



LiveChat Software

Sprawozdanie Zarządu z działalności
Spółki i Grupy Kapitałowej
w I połowie 2020/21 roku finansowego



Customer communication without barriers

Help people and business
communicate better and
fully express themselves

Podsumowanie operacyjne

Komentarz Zarządu do wyników

W pierwszej połowie 2020/21 roku finansowego osiągnęliśmy skonsolidowane przychody w wysokości 84,7 mln zł i skonsolidowany zysk netto na poziomie 46,4 mln zł. Jednostkowy zysk netto LiveChat Software S.A. wyniósł 46,3 mln zł.

Osiągnięte wyniki to zarówno efekt wzrostu liczby klientów naszych rozwiązań, ale również wyższego ARPU (średni miesięczny przychód przypadający na jednego klienta). Wzrost tego wskaźnika wynika z wielu czynników, m.in. zmiany modelu cenowego (pricing model) LiveChat i wprowadzenia nowych planów abonenckich w ChatBot w styczniu 2020 r.

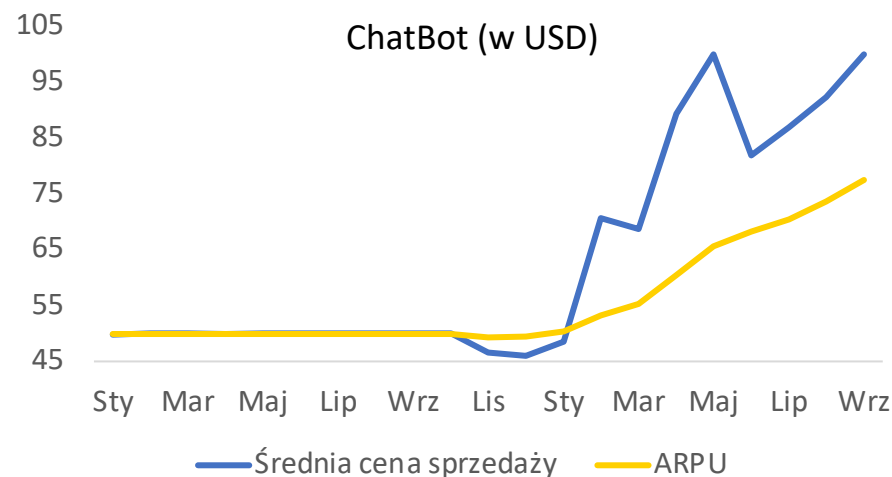
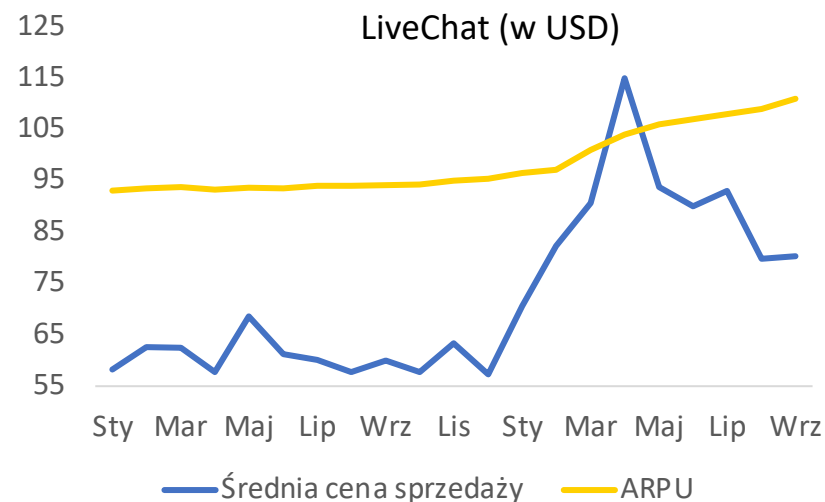
Wykresy zamieszczone obok ilustrują kształtowanie się wskaźnika ARPU oraz średniej ceny sprzedaży dla produktów LiveChat i ChatBot. Oba wskaźniki są mierzone w oparciu o MRR (Monthly Recurring Revenue - miesięczne powtarzalne przychody). Tak obliczone, średnie ARPU LiveChat wyniosło 107 USD w I kwartale i 111 USD w II kwartale roku finansowego. ARPU ChatBot wyniosło odpowiednio 68,0 USD i 76,8 USD. Warto podkreślić, że w obu przypadkach wzrost ARPU utrzymuje się w każdym kolejnym miesiącu.

Większa zmienność dotyczy średniej ceny sprzedaży, która jednak utrzymuje się znacznie powyżej poziomów z poprzedniego roku. Średnia cena sprzedaży to początkowo ARPU w grupie klientów, którzy rozpoczęli korzystanie z naszych rozwiązań w danym miesiącu.

Od połowy marca 2020 r. istotny, ale trudny do zmierzenia, wpływ na nasz biznes ma globalna pandemia. Niestety "lockdown" i inne efekty pandemii przełożyły się na kłopoty biznesowe wielu klientów LiveChat. W związku z tym w kwietniu zanotowaliśmy bardzo wysoki poziom wskaźnika odejść (Churn), który wyniósł ok. 4,5%. Jednak już w kolejnych miesiącach churn spadł do poziomów nieznacznie przekraczających historyczną średnią na poziomie ok. 3% miesięcznie.

W I kwartale roku finansowego obserwowaliśmy bardzo wysoki napływ nowych klientów, którzy szukali skutecznych rozwiązań do komunikacji online. Towarzyszył mu trend polegający na wysokim upsellingu (dosprzedaż) do obecnych klientów, którzy intensywniej wykorzystywali nasze produkty. W miesiącach letnich liczba klientów LiveChat i ChatBot nadal rosła, choć obserwowaliśmy niższe miesięczne przyrosty netto niż w poprzednich miesiącach. W II kwartale notowaliśmy jednak bardzo dobre wyniki w zakresie upsellingu.

W I połowie 2020/21 roku kontynuowaliśmy szereg prac rozwojowych mających na celu udoskonalanie produktów, wprowadzanie nowych funkcji i integracji z kolejnymi kanałami komunikacji. Do naszego "marketplace" dodaliśmy też szereg ciekawych aplikacji oferowanych przez zewnętrznych deweloperów, np. integracje z produktami SnapCall (rozwiązanie voice), czy 2way (obsługa komunikacji przez SMS).



Podsumowanie operacyjne

Komentarz Zarządu do wyników

Sam LiveChat Software całkowicie przeszedł w marcu na tryb pracy zdalnej. W lipcu br. ponownie otworzyliśmy nasze biuro, równocześnie wprowadzając szereg ograniczeń i środków ostrożności. Niestety, wraz z pogorszeniem sytuacji w Polsce, w październiku zdecydowaliśmy o ponownym zamknięciu biura.

Równocześnie, nadal jesteśmy bardzo zadowoleni z efektów pracy zdalnej, zwłaszcza zanotowanej w tym trybie efektywności. Już w lecie ogłosiliśmy, że w dalszym ciągu preferujemy zdalny model pracy i zachęcamy naszych współpracowników do jego maksymalnego wykorzystania.

Intensywne prace rozwojowe i zwiększanie liczby współpracowników nie przeszkadzają nam w utrzymaniu marż na bardzo wysokim poziomie. Marża brutto na sprzedaży wyniosła w okresie kwiecień - wrzesień 2020 r. 82,8%, a marża netto 54,8%. Przepływy gotówkowe z działalności operacyjnej wyniosły 48,0 mln zł a na koniec półrocza dysponowaliśmy środkami pieniężnymi w wysokości 31,1 mln zł.

Istotny wpływ na prezentowane wyniki miało rozpoznanie wpływu zastosowania ulgi IP Box już za okres I półrocza. W poprzednim roku finansowym wpływ ten zaprezentowaliśmy całościowo w rocznym sprawozdaniu finansowym. Wpływ ulgi IP Box na skonsolidowany zysk netto w I połowie roku finansowego wyniósł 6,2 mln zł. W II kwartale roku finansowego odnotowaliśmy też negatywny efekt rozliczenia wpływu różnic kursowych (widoczny w koszcie własnym sprzedaży), który wyniósł 2,9 mln zł i istotnie wpłynął na wskaźniki efektywności w II kwartale. W poprzednich kwartałach efekt ten nie występował, lub miał marginalne znaczenie i obecnie zakładamy, że nie powtórzy się na podobną skalę w przyszłości.

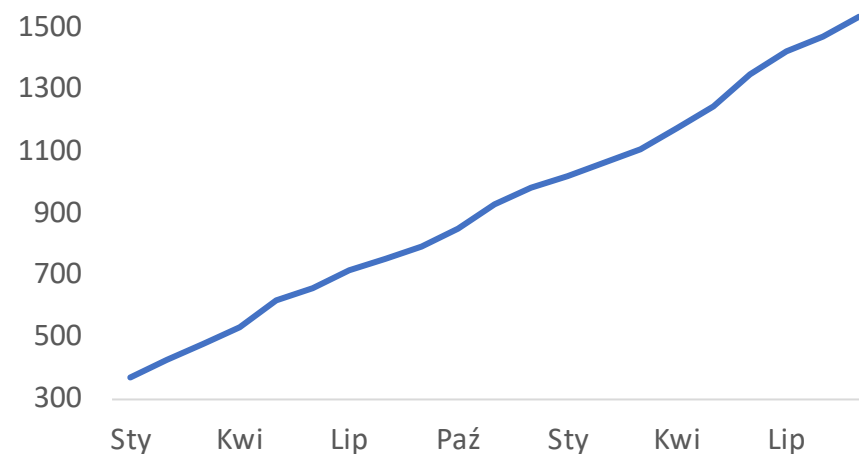
„LIVECHAT FOR NONPROFITS”

