrocie, Ustawa o Ofercie oraz Statut. W szczególności:

- akcjonariuszom Emitenta przysługuje prawo do rozporządzania Akcjami;
- akcjonariuszom Emitenta przysługuje prawo do udziału w zysku wykazany w rocznym, zbadanym przez biegłego rewidenta jednostkowym sprawozdaniu finansowym, który zostanie przeznaczony uchwałą Walnego Zgromadzenia do wypłaty na rzecz akcjonariuszy Emitenta (prawo do dywidendy);

- akcjonariuszom Emitenta przysługuje prawo objęcia akcji Emitenta nowej emisji w stosunku do liczby posiadanych Akcji (prawo poboru);
- w przypadku likwidacji Emitenta, każda Akcja upoważnia do proporcjonalnego udziału w podziale majątku pozostałego po zaspokojeniu lub zabezpieczeniu wierzycieli Emitenta;
- akcjonariusz wykonuje prawo głosu na Walnych Zgromadzeniach. Każda Akcja daje prawo do jednego głosu na Walnym Zgromadzeniu;
- prawo zwołania nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia przysługuje także akcjonariuszom Emitenta reprezentującym co najmniej połowę kapitału zakładowego Emitenta lub co najmniej połowę ogółu głosów w Emitencji;
- akcjonariusz lub akcjonariusze Emitenta reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego Emitenta mogą żądać zwołania nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia i umieszczenia określonych spraw w porządku obrad tego Walnego Zgromadzenia;
- akcjonariusz lub akcjonariusze Emitenta reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego Emitenta mogą żądać umieszczenia określonych spraw w porządku obrad najbliższego Walnego Zgromadzenia;
- akcjonariusz lub akcjonariusze Emitenta reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego Emitenta mogą przed terminem Walnego Zgromadzenia zgłaszać Emitentowi na piśmie lub przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad Walnego Zgromadzenia lub spraw, które mają zostać wprowadzone do porządku obrad;
- każdy akcjonariusz Emitenta ma prawo żądać wydania mu odpisów wniosków w sprawach objętych porządkiem obrad najbliższego Walnego Zgromadzenia; Zarząd jest zobowiązany do udzielenia akcjonariuszowi Emitenta, podczas obrad Walnego Zgromadzenia, na jego żądanie informacji dotyczących Emitenta, jeżeli jest to uzasadnione dla oceny sprawy objętej porządkiem obrad Walnego Zgromadzenia;
- akcjonariuszom Emitenta, reprezentującym co najmniej jedną piątą kapitału zakładowego, przysługuje prawo do żądania wyboru Rady Nadzorczej w drodze głosowania oddzielnymi grupami;
- akcjonariuszom Emitenta przysługuje prawo do zaskarżania uchwał Walnego Zgromadzenia;
- zgodnie z art. 84 Ustawy o Ofercie, na wniosek akcjonariusza lub akcjonariuszy Emitenta, posiadających co najmniej 5% ogólnej liczby głosów, Walne Zgromadzenie może podjąć uchwałę w sprawie zbadania przez biegłego, na koszt Emitenta, określonego zagadnienia związanego z utworzeniem Emitenta lub prowadzeniem jego spraw.



# Pozostałe informacje

## Inne informacje

**Ocena, wraz z jej uzasadnieniem, dotycząca zarządzania zasobami finansowymi, ze szczególnym uwzględnieniem zdolności wywiązywania się z zaciągniętych zobowiązań, oraz określenie ewentualnych zagrożeń i działań, jakie emitent podjął lub zamierza podjąć w celu przeciwdziałania tym zagrożeniom.**

Ryzykiem w tym obszarze zarządza bezpośrednio Zarząd. W jego ocenie wysoka płynność Spółki i brak znaczących zobowiązań znacząco minimalizują ryzyko utraty płynności i inne ryzyka związane z zarządzaniem zasobami finansowymi.

