



**SPRAWOZDANIE ZARZĄDU  
Z DZIAŁALNOŚCI SPÓŁKI  
VOICETEL COMMUNICATIONS S.A.**

za okres od 01.01.2018 r. do 31.12.2018 r.

Gdańsk, 28. maja 2019 r.

## Spis treści

1.	Opis spółki Voicetel Communications S.A.....	3
1.1.	Przedmiot działania.....	4
1.2.	Władze Spółki.....	4
1.3.	Miejsca prowadzenia działalności.....	5
1.4.	Posiadane przez spółkę oddziały.....	5
1.5.	Akcjonariat spółki.....	5
1.6.	Zatrudnienie.....	6
2.	Działalność Spółki Voicetel Communications S.A. w 2018 roku.....	6
2.1.	Opis działalności operacyjnej w 2018 roku.....	6
3.	Ocena finansowa.....	8
3.1.	Sytuacja finansowa.....	8
3.1.1.	Dane jednostkowe.....	8
3.2.	Opis istotnych pozycji pozabilansowych spółki Voicetel Communications S.A....	14
3.3.	Opis struktury głównych lokat kapitałowych lub głównych inwestycji kapitałowych spółki.	14
3.4.	Informacje o nabyciu akcji własnych, a w szczególności celu ich nabycia, liczbie i wartości nominalnej, ze wskazaniem, jaką część kapitału reprezentują, cenie nabycia oraz cenie sprzedaży tych akcji w przypadku ich zbycia.....	15
3.5.	Ryzyka, cele i metody zarządzania ryzykiem finansowym.....	15
3.5.1.	Czynniki ryzyka związane z otoczeniem, w jakim Spółka prowadzi działalność.	15
3.5.2.	Czynniki ryzyka związane z działalnością Spółki.....	17
3.6.	Informacje o instrumentach finansowych spółki.....	18
3.6.1.	Informacje o instrumentach finansowych spółki w zakresie ryzyka: zmiany cen, kredytowego, istotnych zakłóceń przepływów środków pieniężnych oraz utraty płynności finansowej, na jakie narażona jest jednostka.....	18
3.6.2.	Informacje o instrumentach finansowych spółki w zakresie przyjętych przez jednostkę celów i metod zarządzania ryzykiem finansowym, łącznie z metodami zabezpieczenia istotnych rodzajów planowanych transakcji, dla których stosowana jest rachunkowość zabezpieczeń.....	18
4.	Pozostałe informacje.....	18
4.1.	Przewidywany rozwój spółki Voicetel Communications S.A.....	18
4.2.	Ważniejsze okoliczności lub zdarzenia mające znaczący wpływ na działalność oraz wyniki finansowe spółki Voicetel Communications S.A. w roku obrotowym lub których wpływ jest możliwy w następnych latach.....	19
4.3.	Ważniejsze osiągnięcia w dziedzinie badań i rozwoju.....	19
4.4.	Istotne wydarzenia mające miejsce po zakończeniu roku obrotowego 2018.....	20

## 1. Opis spółki Voicetel Communications S.A.

### Podstawowe dane o Emitencie

nazwa firmy	VOICETEL COMMUNICATIONS Spółka Akcyjna
forma prawna	Spółka Akcyjna
adres siedziby	ul. Grzybowska 87, 00-844 Warszawa
numer telefonu	22 250 14 76
numer faksu	22 203 41 54
adres poczty elektronicznej	<a href="mailto:biuro@voicetel.pl">biuro@voicetel.pl</a>
adres strony internetowej	<a href="http://www.voicetel.pl">www.voicetel.pl</a>
numer krs	0000443544
regon	221798923
nip	9571067309

Spółka VOICETEL COMMUNICATIONS S.A. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Grzybowskiej 87, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000443544, NIP 9571067309, REGON 221798923, została związana w dniu 25.09.2012 r., decyzją dwóch wspólników w Spółkę Akcyjną pod firmą VOICETEL COMMUNICATIONS SA.

Czas trwania Spółki zgodnie ze statutem jest nieoznaczony.

Kapitał podstawowy Spółki na dzień 31.12.2018 roku wynosił - 112.001,00 zł. i składał się ze 1.120.010 akcji po 0,10 zł każda.