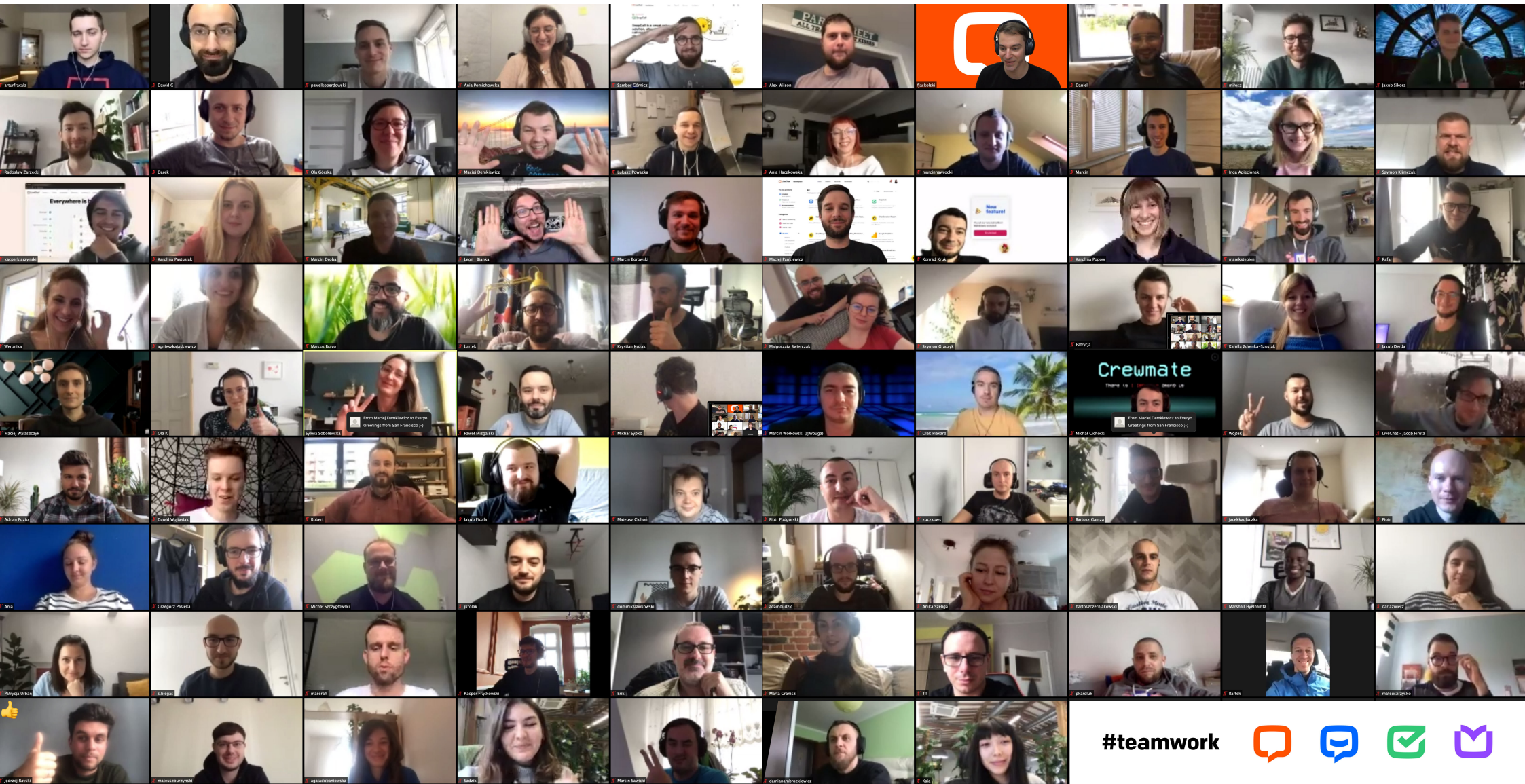
Wspieramy organizacje pożytku publicznego z całego świata udostępniając im nieodpłatnie swoje produkty. Na koniec września 2020 r. w programie „Care to Chat” zarejestrowanych było 193 organizacje z całego świata. Korzystały one z 1661 agentów, którzy (od początku istnienia programu) przeprowadzili ponad pół miliona czatów. Wśród organizacji wspieranych w ten sposób przez LiveChat znajdują się m.in.: Movember Foundation, Lifeline Children Services czy National Multiple Sclerosis Society.

Liczba klientów LiveChat



Liczba klientów ChatBot





#teamwork

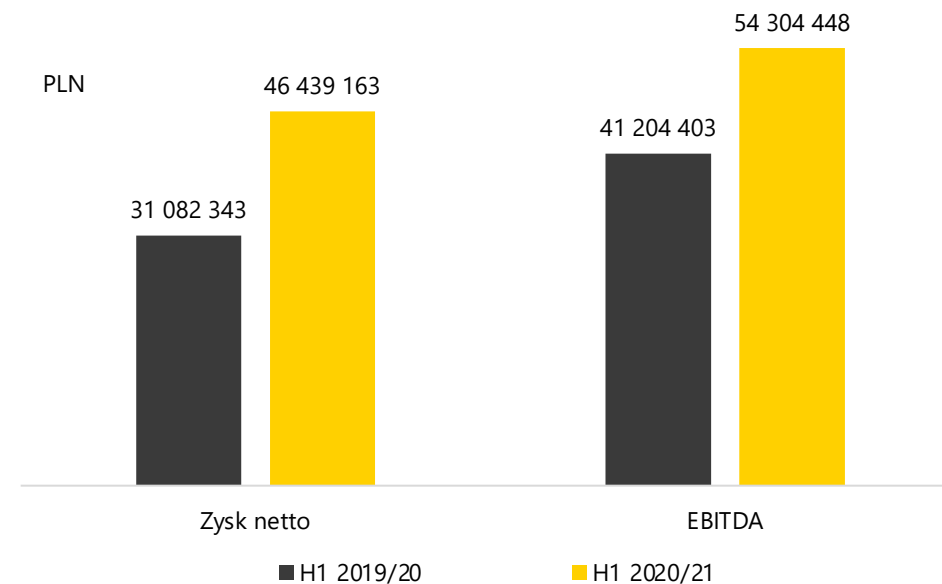


Podsumowanie operacyjne

Wybrane skonsolidowane dane finansowe

[PLN]	H1 2020/21	H1 2019/20	Zmiana
Przychody netto ze sprzedaży produktów, towarów i materiałów	84 738 237	62 496 575	+35,6%
EBITDA	54 304 448	41 204 403	+31,8%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	49 690 731	38 568 952	+28,8%
Zysk (strata) brutto	49 656 123	38 606 321	+28,6%
Zysk (strata) netto	46 439 163	31 082 343	+49,4%
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	48 003 867	31 712 525	+51,4%
z działalności inwestycyjnej	-6 723 717	-5 302 520	-
z działalności finansowej	-48 826 391	-36 310 826	-
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Zysk (strata) na jedną akcję zwykłą	1,80	1,21	+48,8%

[PLN]	30 września 2020 r.	31 marca 2020 r.	Zmiana
Aktywa razem	85 498 224	87 628 815	-2,4%
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	9 045 136	8 948 152	+1,1%
Zobowiązania długoterminowe	1 034 023	2 338 711	-17,3%
Zobowiązania krótkoterminowe	7 111 113	6 609 441	+7,6%
Kapitał własny	76 453 088	78 680 663	-2,8%
Kapitał zakładowy	515 000	515 000	-
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Wartość księgowa na jedną akcję	2,97	3,06	-2,8%



Podsumowanie operacyjne

Najważniejsze wydarzenia

W dniu 5 czerwca 2020 LiveChat Software poinformował, że liczba aktywnych i płacących klientów rozwiązania LiveChat przekroczyła 30 tysięcy. Na koniec 2019 roku kalendarzowego Spółka miała 28,620 płacących klientów LiveChat. Na koniec roku finansowego 2019/20 (31 marca 2020) było to 28.784 klientów. Na koniec I kwartału 2020/21 roku kalendarzowego liczba klientów LiveChat wzrosła do 30391 klientów.

Na koniec I kwartału ChatBot miał 1350 aktywnych i płacących klientów wobec 1108 na koniec poprzedniego kwartału i 660 przed rokiem.

W dniu 11 sierpnia Rada Nadzorcza LiveChat Software podjęła decyzję w sprawie składu Zarządu następnej kadencji (2020-2023). Rada Nadzorcza powołała w skład Zarządu pana Mariusza Ciepłego i panią Urszulę Jarzębowską. Jednocześnie Mariuszowi Ciepłemu powierzono funkcję prezesa zarządu, a pani Urszuli Jarzębowskiej – członka zarządu.

W dniu 18 sierpnia odbyło się Zwyczajne Walne Zgromadzenie, które m.in. podjęło decyzję w sprawie podziału zysku za 2019/20 rok finansowy. Zgodnie z propozycją Zarządu, pozytywnie zarekomendowaną przez Radę Nadzorczą, jednostkowy zysk LIVECHAT Software S.A., który wyniósł 75 828 987,97 PLN został podzielony w następujący sposób:

- na zasilenie kapitału zapasowego Spółki przeznaczono kwotę 11 968 987,97 PLN
- na wypłatę dywidendy dla akcjonariuszy przeznaczono kwotę 63 860 000,00 PLN; co oznacza, że wartość dywidendy na jedną akcję wyniosła 2,48 PLN (wliczając w to zaliczkę na poczet spodziewanej dywidendy wypłaconą w styczniu 2020 r. oraz drugą zaliczkę na poczet dywidendy wypłaconą w sierpniu 2020 r. - wartość zarówno pierwszej zaliczki jak i drugiej zaliczki wyniosła 0,60 PLN na jedną akcję).

Dywidendą objętych zostało 25.750.000 akcji Spółki.

Dzień ustalenia akcjonariuszy uprawnionych do dywidendy wyznaczono na 25 sierpnia 2020 roku a dzień wypłaty dywidendy na 1 września 2020 roku, kiedy to wypłacono pozostałą kwotę dywidendy w wysokości 1,28 PLN na jedną akcję.

WPŁYW PANDEMII NA FUNKCJONOWANIE SPÓŁKI

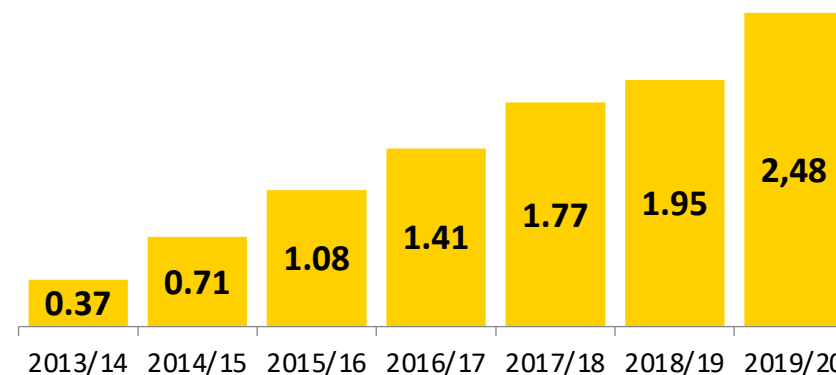
W związku z wybuchem pandemii i sytuacją epidemiczną w Polsce, od tygodnia 9-15 marca Spółka wprowadziła model oparty na pracy zdalnej. Zarząd ocenia, że nie wpłynął on negatywnie na ciągłość i jakość świadczonych usług, ani prowadzone prace rozwojowe. Z ankiety przeprowadzonej wśród współpracowników Spółki wynika, że większość z nich preferuje zdalny, lub mieszany (elastyczny) styl pracy.