**Ocena możliwości realizacji zamierzeń inwestycyjnych, w tym inwestycji kapitałowych, w porównaniu do wielkości posiadanych środków, z uwzględnieniem możliwych zmian w strukturze finansowania tej działalności.**

Bieżące inwestycje są prowadzone głównie w zakresie rozwijania produktu i są finansowane ze środków własnych. Zarząd obecnie nie przewiduje innych inwestycji oraz zmiany w strukturze finansowania.

**Ocena czynników i nietypowych zdarzeń mających wpływ na wynik z działalności za rok obrotowy, z określeniem stopnia wpływu tych czynników lub nietypowych zdarzeń na osiągnięty wynik.**

Na wynik roku finansowego 2017 nie miały wpływu czynniki i zdarzenia nietypowe.

**Zmiany w podstawowych zasadach zarządzania przedsiębiorstwem emitenta i jego grupą kapitałową.**

Nie wystąpiły tego rodzaju zmiany.

**Wszelkie umowy zawarte między emitentem a osobami zarządzającymi, przewidujące rekompensatę w przypadku ich rezygnacji lub zwolnienia z zajmowanego stanowiska bez ważnej przyczyny lub gdy ich odwołanie lub zwolnienie następuje z powodu połączenia emitenta przez przejęcie.**

Spółka nie ma tego rodzaju umów.

**Informacje o systemie kontroli programów akcji pracowniczych**

Nie dotyczy.

# Pozostałe informacje

## Stosowanie Zasad Ładu Korporacyjnego

W związku z uchwaleniem przez Radę Giełdy w dniu 13 października 2015 roku, uchwały nr 26/1413/2015 nowego zbioru zasad pod nazwą „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016”, Spółka od dnia 1 stycznia 2016 r. stosuje się do wyżej wspomnianego zbioru zasad ładu korporacyjnego. Wszystkie wyjątki od stosowania wspomnianych zbiorów zasad są opisane w Sprawozdaniu z działalności Spółki oraz w raporcie dotyczącym niestosowania zasad szczegółowych zawartych w zbiorze „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016” dostępnym na stronie internetowej [www.livechatsoftware.pl](http://www.livechatsoftware.pl) oraz poniżej. Zarząd podkreśla, że w trakcie roku finansowego nie doszło do żadnych przypadków incydentalnego naruszenia „Dobrych Praktyk” przez Spółkę.

**„Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016” - spółka nie stosowała następujących zasad zawartych w dokumencie:**

### Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami

**I.Z.1.8.** zestawienia wybranych danych finansowych spółki za ostatnie 5 lat działalności, w formie umożliwiającym przetwarzanie tych danych przez ich odbiorców, Spółka nie stosuje powyższej zasady.

Na obecnej stronie relacji inwestorskich Spółka udostępnia Prospekt Emisyjny oraz wszystkie raporty okresowe, które opublikowała jako Spółka Publiczna. Obecnie prowadzi prace nad serwisem relacji inwestorskich, który poprawi jakość informacji dostępnych dla inwestorów, w tym zastosowanie niniejszej zasady.

**I.Z.1.20.** Zapis przebiegu obrad walnego zgromadzenia, w formie audio lub wideo, Spółka nie stosuje powyższej zasady. Spółka nie posiada zapisów obrad Walnego Zgromadzenia w takiej formie.

**I.Z.2.** Spółka, której akcje zakwalifikowane są do indeksów giełdowych WIG20 lub mWIG40, zapewnia dostępność swojej strony internetowej również w języku angielskim, przynajmniej w zakresie wskazanym w zasadzie I.Z.1. Niniejszą zasadę powinny stosować również spółki spoza powyższych indeksów, jeżeli przemawia za tym struktura ich akcjonariatu lub charakter i zakres prowadzonej działalności. Spółka nie stosuje powyższej zasady. Biorąc pod uwagę zainteresowanie zagranicznych inwestorów Spółką, w 2016 r. uruchomiono serwis inwestorski w języku angielskim dostępny pod adresem [investor.livechatinc.com](http://investor.livechatinc.com) – ponieważ zakres dostępnych na nim informacji nie jest jeszcze całkowicie tożsamy z serwisem polskim i nie obejmuje całkowicie zakresu wskazane z zasadzie I.Z.1 nie oznacza to jednak stosowania się w pełni do tej zasady.