Kapitał własny na dzień 31.12.2018 roku wynosił - 31 307 847,68 zł z tego:

- kapitał podstawowy: 112 001,00 zł
- kapitał rezerwowy: -
- kapitał zapasowy: 17 132 903,02 zł

Kapitał zapasowy został utworzony z odpisów z czystego zysku. Do kapitału zapasowego przelewane są również nadwyżki osiągnięte przy wydawaniu akcji powyżej ich wartości nominalnej, a pozostałe po pokryciu kosztów ich wydania.

## 1.1. Przedmiot działania

Podstawowym przedmiotem działalności Spółki w 2018 roku z uwzględnieniem Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD) jest:

- a) działalność związana z oprogramowaniem i doradztwem w zakresie informatyki oraz działalność powiązana - 62.0,
- b) przetwarzanie danych; zarządzanie stronami internetowymi (hosting) i podobna działalność; działalność portali internetowych - 63.1,
- c) działalność firm centralnych (headoffice); doradztwo związane z zarządzaniem - 70,
- d) reklama, badanie rynku i opinii publicznej - 73.

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

## 1.2. Władze Spółki

W okresie od 01.01.2018 do 31.12.2018 r. Zarząd Spółki działał w niezmienionym składzie osobowym:

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

W okresie od 01.01.2018 r. do 31.12.2018 r. Rada Nadzorcza pełniła swe obowiązki w następującym składzie:

- Jakub Płachta - Przewodniczący Rady Nadzorczej, data ponownego powołania 8.11.2017r.
- Bogdan Lewicki - Członek Rady Nadzorczej - data ponownego powołania 8.11.2017r.

- Włodzimierz Andrzej Wójcicki – Członek Rady Nadzorczej – data powołania 8.11.2017r.
- Jakub Kleban – Członek Rady Nadzorczej – data powołania 8.11.2017r.
- Grzegorz Marek Wapiński – Członek Rady Nadzorczej – data powołania 8.11.2017r.

### 1.3. Miejsca prowadzenia działalności

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

### 1.4. Posiadane przez spółkę oddziały

Voicetel Communications S.A. nie posiada oddziałów.

### 1.5. Akcjonariat spółki

Wyszczególnienie akcjonariuszy posiadających co najmniej 5% udziału w kapitale zakładowym oraz w głosach na walnym zgromadzeniu na dzień 31 grudnia 2018 r.

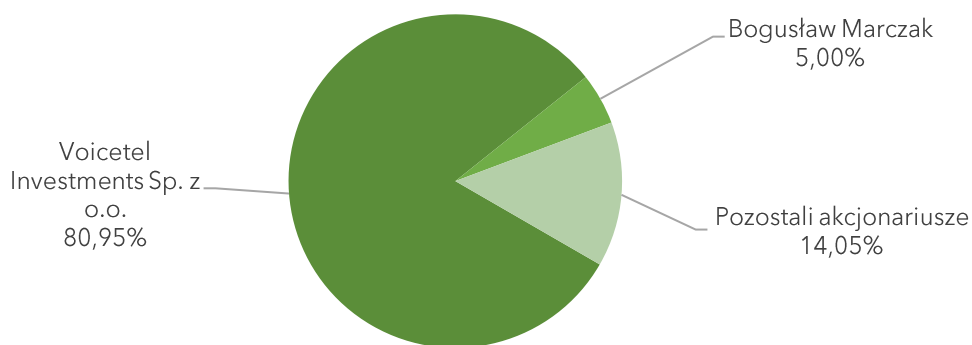
Lp.	Dane akcjonariusza	Liczba akcji	Liczba głosów	Udział w kapitale zakładowym	Udział w liczbie głosów
1	Voicetel Investments Sp. z o.o.*	906.680	906.680	80,95%	80,95%
2	Bogusław Marczak	56.019	56.019	5,00%	5,00%
3	Pozostali akcjonariusze	157.311	157.311	14,05%	14,05%
	SUMA	1.120.010	1.120.010	100,00%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

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

Źródło: Opracowanie własne

### Struktura własnościowa Emitenta

Udział w kapitale zakładowym i głosach na walnym zgromadzeniu na dzień 31.12.2018r.



Źródło: Opracowanie własne

## 1.6. Zatrudnienie

Voicetel Communications S.A. nie zatrudniała w 2018 r. osób na podstawie umowy o pracę.