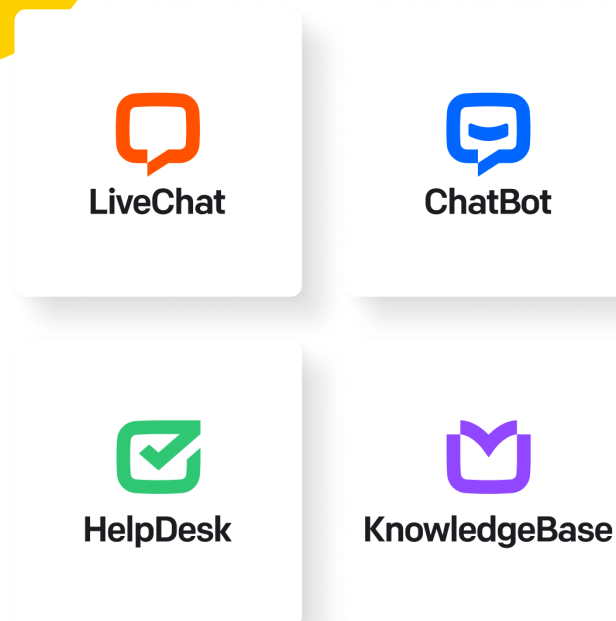
W lipcu Spółka ponownie otworzyła biuro przy ul. Zwycięskiej we Wrocławiu, wprowadzając przy tym szereg ograniczeń i środków ostrożności. Jednocześnie poinformowano równocześnie współpracowników że preferowanym modelem jest praca zdalna. W związku z pogorszeniem sytuacji pandemicznej w Polsce w październiku podjęto decyzję o ponownym zamknięciu biura.

Spółka wykorzystuje wiele narzędzi wspierających pracę zdalną. Wykorzystując rozwiązania online przeprowadza też wiele projektów mających na celu wprowadzanie innowacji (Side Project Day), samodoskonalenie zespołu (LiveChat Academy) i wspieranie pracy zespołowej.

W związku z pandemią Spółka nie przeprowadziła redukcji liczby współpracowników, wręcz przeciwnie – wprowadziła model umożliwiający sprawne przeprowadzanie procesu rekrutacji w trybie zdalnym.

Dywidenda (PLN na akcję)





Rebranding

W kwietniu 2020 LiveChat Software przedstawił nowe logotypy swoich produktów: LiveChat, ChatBot, KnowledgeBase i HelpDesk. Łączy je styl graficzny podkreślający ich wzajemną kompatybilność i fakt, że zostały zaprojektowane przez ten sam zespół. "Dymek" nawiązuje do ikonicznego logotypu LiveChat zaprojektowanego w 2002 r.

Zarówno w komunikacji, tak w formie graficznej, Spółka zawsze stawiała na prostotę. Obecnie podkreśla również związki między poszczególnymi produktami – wszystkie są częścią ekosystemu budowanego przez LiveChat Software. Używające je firmy są w stanie łatwo integrować poszczególne produkty, tak żeby poprawiać swoją efektywność i zapewniać własnym klientom jak najlepsze wsparcie.

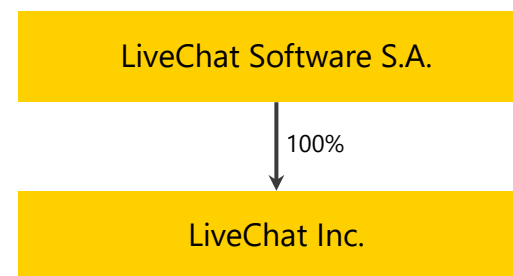
Nowe logotypy to ważna zmiana, która wpisuje się jednak szerzej w strategię marketingową LiveChat Software. Spółka w ostatnich latach nabywała ważne dla niej domeny – obecnie dysponuje stronami internetowymi, które odpowiadają poszczególnym produktom: www.livechat.com, www.chatbot.com, www.helpdesk.com, www.knowledgebase.ai.



Struktura Grupy LiveChat Software

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

Spółka nie posiada oddziałów.



Struktura organizacji LiveChat Software

W maju 2020 zwiększono liczbę tzw. "CXOs" (Chief Officer), czyli szefów działów podlegających bezpośrednio prezesowi zarządu (CEO). Do CTO (dyrektor ds. technologii), COO (dyrektor ds. operacji), CMO (dyrektor marketingu), CCO (dyrektor kreatywny) i CFO (dyrektor finansów) dołączyli Chief Product Officer (dyrektor ds. produktów) i Chief People Officer (dyrektor odpowiedzialna za zasoby ludzkie).

Tym samym wypłaszczono strukturę organizacyjną Spółki – co ważne awanse dotyczą osób z długim stażem pracy w LiveChat.

Bezpośrednio Zarządowi podlega również dział relacji inwestorskich.

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Strategia rozwoju

Wyróżnia nas fakt, że czujemy się odpowiedzialni za jakość komunikacji po obu stronach tego procesu. Wspomagamy firmy w bardziej efektywnym komunikowaniu się, ale naszym celem jest również zapewnienie jak najlepszego doświadczenia i poprawy jakości usług dla milionów ludzi, którzy każdego dnia wykorzystują nasze rozwiązania.

Produkt i usługi

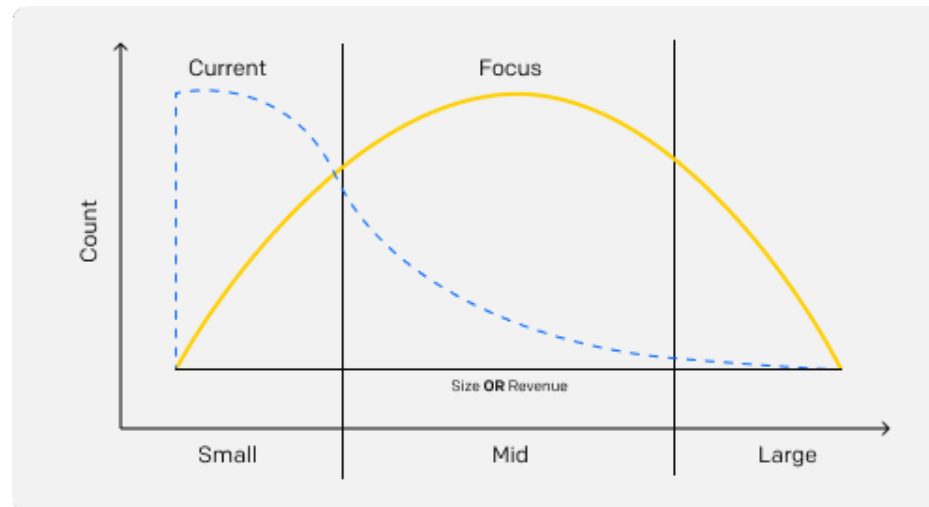
Produkty i usługi, które dostarczamy, mają spełniać wszystkie potrzeby komunikacyjne naszego klienta. W obecnym otoczeniu to nie marka, ale klient dyktuje warunki komunikacji. Nasze produkty mają mu zapewnić nie tylko możliwość kontaktu z firmą w czasie i miejscu, który wybierze za pośrednictwem dowolnego kanału komunikacji, ale również swobodne wyrażenie siebie i swoich emocji.

Będziemy dążyć do tego, żeby maksymalnie zwiększać liczbę interakcji przeprowadzonych za pośrednictwem naszych rozwiązań.

Rynki docelowe

Naszymi klientami są spółki każdej wielkości reprezentujące wszystkie branże. Jedną z naszych istotnych przewag konkurencyjnych jest bardzo efektywny, zautomatyzowany proces sprzedaży do małych i średnich firm.

Zamierzamy utrzymać tę przewagę, równocześnie koncentrując się na firmach średniej wielkości. Utrzymanie silnej pozycji w segmencie małych spółek pomoże nam w generowaniu nowych leadów. Zwiększenie liczby klientów korporacyjnych przełoży się na zwiększenie przewidywalności naszego biznesu i jego jeszcze większą stabilność. Oceniamy, że mamy możliwości technologiczne i organizacyjne potrzebne do świadczenia usług dla tego segmentu rynku. Pomimo to potrzebne są dalsze prace nad dostosowaniem produktów, marketingu, a także budowa działu sprzedaży, by osiągnąć ten cel.



Naszym klientom oferujemy nie tylko rozwiązania technologiczne, ale również naszą wiedzę ekspercką zgromadzoną dzięki 18 latom doświadczeń wspierania komunikacji online.

Koncentrujemy się na rynku USA, który jest dla nas największy pod względem wartości sprzedaży, potencjału wzrostu w przyszłości, ale również wyznacza trendy dla całej branży.

Ekonomia skali

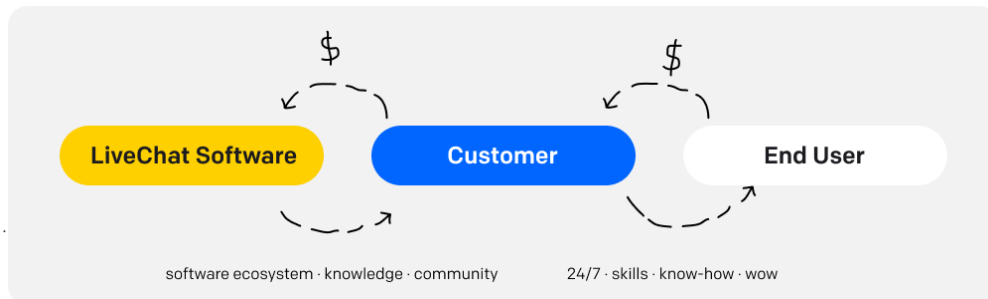
Nasze rozwiązania są wykorzystywane przez tysiące firm i miliony użytkowników końcowych. Daje nam to dane i doświadczenie, które wykorzystujemy do dalszego wzrostu - rozwoju naszych obecnych produktów i projektowania nowych. Koncentrujemy się na realizacji projektów o największym potencjale.

Koncentracja na danych

Poszukując okazji do dalszego wzrostu będziemy opierać się na dostępnych danych i inwestować w ich analizę.

Otwarta Infrastruktura i produkty

Nasze produkty mają być otwarte i łatwe do zintegrowania z innymi rozwiązaniami dostarczonymi przez zewnętrznych dostawców. Nawet nasze API (Interfejs Programowania Aplikacji) staje się produktem samym w sobie.



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: ChatBot (platforma do tworzenia chatbotów), HelpDesk, 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”. 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.

 **LiveChat** **ChatBot** **HelpDesk** **KnowledgeBase**

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

LiveChat

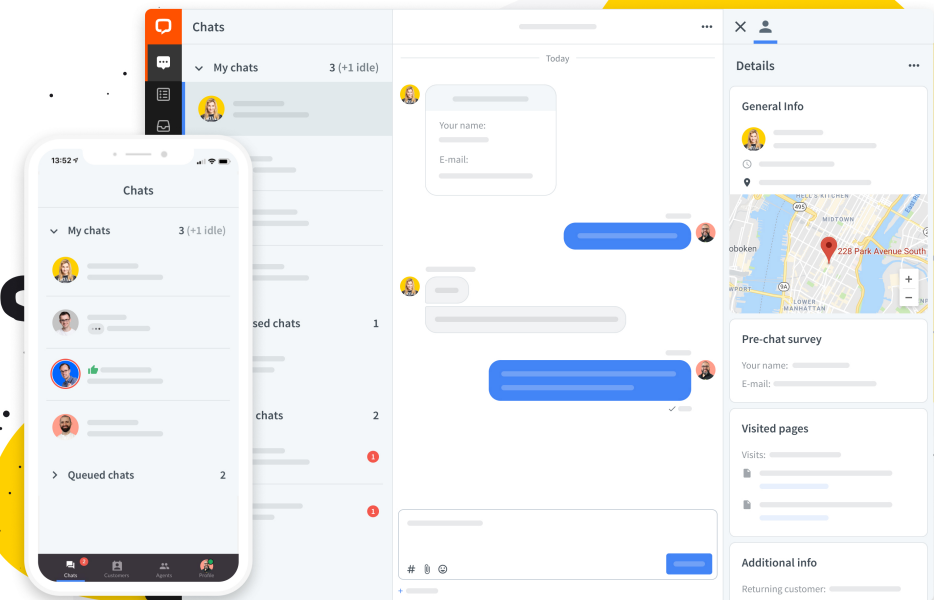
Produkt LiveChat to narzędzie, które służy do szybkiego kontaktu klientów z firmą poprzez aplikację chat na stronie internetowej. Rozwiązanie wykorzystywane jest przede wszystkim do prowadzenia działań customer service oraz sprzedaży online.