### Zarząd i Rada Nadzorcza

**II.Z.2.** Zasiadanie członków zarządu spółki w zarządach lub radach nadzorczych spółek spoza grupy kapitałowej spółki wymaga zgody rady nadzorczej. Spółka nie stosuje powyższej zasady.

W ocenie Emitenta nie ma potrzeby zastosowania niniejszej zasady z uwagi na to, że w Polsce nie są zarejestrowane podmioty, których działalność stanowiłaby konkurencję dla Spółki na rynku globalnym. Równocześnie udział członków zarządu Spółki w jej akcjonariacie stanowi wystarczającą gwarancję pełnego zaangażowania tych osób w rozwój Emitenta.

**II.Z.3.** Przynajmniej dwóch członków rady nadzorczej spełnia kryteria niezależności, o których mowa w zasadzie II.Z.4. Spółka nie stosuje powyższej zasady.

W ocenie Emitenta pozostawanie jednego członka niezależnego jest wystarczające dla zapewnienia należytej kontroli realizowanej przez Radę Nadzorczą. Poza tym skład Rady Nadzorczej stanowi odzwierciedlenie obecnego składu akcjonariuszy Emitenta.

**II.Z.7.** W zakresie zadań i funkcjonowania komitetów działających w radzie nadzorczej zastosowanie mają postanowienia Załącznika I do Zalecenia Komisji Europejskiej, o którym mowa w zasadzie II.Z.4. W przypadku gdy funkcję komitetu audytu pełni rada nadzorcza, powyższe zasady stosuje się odpowiednio. Spółka nie stosuje powyższej zasady.

Emitent nie planuje powoływania w ramach Rady Nadzorczej komisji ds. nominacji, komisji ds. wynagrodzeń, ani komisji rewizyjnej. W ocenie Emitenta z uwagi na jego charakter, rodzaj prowadzonej działalności, a w szczególności osób pracujących najemnie i brak zatrudnionych pracowników w oparciu o umowę o pracę powoływanie komisji ds. nominacji, komisji ds. wynagrodzeń oraz komisji rewizyjnej nie jest konieczne.

**II.Z.8.** Przewodniczący komitetu audytu spełnia kryteria niezależności wskazane w zasadzie II.Z.4. Spółka nie stosuje powyższej zasady.

W skład Komitetu Audytu wchodzi Członek Rady nadzorczej spełniający kryteria niezależności, jednak nie pełni on funkcji Przewodniczącego Komitetu Audytu.

### Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

**IV.Z.2.** Jeżeli jest to uzasadnione z uwagi na strukturę akcjonariatu spółki, spółka zapewnia powszechnie dostępną transmisję obrad walnego zgromadzenia w czasie rzeczywistym. Spółka nie stosuje powyższej zasady.

W ocenie Emitenta, obecna struktura akcjonariatu, oraz historyczne zainteresowanie Akcjonariuszy udziałem w Walnym Zgromadzeniu nie usprawiedliwia kosztów takiej transmisji. Zarząd będzie w przyszłości monitorować sytuację i nie wyklucza decyzji o rozpoczęciu takich transmisji.

# Oświadczenie Zarządu

Wrocław, 18 czerwca 2018 r.

Niniejsze sprawozdanie finansowe grupy kapitałowej LiveChat Software za okres roku finansowego zakończonego w dniu 31 marca 2018 r. zostało zatwierdzone w dniu 18 czerwca 2018 r.