## 2. Działalność Spółki Voicetel Communications S.A. w 2018 roku

### 2.1. Opis działalności operacyjnej w 2018 roku

W I kwartale realizowaliśmy prace mające na celu stworzenie demonstracyjnego prototypu modułu call routing oraz FAQ. Dialla umożliwi małym i średnim przedsiębiorstwom zapewnienie 24 godzinnej obsługi telefonicznej, nie tylko przez odbieranie połączeń, ale także przez realizację określonych procesów obsługowych w trybie połączeń wychodzących. Dla każdej z 18 branż zaprojektowaliśmy wstępne portfolio modułów, dopasowanych do potrzeb każdej z branż. Swoją premierę prototyp rozwiązania miał na organizowanym przez nas w dniu 22. marca 2018 r. evencie "#GdzieJestDialla" ([www.gdziejestdialla.com](http://www.gdziejestdialla.com)), w którym udział wzięli przedstawiciele największych firm w Polsce. Zaczęliśmy także realizować na warunkach komercyjnych kampanie bota Lydia, mającego za zadanie przeprowadzenie prewalidacji zgłoszonego leada. Lydia eliminuje do 90% kontaktów niezainteresowanych produktem, dzięki czemu działy call center Klientów osiągają nawet 4-krotnie wyższe wyniki sprzedaży, koncentrując się jedynie na tzw. „gorących” leadach.

W II kwartale poświęciliśmy czas standaryzowaniu rozwiązania Lydia, nadając mu finalny kształt i zakres kompetencji. W odpowiedzi na zapotrzebowanie rynku, przygotowaliśmy także Polę - bota służącego do pobierania i aktualizowania wymaganych w wyniku wprowadzenia RODO zgód od konsumentów.

Równocześnie rozpoczęliśmy prace nad pierwszym w Polsce rozwiązaniem automatyzującym procesy assistance i zgłaszania szkód komunikacyjnych. Celem procesu dialogowego jest z jednej strony ustalenie jakiego rodzaju pomocy potrzebuje rozmówca (czy jest to pomoc drogowa czy też pomoc na drodze) oraz miejsca udzielenia pomocy, z drugiej zaś - założenie sprawy w systemie Ubezpieczyciela. W tym celu bot prosi o podanie takich danych jak numer rejestracyjny samochodu (ewentualnie numer polisy) i opisu zdarzenia - na tej podstawie system weryfikuje, czy polisa użytkownika obejmuje świadczenie oczekiwanej pomocy w przypadku opisanego zdarzenia. Następnie w trakcie rozmowy pobierane są dane lokalizacyjne wypadku, dane kontaktowe osoby zgłaszającej, a także informacje o liczbie współpasażerów. Wszystkie te dane zamieniane są na parametry oczekiwane przez system informatyczny Ubezpieczyciela i rejestrowane jako nowa sprawa.

W III kwartale podpisaliśmy umowy PoC z firmą windykacyjną oraz z jednym z największych banków w Polsce na realizację procesów miękkiej windykacji, prewalidacji leadów oraz aktywacji kart kredytowych. Zakończyliśmy także próbną kampanię potwierdzającą obecność pacjentek na profilaktycznych badaniach mammograficznych. Skuteczność udostępnionego rozwiązania znacznie przewyższyła skuteczność stosowanego dotychczas przez Klienta rozwiązania wysyłki SMS i znacznie zminimalizowała liczbę niezrealizowanych badań.

IV kwartał zaowocował uruchomieniem wspomnianych projektów PoC, dając nam okazję przeprowadzenia testów A/B w zakresie komunikacji bota z użytkownikami w specyficznym procesie, jakim jest miękka windykacja. Wypracowany standard produktu Lydia pozwolił nam także uruchomić kampanię Black Friday dla jednego z operatorów komórkowych w rekordowo szybkim czasie jednego dnia.

Mieliśmy także niewątpliwą przyjemność wspierać Prezesa Voicetel Communications - Dawida Wójcickiego - w konkursie organizowanym przez EY "Przedsiębiorca Roku" 2018. Zakwalifikowanie Prezesa do finałowej czwórki w kategorii Nowe Technologie/Innowacyjność traktujemy również jako wyróżnienie dla naszej Spółki.