Spółka oferuje produkt w wersjach aplikacji mobilnej i desktopowej, możliwe jest także korzystanie z niego poprzez przeglądarkę internetową. Sprawia to, że użytkownik produktu może obsługiwać rozmowy ze swoimi klientami z niemal każdego miejsca i o każdej porze.

Przykłady użycia produktu są bardzo zróżnicowane. Rozwiązanie LiveChat może usprawniać procesy sprzedażowe w branży e-commerce, służyć jako narzędzie wspierające rekrutacje w branży edukacyjnej i HR lub jako kanał kontaktu w branżach wymagających spersonalizowanej komunikacji np. nieruchomości. Spółka przykładu dużo uwagi, by implementacja produktu na stronie internetowej, dopasowanie go do potrzeb klienta, a następnie obsługa były intuicyjne i proste, mimo zaawansowanych funkcjonalności, które produkt oferuje. Również proces onboardingowy prowadzony jest w taki sposób, by już na samym początku wyjaśnić jak najwięcej możliwych wątpliwości użytkownika. Dzięki temu, produkt może być wykorzystywany przez małe i średnie przedsiębiorstwa, ale także przez duże korporacje.

Produkt oferuje wiele funkcjonalności, nie tylko ułatwiających prowadzenie rozmów z klientami, ale także usprawniających zarządzanie tą komunikacją. Użytkownicy mogą korzystać z funkcji angażujących klientów (np. automatycznie pojawiających się zaproszeń do rozmów), systemu ticketowego (umożliwia on pozostawienie wiadomości poza godzinami pracy zespołu obsługi), śledzenia zachowań odwiedzających stronę internetową, a także z panelu analitycznego. Wszystkie dane gromadzone za pomocą aplikacji LiveChat są atrakcyjnym źródłem wiedzy, wykorzystywanej w procesie sprzedaży, obsługi i wsparcia klienta.

Struktura produktu pozwala użytkownikom na zintegrowanie go z innymi narzędziami, co znacznie rozszerza przypadki jego użycia. Do dyspozycji klientów są integracje: tzw. "one-click" (pozwalają one na włączenie integracji z danym narzędziem niemal poprzez jedno kliknięcie) lub bardziej zaawansowane, wymagające użycia udostępnionej przez Spółkę dokumentacji np. API (Application Programming Interface - Interfejs Programowania Aplikacji) oraz wiedzy programistycznej. Jedną z ciekawszych integracji, jest możliwość uruchomienia w produkcie chatbotów. Daje to firmom możliwość prowadzenia komunikacji z klientami zarówno poprzez prawdziwych agentów, jak i mechanizmy oparte na sztucznej inteligencji.



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

LiveChat

Produkt LiveChat jako platforma

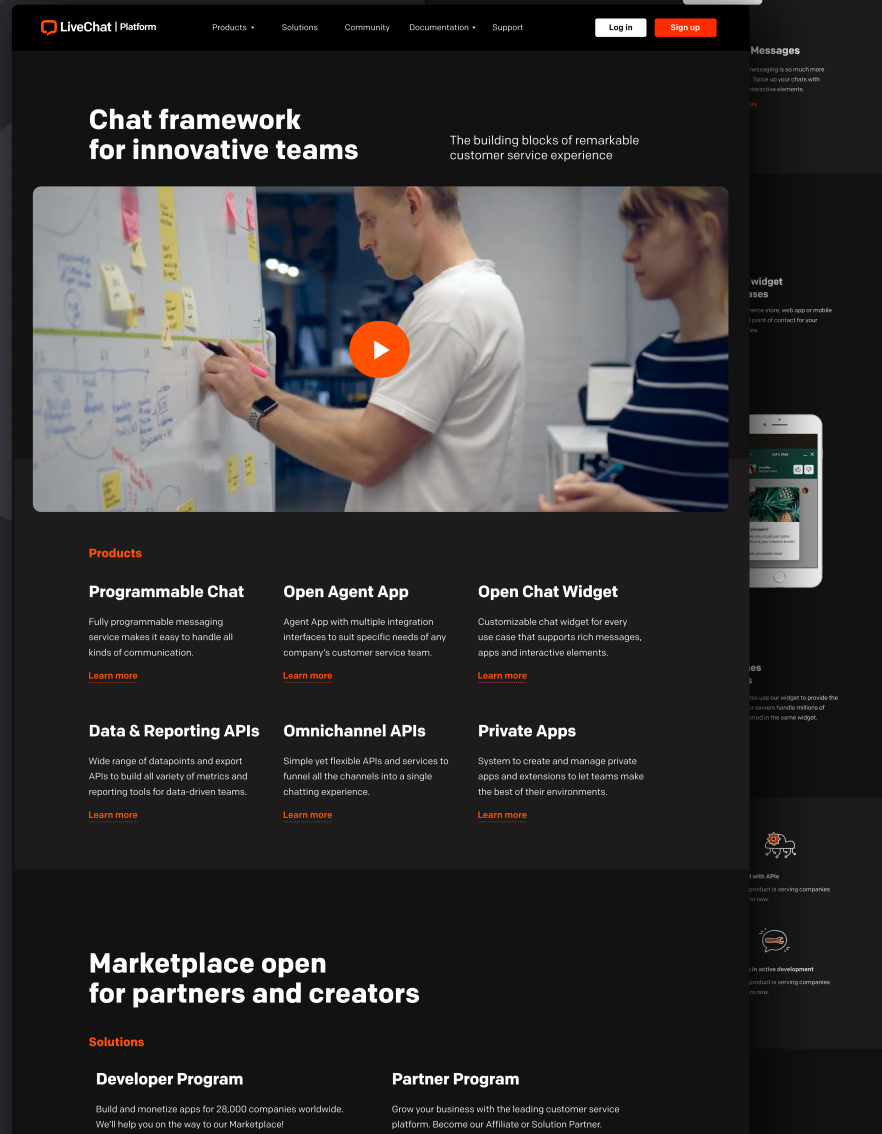
Pomysł na zmianę kierunku rozwoju produktu LiveChat jest odpowiedzią na rosnącą liczbę jednostkowych wymagań użytkowników względem aplikacji. Aby sprostać i wyprzedzić oczekiwania klientów, LiveChat Software buduje wokół swojego rozwiązania ekosystem.

Zmiana modelu biznesowego na platformę, w dłuższej perspektywie, przyspieszy rozwój tworzonych przez Spółkę rozwiązań, a także ułatwi wprowadzanie do nich nowych funkcjonalności. Platforma umożliwia tworzenie i udostępnianie nowych funkcji nie tylko przez pracowników Spółki, ale także przez zewnętrzne jednostki (developerów, firmy programistyczne, partnerów, a także samych użytkowników). Dzięki platformie i udostępnianym na niej narzędziom każdy spoza firmy ma możliwość stworzenia własnego rozszerzenia czy aplikacji bazującej na technologii produktu LiveChat. W ten sposób możliwe jest wprowadzenie rozwiązań, których nie ma w produkcie, a które dla danego użytkownika są kluczowe.

Platforma wokół rozwiązania LiveChat składa się ze ściśle powiązanych ze sobą części. Pierwsza z nich to [Konsola Developerska](#), na której udostępniane są przez Spółkę odpowiednie narzędzia (instrukcje, dokumentacja API, przykłady kodów), dzięki nim możliwe jest tworzenie wtyczek, rozszerzeń. Kolejna część to [Marketplace](#), czyli "miejsce" w którym wszystkie stworzone produkty są przechowywane i udostępniane użytkownikom produktu LiveChat (w wersji płatnej i bezpłatnej). Trzecia część to budowana wokół platformy społeczność wszystkich jej uczestników, a także klientów Spółki. Celem społeczności jest wymiana doświadczeń, wspólne tworzenie aplikacji oraz nawiązywanie wzajemnych relacji.

Główne korzyści rozwoju produktu w modelu platformy to, że rozwiązania stają się bardziej elastyczne, przez co możliwe jest niemal dowolne dostosowywanie ich funkcjonalności do wymagań użytkowników. Sprawia to, że relacje użytkownika z produktem są mocniejsze, przez co trudniej jest mu zrezygnować z jego użycia. Platforma pozwala także na odkrywanie nieznanych dotąd przypadków użycia danego rozwiązania i dzielenie się tymi doświadczeniami.

W maju 2020 wartość miesięcznych przychodów ze sprzedaży aplikacji udostępnionych w Marketplace Spółki przez partnerów zewnętrznych przekroczyła poziom 10 tys. USD.



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

ChatBot

ChatBot to produkt, który umożliwia tworzenie chatbotów konwersacyjnych obsługujących różne scenariusze biznesowe. Ich głównym celem jest automatyzacja komunikacji firm oraz poprawa efektywności zespołów obsługi klienta poprzez rozwiązywanie powtarzalnych zapytań klientów. Wprowadzone na rynek rozwiązanie wpisuje się w przyjętą przez Spółkę strategię rozwijania oferty produktów, służących do komunikacji tekstowej z klientem. Jednocześnie odpowiada popularnemu obecnie trendowi automatyzacji komunikacji poprzez mechanizmy wykorzystujące sztuczną inteligencję.

Boty tworzone są poprzez przygotowanie szczegółowego scenariusza konwersacji w formie 'drzewa'. Opiera się ono na metodzie drag & drop, jest intuicyjne i proste, przez co dostępne także dla osób, które nie mają specjalistycznej wiedzy programistycznej.