Prezes Zarządu Mariusz Ciepły



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska

Wrocław, 18 czerwca 2018 r.

Niniejsze sprawozdanie finansowe LiveChat Software S.A. za okres roku finansowego zakończonego w dniu 31 marca 2018 r. zostało zatwierdzone w dniu 18 czerwca 2018 r.



Prezes Zarządu Mariusz Ciepły



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska

# Oświadczenie Zarządu

## Oświadczenie o rzetelności sporządzenia sprawozdania finansowego

Wrocław, 18 czerwca 2018 r.

**Oświadczenie Zarządu w sprawie rzetelności sporządzenia skonsolidowanego sprawozdania finansowego grupy kapitałowej LiveChat Software za rok finansowy zakończony 31 marca 2018 r.**

Zarząd LiveChat Software S.A. oświadcza, iż wedle jego najlepszej wiedzy, jednostkowe sprawozdanie finansowe LiveChat Software S.A. za okres roku finansowego zakończonego w dniu 31 marca 2018 r. i dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości.

Zarząd oświadcza także, iż zaprezentowane dane odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową spółki oraz jej wynik finansowy. Sprawozdanie z działalności zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Spółki, w tym opis podstawowych ryzyk i zagrożeń.



Prezes Zarządu Mariusz Cieply



Członek Zarządu Urszula Jarzembowska

Wrocław, 18 czerwca 2018 r.

**Oświadczenie Zarządu w sprawie rzetelności sporządzenia skonsolidowanego sprawozdania finansowego grupy kapitałowej LiveChat Software za rok finansowy zakończony 31 marca 2018 r.**

Zarząd LiveChat Software oświadcza, iż wedle jego najlepszej wiedzy, skonsolidowane sprawozdanie finansowe grupy kapitałowej LiveChat Software za okres roku finansowego zakończonego w dniu 31 marca 2018 r. i dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości.

Zarząd oświadcza także, iż zaprezentowane dane odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Grupy oraz jej wynik finansowy. Sprawozdanie z działalności Grupy zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Spółki, w tym opis podstawowych ryzyk i zagrożeń.



Prezes Zarządu Mariusz Cieply



Członek Zarządu Urszula Jarzembowska

# Oświadczenie Zarządu

## Oświadczenie w sprawie firmy audytorskiej przeglądającej sprawozdania finansowe

Wrocław, 18 czerwca 2018 r.

**Oświadczenie Zarządu w sprawie firmy audytorskiej badającej jednostkowe sprawozdanie finansowe LiveChat Software S.A. za okres roku finansowego zakończonego dnia 31 marca 2018 roku.**

Zarząd LiveChat Software S.A. oświadcza, że firma audytorska badające roczne jednostkowe sprawozdanie finansowe LiveChat Software S.A. za okres roku finansowego zakończonego 31 marca 2018 r., HLB M2 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością AUDIT PIE Sp. k. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Rakowieckiej 47/21, została wybrana zgodnie z przepisami prawa.

Firma audytorska oraz biegli rewidenci dokonujący badania tego sprawozdania spełniali warunki do wyrażenia bezstronnej i niezależnej opinii o badanym rocznym sprawozdaniu finansowym, zgodnie z właściwymi przepisami prawa i normami zawodowymi.



Prezes Zarządu Mariusz Cieplý



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska

Wrocław, 18 czerwca 2018 r.

**Oświadczenie Zarządu w sprawie firmy audytorskiej przeglądającej skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy Kapitałowej LiveChat Software za okres roku finansowego zakończonego dnia 31 marca 2018 roku.**

Zarząd LiveChat Software S.A. oświadcza, że firma audytorska badające roczne skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy Kapitałowej LiveChat Software za okres roku finansowego zakończonego 31 marca 2018 r., HLB M2 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością AUDIT PIE Sp. k. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Rakowieckiej 47/21, została wybrana zgodnie z przepisami prawa.