W okresie całego roku 2018 Voicetel uczestniczył w kilku bardzo dużych projektach, realizowanych z partnerami rozwijającymi produkty wykorzystujące platformę Esense oraz technologię Brilliance. Kluczowe z tych projektów to: AlterYou (inteligentna poczta głosowa), GreenPages (automatyczna, telefoniczna książka adresowa), CallRouting (pudełkowy system konfiguracji inteligentnego IVR), Univoice (inteligentny asystent productivity) i AlleHalo (system automatyzujący komunikację w ramach procesu obsługi platform aukcyjnych). Każdy z projektów stawiał inne wyzwania technologiczne dla

rozwijanej przez Voicetel technologii Brilliance i umiejscawiał ją w innym spektrum celów biznesowych, adresując potrzeby odmiennych grup docelowych. Celem realizacji ww. projektów było m.in. rozwinięcie struktur dialogowych, dużych zbiorów intencji, algorytmów integracji i wymiany danych, narzędzi do koordynacji realizacji kampanii oraz elementów interfejsu użytkownika - umożliwiające wykorzystanie tych elementów w strategicznych projektach Voicetel, które zostały zaplanowane do realizacji w latach 2019-2021. Formy świadczeń pomiędzy Voicetel a kontrahentami w ramach ww. projektów zostały określone w sposób umożliwiający kompleksową realizację (sprzedaż) pełnego zakresu prac, licencji i usług - przy jednoczesnym zapewnieniu Voicetel (zakupie) pełnych praw do wykorzystywania rozwijanych elementów we własnych, zaplanowanych strategicznych projektach inwestycyjnych. Ponadto, zawarte z partnerami umowy pozwoliły Voicetel na nabycie praw do biznesowej wartości zrealizowanych projektów w przypadku, gdy podmiot zainteresowany ich odkupieniem mógłby zagrozić pozycji konkurencyjnej Voicetel na rynku.

### 3. Ocena finansowa

#### 3.1. Sytuacja finansowa

Przychody ze sprzedaży Voicetel Communications S.A. w 2018r. wyniosły 23 968 451,30 zł i wzrosły w stosunku do roku poprzedniego o blisko 91%.

Zysk netto Emitenta ukształtował się w 2018 r. na poziomie 14 104 971,32 zł, co stanowiło wzrost w stosunku do roku poprzedniego o blisko 51%.

Suma bilansowa na dzień kończący rok obrotowy wyniosła 49 939 146,12 zł i wzrosła w ciągu roku o 90%.

W 2018r. Spółka nie miała problemów z płynnością finansową.

##### 3.1.1. Dane jednostkowe

#### Bilans - Aktywa

(w złotych)		Na dzień 31.12.2018 r.	Na dzień 31.12.2017 r.
<b>A.</b>	<b>Aktywa trwałe</b>	<b>45 405 710,40</b>	<b>20 890 365,48</b>
<b>I.</b>	<b>Wartości niematerialne i prawne</b>	<b>3 210 033,78</b>	<b>9 635,63</b>
1.	Koszty zakończonych prac rozwojowych	3 202 358,61	0,00
2.	Wartość firmy	0,00	0,00
3.	Inne wartości niematerialne i prawne	7 675,17	9 635,63
4.	Zaliczki na wartości niematerialne i prawne	0,00	0,00
<b>II.</b>	<b>Rzeczowe aktywa trwałe</b>	<b>26 854,84</b>	<b>28 375,65</b>
1.	Środki trwałe	26 854,84	28 375,65
a)	grunty (w tym prawo użytkowania wieczystego gruntu)	0,00	0,00