- Chatboty, tworzone poprzez ChatBot, opierają się na dwóch systemach dopasowywania fraz podczas rozmowy z użytkownikiem. 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.
- ChatBot zintegrowany jest z rozwiązaniem LiveChat, ale też z innymi narzędziami, jak np. Facebook Messenger. Dodatkowo, użytkownik może połączyć stworzonego bota z wewnętrznym systemem, co pozwala m.in. na weryfikowanie i przesyłanie danych pozyskanych przez bota podczas rozmowy do innych systemów w firmie. Możliwości integracyjne ChatBot są właściwie nieograniczone ze względu na udostępnienie przez firmę API aplikacji.
- Sprzedaż ChatBot odbywa się bez dedykowanego zespołu sprzedaży. Spółka promuje swoje rozwiązania poprzez działania bezkosztowe, organicznie zwiększając bazę swoich użytkowników. Rozwiązanie funkcjonuje na rynku od czerwca 2017 roku (w wersji otwartej bety, od lutego 2018 r. jako kompletny produkt). Do klientów produktu zaliczają się takie firmy jak Boston University, Kayak, Adidas, UEFA, czy Intuit.
- Więcej informacji na temat produktu znajduje się na stronie internetowej: www.chatbot.com



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

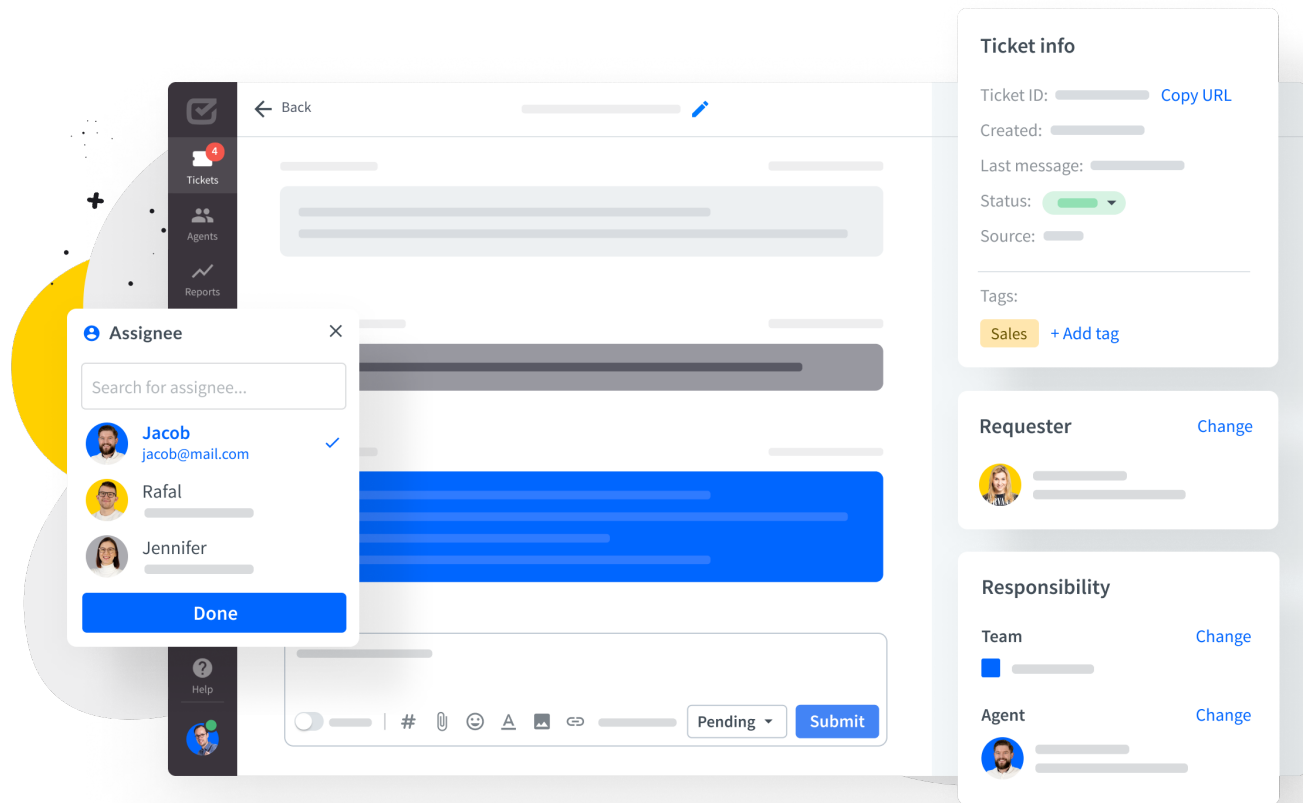
HelpDesk

HelpDesk to rozwiązanie, które ma wspierać komunikację biznesową z klientem poprzez różne kanały. W szczególności HelpDesk pomaga zarządzać tzw. "Ticketami", czyli sprawami zgłaszanymi przez klientów za pośrednictwem różnych kanałów komunikacji tekstowej (np. mail, live chat).

Produkt będzie systematycznie rozbudowywany, a jego wizja docelowo zakłada jak największą automatyzację takich procesów. Wśród funkcji oferowanych przez HelpDesk będzie wsparcie dla pracy w zespołach, grupowanie i tagowanie ticketów, ocena satysfakcji konsumentów, a także raportowanie i analiza danych. HelpDesk będzie stanowił rozwiązanie konkurencyjne dla takich produktów jak m.in. Zendesk, FreshDesk, ZOHO Desk, HappyFox, czy HelpScout i stanowić będzie wartościowe uzupełnienie oferty Spółki.

Komercyjna premiera HelpDesk miała miejsce w maju 2019 r. Produkt jest oferowany za pośrednictwem domeny helpdesk.com i pozyskał pierwszych klientów płatnych.

Szczegóły dotyczące produktu, dostępne są tutaj: www.helpdesk.com



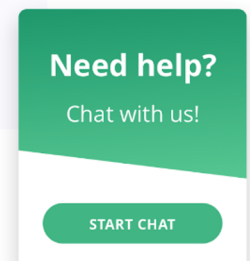
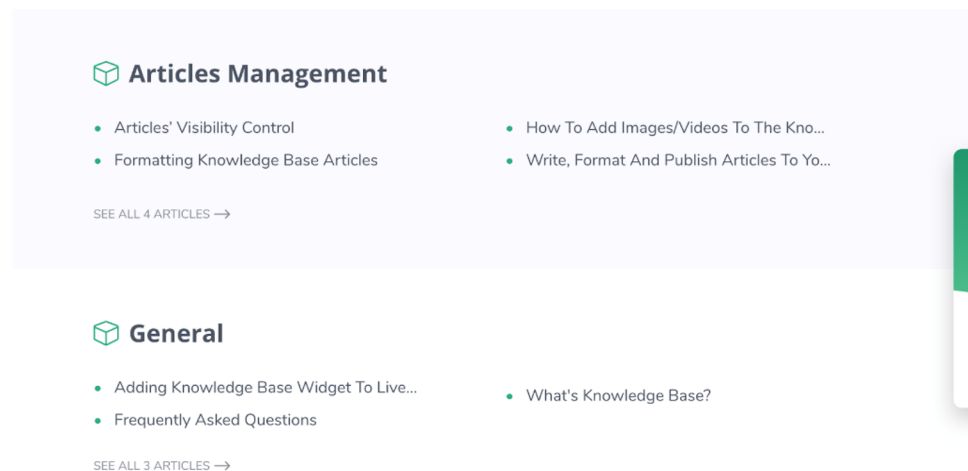
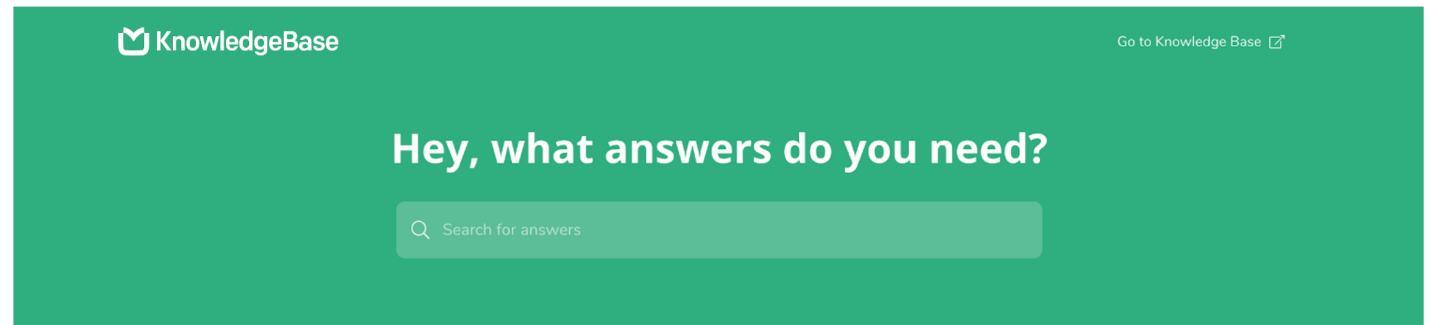
KnowledgeBase.ai

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 jej 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 informację 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.

Więcej informacji o produkcie znajduje się tutaj: www.knowledgebase.ai

KnowledgeBase



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

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. ChatBot, 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 agentów.



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 242,7 mld USD w 2019 r., w tym wartość rynku SaaS wyniosła ponad 100 mld USD.

Zgodnie z prognozami, wartość obu rynków do 2022 r. wzrośnie do odpowiednio 364,1 mld USD i 140,6 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”.

W pełni wiarygodne oszacowanie wielkości rynku rozwiązań typu live chat jest trudne ze względu na dużą liczbę dostawców, którzy nie publikują danych finansowych, wiele rozwiązań typu free lub freemium, lub sprzedawanych razem z innymi usługami.

Zgodnie z danymi podawanymi przez firmę badawczą Datanyze na rynku rozwiązań live chat obecnych jest ponad 200 różnych technologii. 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 Intercom, Drift, Olark, JivoChat, Tidio, czy Tawk.to (model darmowy). Na rynku dostępne jest też rozwiązanie Facebook Customer Chat Plugin. Spółka ocenia jednak, że jej bezpośrednimi konkurentami w segmencie premium są m.in. spółki Zendesk, Drift i Intercom.

W 2018 Spółka dołączyła do swojej oferty rozwiązanie ChatBot pozwalające na automatyzację komunikacji z klientami. Prognozy i oceny dotyczące wartości tego rynku bardzo się różnią. Według raportu firmy Kenneth Research wartość rynku „Conversational Artificial Intelligence” obejmującego m.in. wirtualnych asystentów i chatboty będzie rósł średniorocznie w okresie 2019-2024 o 30% aby osiągnąć na koniec tego okresu wartość 15,8 mld dolarów. Natomiast według prognozy firmy Grand Review Research wartość samego rynku chatbotów wyniesie 1,25 mld dolarów w 2025 r. (co zakłada średnioroczny wzrost na poziomie 24 proc.).



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 prowadzonego przez CyberSource Corporation HQ z siedzibą w San Francisco, USA, pełniącego funkcję pośrednika przeprowadzającego od strony technicznej płatności 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.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.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 ewentualne 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 tejże zmiany. Podobnie Authorize może jednostronnie zakończyć świadczenie usług, po uprzednim uprzedzeniu. Także wypowiedzenie umowy nie może rodzic odpowiedzialności odszkodowawczej Authorize.

Umowa z podmiotem świadczącym usługę rozliczania płatności

Spółka zależna od Emitenta LiveChat, Inc. korzysta z usług serwisu 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 logo, 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 ustalane 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 powiązanymi

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 odsprzedaniu 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.