Firma audytorska oraz biegli rewidenci dokonujący badania tego sprawozdania spełniali warunki do wyrażenia bezstronnej i niezależnej opinii o badanym rocznym sprawozdaniu finansowym, zgodnie z właściwymi przepisami prawa i normami zawodowymi.



Prezes Zarządu Mariusz Cieplý



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska



# Oświadczenie Zarządu

## Oświadczenie w sprawie stosowania zasad ładu korporacyjnego

Wrocław, 18 czerwca 2018 r.

Zarząd LiveChat Software S.A. oświadcza, że w trakcie roku finansowego zakończonego w dniu 31 marca 2018 r. spółka stosowała zasady ładu korporacyjnego zawarte w dokumencie zbioru zasad ładu korporacyjnego pod nazwą „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016” uchwalonym przez Radę Giełdy uchwałą nr 26/1413/2015 w dniu 13 października 2015 roku.

Wszystkie wyjątki od stosowania wspomnianych zbiorów zasad są opisane w Sprawozdaniu z działalności Spółki oraz w raporcie dotyczącym niestosowania zasad szczegółowych zawartych w zbiorze „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016” dostępnym na stronie internetowej [www.livechatsoftware.pl](http://www.livechatsoftware.pl).

Prezes Zarządu Mariusz Cieply



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska



Wrocław, 18 czerwca 2018 r.

Zarząd LiveChat Software S.A. oświadcza, że w trakcie roku finansowego zakończonego w dniu 31 marca 2018 r. Grupa LiveChat Software stosowała zasady ładu korporacyjnego zawarte w dokumencie zbioru zasad ładu korporacyjnego pod nazwą „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016” uchwalonym przez Radę Giełdy uchwałą nr 26/1413/2015 w dniu 13 października 2015 roku.

Wszystkie wyjątki od stosowania wspomnianych zbiorów zasad są opisane w Sprawozdaniu z działalności Spółki oraz w raporcie dotyczącym niestosowania zasad szczegółowych zawartych w zbiorze „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016” dostępnym na stronie internetowej [www.livechatsoftware.pl](http://www.livechatsoftware.pl).

Prezes Zarządu Mariusz Cieply



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska



# Słowniczek pojęć

## Wskaźniki finansowe oraz pojęcia i skróty branżowe

Wskaźnik		Wyszczególnienie
EBITDA	=	Zysk (strata) operacyjny + amortyzacja
Rentowność sprzedaży brutto	=	$\frac{\text{Zysk brutto ze sprzedaży}}{\text{Przychody ze sprzedaży netto}}$
Rentowność operacyjna	=	$\frac{\text{Zysk (strata) operacyjny}}{\text{Przychody ze sprzedaży netto}}$
Rentowność EBITDA	=	$\frac{\text{EBITDA}}{\text{Przychody ze sprzedaży netto}}$
Rentowność netto	=	$\frac{\text{Zysk (strata) netto okresu sprawozdawczego}}{\text{Przychody ze sprzedaży netto}}$
Rentowność kapitału własnego (ROE)	=	$\frac{\text{Zysk (strata) netto za ostatnie 12 miesięcy}}{\text{Kapitał własny}}$
Rentowność aktywów (ROA)	=	$\frac{\text{Zysk (strata) netto za ostatnie 12 miesięcy}}{\text{Aktywa całkowite}}$
Wskaźnik płynności bieżącej	=	$\frac{\text{Aktywa obrotowe}}{\text{Zobowiązania krótkoterminowe}}$
Wskaźnik płynności szybkiej	=	$\frac{\text{Aktywa obrotowe} - \text{Zapasy}}{\text{Zobowiązania krótkoterminowe}}$
Wskaźnik płynności gotówkowej	=	$\frac{\text{Środki pieniężne i ich ekwiwalenty}}{\text{Zobowiązania krótkoterminowe}}$



**LiveChat**