	b) budynki, lokale, prawa do lokali i obiekty inżynierii lądowej i wodnej	0,00	0,00
	c) urządzenia techniczne i maszyny	9 834,28	6 767,36
	d) środki transportu	0,00	0,00
	e) inne środki trwałe	17 020,56	21 608,29
2.	Środki trwałe w budowie	0,00	0,00
3.	Zaliczki na środki trwałe w budowie	0,00	0,00
<b>III.</b>	<b>Należności długoterminowe</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1.	Od jednostek powiązanych	0,00	0,00
2.	Od pozostałych jednostek, w których jednostka posiada zaangażowanie w kapitale	0,00	0,00
3.	Od pozostałych jednostek	0,00	0,00
<b>IV.</b>	<b>Inwestycje długoterminowe</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1.	Nieruchomości	0,00	0,00
2.	Wartości niematerialne i prawne	0,00	0,00
3.	Długoterminowe aktywa finansowe	0,00	0,00
	a) w jednostkach powiązanych	0,00	0,00
	b) w pozostałych jednostkach, w których jednostka posiada zaangażowanie w kapitale	0,00	0,00
	c) w pozostałych jednostkach	0,00	0,00
4.	Inne inwestycje długoterminowe	0,00	0,00
<b>V.</b>	<b>Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe</b>	<b>42 168 821,78</b>	<b>20 852 354,20</b>
1.	Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	627 165,00	157 590,79
2.	Inne rozliczenia międzyokresowe	41 541 656,78	20 694 763,41
<b>B.</b>	<b>Aktywa obrotowe</b>	<b>4 533 435,72</b>	<b>5 355 355,15</b>
<b>I.</b>	<b>Zapasy</b>	<b>17 192,85</b>	<b>0,00</b>
1.	Materiały	0,00	0,00
2.	Półprodukty i produkty w toku	0,00	0,00
3.	Produkty gotowe	0,00	0,00
4.	Towary	0,00	0,00
5.	Zaliczki na dostawy i usługi	17 192,85	0,00
<b>II.</b>	<b>Należności krótkoterminowe</b>	<b>4 273 467,35</b>	<b>4 440 126,25</b>
1.	Należności od jednostek powiązanych	16,60	0,00
	a) z tytułu dostaw i usług, o okresie spłaty:	16,60	0,00
	- do 12 miesięcy	16,60	0,00
	- powyżej 12 miesięcy	0,00	0,00
	b) inne	0,00	0,00
2.	Należności od pozostałych jednostek, w których jednostka posiada zaangażowanie w kapitale	0,00	0,00
	a) z tytułu dostaw i usług, o okresie spłaty:	0,00	0,00
	- do 12 miesięcy	0,00	0,00
	- powyżej 12 miesięcy	0,00	0,00
	b) inne	0,00	0,00
3.	Należności od pozostałych jednostek	4 273 450,75	4 440 126,25
	a) z tytułu dostaw i usług, o okresie spłaty:	2 668 320,02	3 068 914,40
	- do 12 miesięcy	2 668 320,02	3 068 914,40
	- powyżej 12 miesięcy	0,00	0,00
	b) z tytułu podatków, dotacji, ceł, ubezpieczeń społecznych i zdrowotnych oraz innych tytułów publicznoprawnych	1 500 659,57	1 308 995,87
	c) inne	104 471,16	62 215,98
	d) dochodzone na drodze sądowej	0,00	0,00
<b>III.</b>	<b>Inwestycje krótkoterminowe</b>	<b>117 672,92</b>	<b>914 558,35</b>
1.	Krótkoterminowe aktywa finansowe	117 672,92	914 558,35
	a) w jednostkach powiązanych	0,00	0,00
	b) w pozostałych jednostkach	0,00	692 125,75
	c) środki pieniężne i inne aktywa pieniężne	117 672,92	222 432,60
2.	Inne inwestycje krótkoterminowe	0,00	0,00
<b>IV.</b>	<b>Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe</b>	<b>125 102,60</b>	<b>670,55</b>
<b>C.</b>	<b>Należne wpłaty na kapitał podstawowy</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>D.</b>	<b>Udziały (akcje) własne</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>Aktywa razem</b>	<b>49 939 146,12</b>	<b>26 245 720,63</b>