W raportowanym okresie Spółka zawierała transakcje z podmiotem konsolidowanym LiveChat, Inc. W rezultacie w wystąpiły kategorie bilansowe i wynikowe wskazane poniżej:

Przychody ze sprzedaży do Livechat Inc:	84 539 631,88 zł
Koszty zakupionych usług od Livechat Inc:	15 773 038,82 zł
Należności od Livechat Inc:	2 385 375,39 zł
Zobowiązania wobec Livechat Inc:	0,00 zł

Powyższe transakcje zostały wyłączone w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym.

Informacje o transakcjach zawartych z podmiotami powiązanymi na warunkach innych niż rynkowe

Nie zawarto tego rodzaju transakcji.

Zaciągnięte i wypowiedziane umowy kredytów i pożyczek

W okresie od 1 kwietnia 2020 r. do 30 września 2020 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 okresie od 1 marca 2020 r. do 30 września 2020 r. 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

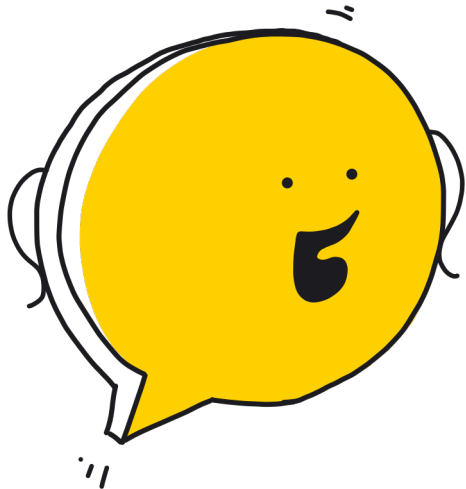
W okresie sprawozdawczym Grupa nie była stroną żadnych postępowań sądowych i administracyjnych.

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 rosnąć. Zostawia to ogromny potencjał rozwoju dla całego sektora.



Strategia rozwoju Grupy

Rozwój produktu

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

- a) rozwój funkcjonalny aplikacji;
- b) 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;
- c) 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:

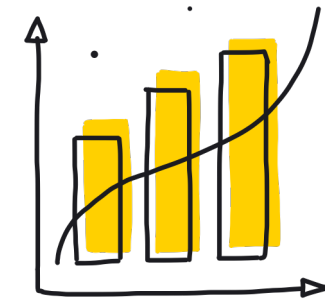
- Automatyzację działań marketingowych oraz marketing przychodzący („inbound marketing”);
- Stałe umacnianie pozycji LiveChat w obszarze obsługi klienta;
- Dalszy rozwój programu afiliacyjnego;
- Rozwój nowych kanałów pozyskiwania nowych użytkowników.

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). W krótszej perspektywie istotny wpływ na wyniki mogą mieć m.in. kurs USD/PLN a także polityka fiskalna państwa.



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Perspektywy rozwoju

Ryzyka oraz kluczowe czynniki wpływające na perspektywy rozwoju Grupy Kapitałowej 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 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 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 się dynamicznym rozwojem i rosnącym poziomem 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.

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Perspektywy rozwoju

Ryzyka związane z działalnością Grupy

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.

W pierwszych miesiącach 2018 r. Spółka odczuła spadek dynamiki pozyskiwania nowych klientów, co było efektem zmian w modelu biznesowym internetowych porównywarek cenowych (np. Capterra, czy GetApp) i zwiększeniem kosztów obecności i promocji w tych serwisach. Poprzez ten kanał dotarcia do klienta Spółka generowała kilkanaście procent nowych klientów. Obecnie Spółka prowadzi prace, które mają zarówno pozwolić jej na zbudowanie nowych, niskokosztowych kanałów dotarcia do klientów, jak również bada biznesową efektywność korzystania z metod związanych z wyższymi kosztami pozyskania klienta. Obecnie 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.

Ryzyko związane z awariami technicznymi

Sprzedż 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.

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.

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.

Ryzyko związane z koncentracją produktową

LiveChat Software zdecydowaną większość przychodów uzyskuje wciąż 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.

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 zawieranymi z Klientami

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

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Perspektywy rozwoju

Ryzyka związane z działalnością Grupy

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.

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, skłonного 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 zapłatą żądanego odszkodowania. Należy zaznaczyć, iż powyższe ryzyko nie jest ryzykiem charakterystycznym wyłącznie dla Emitenta, ale dotyczy także szerokiej grupy podmiotów działających w obszarze nowych technologii.

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 Spółki 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 zasady wynikającej 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 uwagi 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.

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.

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Perspektywy rozwoju

Ryzyka związane z działalnością Grupy

Ryzyko podatkowe związane z cenami transferowymi zwłaszcza na gruncie prawa amerykańskiego

Przychody Emitenta pochodzą ze sprzedaży systemu LiveChat na rzecz spółki zależnej LiveChat Inc., która dalej sprzedaje go 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.

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.

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 Software 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.



Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych

Rachunek zysków i strat

[PLN]	H1 2020/21	H1 2019/20	Zmiana
Przychody ze sprzedaży	84 738 237	62 496 575	+35,6%
Koszt własny sprzedaży	14 582 525	8 953 531	
Zysk (strata) brutto ze sprzedaży	70 155 712	53 543 043	
Koszty sprzedaży	14 961 830	8 476 827	
Koszty ogólnego zarządu	5 447 605	6 498 202	
Zysk (strata) ze sprzedaży	49 746 277	38 568 013	
Pozostałe przychody operacyjne	14 974	6 975	
Pozostałe koszty operacyjne	70 520	6 036	
Zysk (strata) na działalności operacyjnej	49 690 731	38 568 952	+28,8%
Przychody finansowe	4 378	40 605	
Koszty finansowe	38 986	3 326	
Zysk (strata) przed opodatkowaniem	49 656 123	38 606 321	
Podatek dochodowy	3 216 959	7 523 889	
Zysk (strata) netto	46 439 163	31 082 343	+49,4%

Komentarz dotyczący czynników mających wpływ na wyniki finansowe:

Istotny wpływ na zysk netto zanotowany w II kwartale roku finansowego miały negatywne różnice kursowe w wysokości 2,9 mln zł. Wynika on z różnicy między kursem USD/PLN z faktury sprzedażowej wystawionej przez LiveChat Software S.A. do LiveChat, Inc. a kursem dla odpowiedniej pozycji z na zakończenie okresu. Opisany efekt będzie występował w kolejnych okresach, jednak Spółka zakłada, że jego skala będzie istotnie mniejsza.

Negatywny efekt wpływu rozliczenia różnic kursowych, traktowany jako wydarzenie jednorazowe, wyniósł 2,9 mln zł i jest widoczny w kosztach sprzedaży. "Znormalizowane" wyniki, bez tego wpływu, wyniosłyby:

- Zysk brutto na sprzedaży: 73,0 mln zł
- Zysk operacyjny: 52,5 mln zł
- EBITDA: 57,2 mln zł

Wpływ na zysk netto w I półroczu 2020/21 roku finansowego miało także zastosowanie ulgi podatkowej wynikającej z programu IP Box. Oszczędność podatkowa wynikająca z zastosowania tego programu w odniesieniu do przychodów z naszych aplikacji wyniosła 6,2 mln zł. W rezultacie efektywna stawka podatkowa w I półroczu roku finansowego wyniosła 6,5%.

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych

Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

[PLN]	30 września 2020 r.	31 marca 2020 r.	Zmiana
Aktywa trwałe	34 950 306	33 071 399	+5,7%
Wartości niematerialne i prawne	27 354 694	26 528 261	
Rzeczowe aktywa trwałe	3 914 228	4 321 082	
Należności długoterminowe	181 915	181 915	
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	233 179	145 902	
Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	3 266 291	1 894 240	
Aktywa obrotowe	50 547 918	54 557 415	-7,3%
Zapasy	-	-	
Należności z tytułu dostaw i usług	677 097	485 832	
Pozostałe należności	18 607 355	15 329 346	
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty	31 135 523	38 681 765	
Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	127 943	60 472	
Aktywa ogółem	85 498 224	87 628 815	-2,4%

W strukturze aktywów dominują aktywa płynne. Wskaźniki płynności pozostają na bardzo wysokim poziomie.

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

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych

Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

[PLN]	30 września 2020 r.	31 marca 2020 r.	Zmiana
Kapitał (fundusz) własny	76 453 088	78 689 663	+8,7%
Kapitał podstawowy	515 000	515 000	
Kapitał zapasowy z zysku zatrzymanego oraz transakcji połączenia pod wspólną kontrolą	28 547 392	16 578 404	
Różnice kursowe z przeliczenia	-75 961	180 777	
Wyłacone zaliczki na dywidendę	-	-15 450 000	
Niepodzielony wynik z lat ubiegłych	1 027 494	737 638	
Zysk (strata) netto roku obrotowego	46 439 163	76 118 844	
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	9 045 136	8 948 152	+1,1%
Długoterminowe	1 934 023	2 338 711	
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	-	424	
Inne zobowiązania finansowe	1 934 023	2 338 287	
Krótkoterminowe	7 111 113	6 609 441	
Zobowiązania z tytułu dostaw i usług	6 023 373	4 855 563	
Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego	97 880	687 329	
Pozostałe zobowiązania	175 321	239 891	
Pasywa ogółem	85 498 224	87 628 815	-2,4%

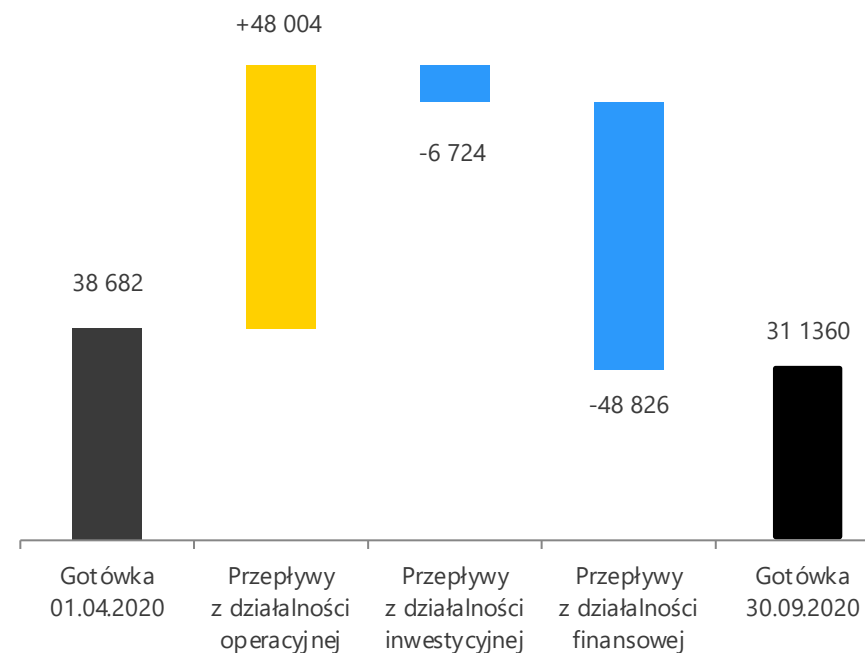
Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych

Sytuacja pieniężna

[PLN]	H1 2020/21	H1 2019/20	Zmiana
Zysk (strata) brutto	49 656 123	38 606 231	
Korekty razem, w tym m.in.:	-1 652 256	- 6 893 706	
Amortyzacja	4 613 718	2 635 451	
Podatek dochodowy zapłacony	-3 806 399	-10 135 429	
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	48 003 867	31 712 525	
Otrzymane odsetki	564	40 605	
Wydatki na nabycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	-6 412 176	-5 343 124	
Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej	-6 723 717	-5 302 520	
Dywidendy wypłacone	-48 410 000	-36 307 500	
Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej	-48 826 391	-36 310 826	
Przepływy pieniężne netto razem	-7 546 241	-9 900 820	-23,8%
Środki pieniężne na początek okresu	38 681 765	32 624 369	
Środki pieniężne na koniec okresu	31 135 523	22 273 549	+37,0%

Przepływy pieniężne w tys. zł



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. rekomenduje Walnemu Zgromadzeniu wypłatę maksymalnej części 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.

Zarząd, za zgodą Rady Nadzorczej, jest uprawniony do podejmowania decyzji w sprawie wypłaty zaliczek na poczet spodziewanej dywidendy.

Opis istotnych pozycji pozabilansowych

Grupa nie posiada istotnych pozycji pozabilansowych.

Prognoza finansowa Grupy

Zarząd Spółki nie opublikował prognoz finansowych na rok obrotowy 2020/21.

Opis wykorzystania przez Emitenta wpływów z emisji

W okresie objętym niniejszym sprawozdaniem Spółka nie przeprowadziła emisji akcji.

Podstawowe wskaźniki

W raportowanym okresie finansowym podstawowe czynniki finansowe Grupy kształtowały się następująco:

	H1 2020/21	H1 2019/20
Rentowność sprzedaży brutto	82,8%	85,7%
Rentowność EBITDA	64,1%	65,9%
Rentowność operacyjna	58,6%	61,7%
Rentowność netto	54,8%	49,7%

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników jednostkowych

Rachunek zysków i strat

[PLN]	H1 2020/21	H1 2019/20	Zmiana
Przychody ze sprzedaży	84 738 237	62 496 575	+35,6%
Koszt własny sprzedaży	11 732 540	8 935 978	
Zysk (strata) brutto ze sprzedaży	73 005 697	53 560 596	
Koszty sprzedaży	15 115 713	8 501 446	
Koszty ogólnego zarządu	5 477 902	6 613 909	
Zysk (strata) ze sprzedaży	52 412 082	38 445 242	
Pozostałe przychody operacyjne	14 974	6 975	
Pozostałe koszty operacyjne	70 520	6 036	
Zysk (strata) na działalności operacyjnej	52 356 536	38 446 181	+36,2%
Przychody finansowe	4 378	40 605	
Koszty finansowe	2 888 971	20 879	
Zysk (strata) przed opodatkowaniem	49 471 943	38 465 907	
Podatek dochodowy	3 216 959	7 532 889	
Zysk (strata) netto	46 254 983	30 942 018	+49,5%

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników jednostkowych

Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

[PLN]	30 września 2020 r.	31 marca 2020 r.	Zmiana
Aktywa trwałe	32 203 410	29 908 112	+7,7%
Wartości niematerialne i prawne	27 354 694	26 528 261	
Rzeczowe aktywa trwałe	1 165 675	1 156 138	
Należności długoterminowe	181 915	181 915	
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	233 179	145 902	
Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	3 499 479	3 139 032	
Aktywa obrotowe	49 108 453	53 163 887	-7,6%
Zapasy	27 589	26 869	
Należności z tytułu dostaw i usług od jednostek powiązanych	2 385 375	658 216	
Należności od pozostałych jednostek	18 709 240	15 311 494	
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty	27 858 306	37 106 835	
Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	127 943	60 472	
Aktywa ogółem	81 311 863	83 071 999	-2,1%

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników jednostkowych

Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

[PLN]	30 września 2020 r.	31 marca 2020 r.	Zmiana
Kapitał (fundusz) własny	75 317 375	77 472 392	-2,8%
Kapitał podstawowy	515 000	515 000	
Kapitał zapasowy z zysku zatrzymanego oraz transakcji połączenia pod wspólną kontrolą	28 547 392	16 578 404	
Zysk (strata) netto roku obrotowego	46 254 983	75 828 988	
Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego	0	-15 450 000	
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	5 994 488	5 999 607	+7,1%
Długoterminowe	0	424	
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	0	424	
Krótkoterminowe	3 122 815	3 301 564	
Zobowiązania z tytułu dostaw i usług wobec pozostałych jednostek	3 122 815	3 301 564	
Z tytułu wynagrodzeń	173 130	235 701	
Rozliczenia Międzyokresowe	2 871 673	2 297 619	
Pasywa ogółem	81 311 863	83 071 999	-2,1%

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników jednostkowych

Sytuacja pieniężna

[PLN]	H1 2020/21	H1 2019/20	Zmiana
Zysk (strata) netto	46 254 983	30 942 018	
Korekty razem:	-719 415	-307 607	
Amortyzacja	4 197 326,25	2 635 451	
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	45 535 568	30 634 411	
Zbycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	38 078	5 548	
Wydatki na nabycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	6 412 176	5 343 124	
Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej	-6 374 098	-5 296 972	
Dywidendy wypłacone	48 410 000	36 310 826	
Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej	-48 410 000	-36 310 826	
Przepływy pieniężne netto razem	-9 248 529	-10 973 387	-15,7%
Środki pieniężne na początek okresu	37 106 835	32 039 847	
Środki pieniężne na koniec okresu	27 858 306	21 066 460	+32,2%

Informacje o akcjach i akcjonariacie

Struktura kapitału zakładowego

Na dzień sporządzenia raportu na kapitał zakładowy Spółki 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 Spółki wynosi 0,02 (dwa grosze) zł.

Zmiany w strukturze akcjonariatu

W I połowie roku finansowego w strukturze akcjonariatu Spółki nie zaszły znaczące zmiany. W dniu 22 października 2020 r. Spółka otrzymała zawiadomienie od Mariusza Ciepłego oraz Macieja Jarzębowskiego („Akcjonariuszy Sprzedających”) o rozpoczęciu przez Akcjonariuszy Sprzedających procesu budowania przyspieszonej księgi popytu („Procedura ABB”), której celem była sprzedaż do 1.287.500 akcji Spółki posiadanych przez Akcjonariuszy Sprzedających stanowiących łącznie 5% kapitału zakładowego Spółki oraz uprawniających do 5% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki.

Procedura została zakończona następnego dnia, a w dniu 28 października 2020 roku Spółka otrzymała od akcjonariuszy powiadomienia o zmianach w udziale w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu:

Zgodnie z treścią otrzymanych zawiadomień, na skutek przeniesienia akcji Spółki w dniu 28 października 2020 r. w wyniku zawarcia przez

Struktura akcjonariatu*

Akcjonariusz	Liczba akcji i głosów na WZ	Udział w głosach na WZ
Nationale-Nederlanden PTE	1 591 000	6,18%
Aviva OFE Aviva Santander	1 687 000	6,55%
Porozumienie akcjonariuszy Podmiot dominujący, w tym powyżej 5 proc.:	10 790 022	41,90%
Mariusz Ciepły	3 366 250	13,07%
Maciej Jarzębowski	2 366 250	9,19%
Jakub Sitarz	3 010 000	11,69%
Pozostali	11 681 978	45,37%
RAZEM	25 750 000	100,00%

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 dzień zatwierdzenia raportu, zgodnie z otrzymanymi zawiadomieniami od akcjonariuszy i publicznie dostępnymi raportami dotyczącymi składu portfeli otwartych funduszy emerytalnych

Akcjonariuszy Sprzedających transakcji pakietowych sprzedaży łącznie 1.287.500 akcji Spółki w ramach procesu budowania przyspieszonej księgi popytu:

Procedura została zakończona następnego dnia, a w dniu 28 października 2020 roku Spółka otrzymała od akcjonariuszy powiadomienia o zmianach w udziale w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu:

Zgodnie z treścią otrzymanych zawiadomień, na skutek przeniesienia akcji Spółki w dniu 28 października 2020 r. w wyniku zawarcia przez Akcjonariuszy Sprzedających transakcji pakietowych sprzedaży łącznie 1.287.500 akcji Spółki w ramach procesu budowania przyspieszonej księgi popytu:

- udział pana Mariusza Ciepłego w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu Spółki zmniejszył się z 15,57% do 13,07%;
- udział pana Macieja Jarzębowskiego w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu Spółki zmniejszył się z 11,69% do 9,19%; oraz
- łączny udział stron Porozumienia Akcjonariuszy (Mariusz Ciepły, Maciej Jarzębowski, Jakub Sitarz, Urszula Jarzębowska, Szymon Klimczak, Krzysztof Górski) w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki zmniejszył się z 46,90% do 41,90%.

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 2020/21 roku finansowego Zarząd pracował w powyższym składzie.

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 Brand24 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 Controllingu Przedsiębiorstw. W trakcie pracy zawodowej ukończyła także studia podyplomowe na kierunku Controlling 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 2020 r. do 30 września 2020 r.:

Nazwisko i imię	Funkcja	Wynagrodzenie
Mariusz Ciepły	Prezes Zarządu	298 288
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu	198 859
RAZEM	-	497 147

Członkowie Rady Nadzorczej nie pobierali wynagrodzenia od Spółki w trakcie raportowanego okresu.

Zasady działania Zarządu

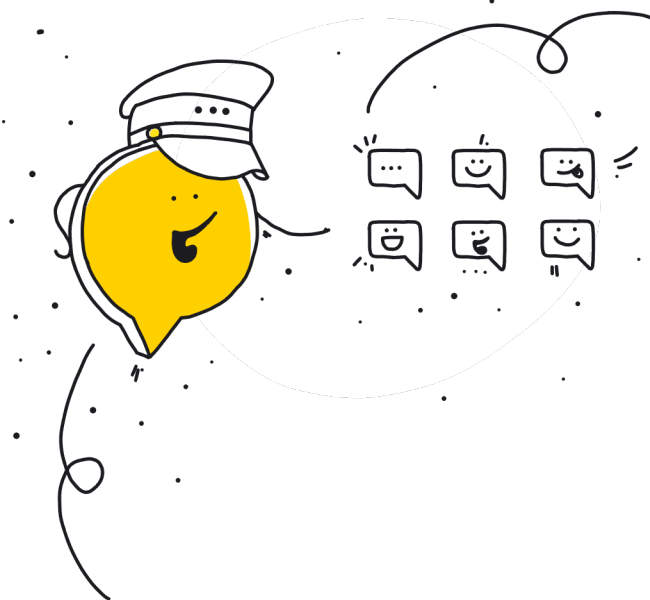
Zarząd reprezentuje Spółkę i prowadzi sprawy Spółki. Zarząd działa na podstawie przepisów Kodeksu spółek handlowych, Statutu Spółki, uchwał Rady Nadzorczej, uchwał Walnego Zgromadzenia, Regulaminu Zarządu oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Zarząd wykonuje obowiązki kolegiąlnie, podejmując uchwały na posiedzeniach Zarządu. Uchwały zapadają zwykłą większością głosów. W razie równości głosów decyduje głos Prezesa Zarządu. Zarząd podejmuje uchwały, jeżeli na posiedzeniu jest obecna co najmniej połowa członków Zarządu, w tym Prezes Zarządu. Posiedzenia Zarządu odbywają się nie rzadziej niż raz w miesiącu. Posiedzenia zwołuje Prezes Zarządu lub w razie jego nieobecności Wiceprezes Zarządu lub inny członek Zarządu zastępujący Prezesa Zarządu. Posiedzenie Zarządu może odbyć się również bez formalnego zwołania, jeżeli na posiedzeniu Zarządu są obecni wszyscy członkowie Zarządu. Posiedzenia Zarządu zwołuje się na żądanie każdego z członków Zarządu z porządkiem posiedzenia wskazanym przez wnioskodawcę. Na takim posiedzeniu Zarządu mogą być rozpoznawane również inne sprawy, o ile zostaną zamieszczone w porządku obrad.

Posiedzeniom Zarządu przewodniczy Prezes Zarządu lub inny członek wskazany przez Prezesa Zarządu, a w razie ich braku inny Członek Zarządu.

Członek Zarządu może uczestniczyć w posiedzeniu za pośrednictwem środków komunikowania na odległość. W posiedzeniach Zarządu mogą brać udział osoby zaproszone przez Prezesa Zarządu.

Zarząd może podjąć uchwałę poza posiedzeniem Zarządu w drodze głosowania pisemnego lub głosowania przy użyciu środków komunikowania na odległość.

Zasady działania Zarządu zostały szczegółowo opisane w Statucie Spółki oraz Regulaminie Zarządu, których pełny tekst dostępny jest na stronie internetowej Spółki.



Władze Grupy Kapitałowej

Skład osobowy Rady Nadzorczej

Na dzień 30 września 2020 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, w 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 równolegle 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 Inwestycji 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 S.A.

Marcin Mańdziak spełnia kryteria niezależnego Członka Rady Nadzorczej.

Akcje w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących

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

Imię i nazwisko	Funkcja	Liczba akcji
Mariusz Ciepły	Prezes Zarządu	3 366 250
Urszula Jarzębowska *	Członek Zarządu	1 210 250
Maciej Jarzębowski	Przewodniczący Rady Nadzorczej	2 366 250
Jakub Sitarz *	Członek Rady Nadzorczej	3 010 000
Marcin Mańdziak *	Członek Rady Nadzorczej	2 358

* w omawianym okresie nie zmieniła się liczba akcji posiadanych przez daną osobę zarządzającą bądź nadzorującą.

W dniu 22 października 2020 r. Spółka otrzymała informacje o planowanych transakcjach zbycia akcji przez p. Mariusza Ciepłego i p. Macieja Jarzębowskiego, które dokładnie są opisane w części raportu poświęconej zmianom w akcjonariacie.

Polityka Wynagrodzeń

Polityka wynagrodzeń członków Zarządu i Rady Nadzorczej LiveChat Software

W dniu 11 sierpnia 2020 r. Rada Nadzorcza zatwierdziła dokument "Polityka wynagrodzeń członków Zarządu i Rady Nadzorczej LiveChat Software" (dalej „Polityka”), który został następnie przyjęty przez Walne Zgromadzenie w dniu 18 sierpnia 2020 r.

„Polityka” reguluje zasady wynagradzania członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej LiveChat Software. Jej pełny i aktualny tekst jest dostępny w serwisie relacji inwestorskich na stronie internetowej Spółki.

Zgodnie z ustaleniami „Polityki” wynagrodzenie członków Zarządu Spółki składa się z części stałej oraz zmiennej i jest ustalane przez Radę Nadzorczą, która podejmuje uchwały w tej sprawie.

Rada Nadzorcza powołując Członka Zarządu określa podstawowe składniki jego wynagrodzenia, w tym wysokość Wynagrodzenia Zasadniczego i wysokość Wynagrodzenia Premiowego oraz zasady uzależnienia wynagrodzenia zmiennego od wyników finansowych Spółki lub od innych kryteriów.

Wysokość Wynagrodzenia Zasadniczego przyznanego Członkowi Zarządu nie może przekraczać 15-krotności przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wliczania nagród z zysku w czwartym kwartale roku poprzedniego, ogłoszonego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego.

Każdy z Członków Zarządu Spółki może otrzymywać wynagrodzenie zmienne (premie), uzależnione od wyników finansowych Spółki i/lub uzależnione także od innych kryteriów wyraźnie wskazanych w odpowiedniej uchwale Rady Nadzorczej.

Celem Wynagrodzenia Premiowego jest nagrodzenie Członków Zarządu za osiągnięcie zadań o charakterze ilościowym lub jakościowym, sprzyjające wzrostowi wartości Spółki, osiągnięciu przez Spółkę wyników w skali roku obrotowego, jak również sprzyjające realizacji przez Spółkę celów długoterminowych.

W przypadku członków Rady Nadzorczej wyłączną podstawą prawną ich wynagradzania są uchwały Walnego Zgromadzenia. Wynagrodzenie Stałe członka Rady Nadzorczej powinno być zróżnicowane w zależności od pełnionej funkcji (np. przewodniczenie i zastępowanie w przewodnictwie Radzie Nadzorczej i jej komitetom, udział w komitetach Rady Nadzorczej). Wynagrodzenie Członków Rady Nadzorczej spełniających kryterium niezależności powinno sprzyjać utrzymaniu statusu niezależności od akcjonariusza większościowego oraz od decydentów Spółki.

Uwzględnienie warunków pracy i płacy innych pracowników

Spółka, z uwagi na przeważającą działalność, to jest tworzenie rozwiązań softwarowych, w swojej działalności funkcjonuje w przeważającym zakresie oparciu o osoby zatrudnione na umowach zleceniach oraz osoby samozatrudnione (jednoosobowa działalność gospodarcza). Wykorzystanie takich form współpracy umożliwia elastyczny dobór najlepszej kadry i szybkie reagowanie na ciągle zmieniające się realia gospodarcze związane z dostępnością zasobów osobowych na rynku w danym czasie, co w szczególności jest charakterystyczne dla sektora, w którym działa Spółka. Umożliwia również dostosowanie warunków współpracy z kadrą osobową do realizowanych zadań, w szczególności ścisłe powiązanie wielkości wynagrodzenia z uzyskiwanymi efektami ekonomicznymi przez Spółkę i/lub Grupę.

Wynagrodzenie Zarządu kadencji 2020–23

Rada Nadzorcza LiveChat Software w dniu 18 sierpnia 2020 r. podjęła uchwałę zgodnie z którą ustaliła pensję Prezesa Zarządu na 77.004,90 zł brutto miesięcznie a Członka Zarządu na 47.446,08 zł brutto.

Dodatkowo Rada Nadzorcza ustaliła Wynagrodzenie Zmienne (Premię) w wysokości 1% zysku brutto Spółki wypracowanego w danym roku obrotowym. Premia jest należna każdemu Członkowi Zarządu.

Ustalenie ostatecznej wysokości Premii należnej za dany rok obrotowy oraz rozliczenie wypłaconych zaliczek Premii zostanie dokonane przez Radę Nadzorczą w formie uchwały w terminie trzydziestu dni od daty uchwały Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia, zatwierdzającej sprawozdanie finansowe Spółki za dany rok obrotowy, zbadane przez biegłego rewidenta. Uchwała Rady Nadzorczej podejmowana jest na podstawie wniosku Prezesa Zarządu.

Pozostałe 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 2020/21 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.

Firma audytorska

W dniu 17 października 2019 r. Rada Nadzorcza podjęła uchwałę w sprawie wyboru nowej firmy audytorskiej do wykonania badania ustawowego sprawozdań finansowych LIVECHAT Software S.A. w okresie od 01.04.2019 do 31.03.2021 roku oraz wykonania badania ustawowego skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej LIVECHAT Software w okresie od 01.04.2019 do 31.03.2021 roku, a także badania dobrowolnego sprawozdań finansowych śródrocznych LIVECHAT Software SA w okresie od 01.04.2019 do 31.03.2021 roku oraz przeglądu śródrocznych skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej LIVECHAT Software w okresie od 01.04.2019 do 31.03.2021 roku.

Zgodnie z ww. uchwałą, Rada Nadzorcza kierując się pozytywną rekomendacją Komitetu Audytu, wybrała do wykonania wyżej wymienionych badań firmę Grant Thornton Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.k.

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.

Informacja o zatrudnieniu

Na koniec kwartału Spółka współpracowała na stałe z 185 osobami. Największe zespoły tworzą programiści oraz dział obsługi klienta, pracujący w modelu 24/7. Następnie pod względem wielkości są dział marketingu oraz najmniejszy zespół: Zarząd, dział finansów i administracji. W Zarządzie zasiadają osoby od wielu lat pracujące nad projektem LiveChat.



Oświadczenia

Wrocław, 26 listopada 2020 r.

Niniejsze Sprawozdanie Zarządu za okres sześciu miesięcy zakończonych w dniu 30 września 2020 roku, a także jednostkowe sprawozdanie finansowe LiveChat Software S.A. oraz skonsolidowane sprawozdanie finansowe za okres sześciu miesięcy zakończonych w dniu 30 września 2020 r., zostały zatwierdzone do publikacji w dniu 26 listopada 2020 r.



Prezes Zarządu Mariusz Cieply



Członek Zarządu Urszula Jarzembowska



Dyrektor Finansowy Joanna Alwin

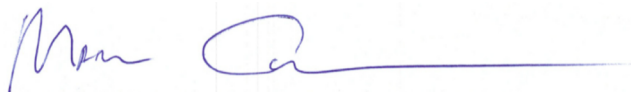
Oświadczenia

Wrocław, 26 listopada 2020 r.

Oświadczenie Zarządu w sprawie rzetelności sporządzenia skonsolidowanego sprawozdania finansowego grupy kapitałowej LiveChat Software za okres sześciu miesięcy zakończony 30 września 2020 r.

Zarząd LiveChat Software S.A. oświadcza, iż wedle jego najlepszej wiedzy, skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy LiveChat Software za okres 6 miesięcy zakończony 30 września 2020 r. oraz 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 Spółki zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Spółki, w tym opis podstawowych ryzyk i zagrożeń.



Prezes Zarządu Mariusz Ciepły



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska



Dyrektor Finansowy Joanna Alwin

Wrocław, 26 listopada 2020 r.

Oświadczenie Zarządu w sprawie rzetelności sporządzenia jednostkowego sprawozdania finansowego LiveChat Software SA za okres sześciu miesięcy zakończony 30 września 2020 r.

Zarząd LiveChat Software oświadcza, iż wedle jego najlepszej wiedzy, jednostkowe sprawozdanie finansowe LiveChat Software SA za okres 6 miesięcy zakończony 30 września 2020 r. oraz 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 Ciepły



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska



Dyrektor Finansowy Joanna Alwin