## Bilans - Pasywa

(w złotych)		Na dzień 31.12.2018 r.	Na dzień 31.12.2017 r.
<b>A.</b>	<b>Kapitał (fundusz) własny</b>	<b>31 307 874,68</b>	<b>17 202 903,36</b>
<b>I.</b>	<b>Kapitał (fundusz) podstawowy</b>	<b>112 001,00</b>	<b>112 001,00</b>
<b>II.</b>	<b>Kapitał (fundusz) zapasowy, w tym:</b>	<b>17 132 903,02</b>	<b>7 786 703,08</b>
	- nadwyżka wartości sprzedaży (wartości emisyjnej) nad wartością nominalną udziałów (akcji)	906 500,00	906 500,00
<b>III.</b>	<b>Kapitał (fundusz) z aktualizacji wyceny, w tym:</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	- z tytułu aktualizacji wartości godziwej	0,00	0,00
<b>IV.</b>	<b>Pozostałe kapitały (fundusze) rezerwowe, w tym:</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	- tworzone zgodnie z umową (statutem) spółki	0,00	0,00
	- na udziały (akcje) własne	0,00	0,00
<b>V.</b>	<b>Zysk (strata) z lat ubiegłych</b>	<b>-42 000,66</b>	<b>-42 000,66</b>
<b>VI.</b>	<b>Zysk (strata) netto</b>	<b>14 104 971,32</b>	<b>9 346 199,94</b>
<b>VII.</b>	<b>Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego (wielkość ujemna)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>B.</b>	<b>Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania</b>	<b>18 631 271,44</b>	<b>9 042 817,27</b>
<b>I.</b>	<b>Rezerwy na zobowiązania</b>	<b>8 494 722,00</b>	<b>3 944 911,02</b>
1.	Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	8 481 222,00	3 931 411,02
2.	Rezerwa na świadczenia emerytalne i podobne	0,00	0,00
	- długoterminowa	0,00	0,00
	- krótkoterminowa	0,00	0,00
3.	Pozostałe rezerwy	13 500,00	13 500,00
	- długoterminowe	0,00	0,00
	- krótkoterminowe	13 500,00	13 500,00
<b>II.</b>	<b>Zobowiązania długoterminowe</b>	<b>3 749 070,86</b>	<b>0,00</b>
1.	Wobec jednostek powiązanych	3 749 070,86	0,00
2.	Wobec pozostałych jednostek, w których jednostka posiada zaangażowanie w kapitale	0,00	0,00
3.	Wobec pozostałych jednostek	0,00	0,00
	a) kredyty i pożyczki	0,00	0,00
	b) z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	0,00	0,00
	c) inne zobowiązania finansowe	0,00	0,00
	d) zobowiązania wekslowe	0,00	0,00
	e) inne	0,00	0,00
<b>III.</b>	<b>Zobowiązania krótkoterminowe</b>	<b>6 387 478,58</b>	<b>5 097 906,25</b>
1.	Wobec jednostek powiązanych	3 690 653,35	3 624 041,11
	a) z tytułu dostaw i usług, o okresie wymagalności:	0,00	0,00
	- do 12 miesięcy	0,00	0,00
	- powyżej 12 miesięcy	0,00	0,00
	b) inne	3 690 653,35	3 624 041,11
2.	Wobec pozostałych jednostek, w których jednostka posiada zaangażowanie w kapitale	0,00	0,00
	a) z tytułu dostaw i usług, o okresie wymagalności:	0,00	0,00
	- do 12 miesięcy	0,00	0,00
	- powyżej 12 miesięcy	0,00	0,00
	b) inne	0,00	0,00
3.	Wobec pozostałych jednostek	2 696 825,23	1 473 865,14
	a) kredyty i pożyczki	170 302,75	710 051,28

	b) z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	0,00	0,00
	c) inne zobowiązania finansowe	0,00	0,00
	d) z tytułu dostaw i usług, o okresie wymagalności:	2 362 955,62	678 183,33
	- do 12 miesięcy	2 362 955,62	678 183,33
	- powyżej 12 miesięcy	0,00	0,00
	e) zaliczki otrzymane na dostawy	0,00	0,00
	f) zobowiązania wekslowe	0,00	0,00
	g) z tytułu podatków, ceł, ubezpieczeń społecznych i zdrowotnych oraz innych tytułów publicznoprawnych	72 474,74	23 736,63
	h) z tytułu wynagrodzeń	90 994,03	61 893,90
	i) inne	98,09	0,00
4.	Fundusze specjalne	0,00	0,00
<b>IV.</b>	<b>Rozliczenia międzyokresowe</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1.	Ujemna wartość firmy	0,00	0,00
2.	Inne rozliczenia międzyokresowe	0,00	0,00
	- długoterminowe	0,00	0,00
	- krótkoterminowe	0,00	0,00
<b>Pasywa razem</b>		<b>49 939 146,12</b>	<b>26 245 720,63</b>

### Rachunek zysków i strat - wariant porównawczy

( w złotych )		Rok zakończony dnia 31 grudnia 2018	Rok zakończony dnia 31 grudnia 2017
<b>A.</b>	<b>Przychody netto ze sprzedaży i zrównane z nimi, w tym:</b>	<b>23 968 451,30</b>	<b>12 566 572,43</b>
	od jednostek powiązanych	0,00	0,00
I.	Przychody netto ze sprzedaży produktów	23 968 451,30	12 566 572,43
II.	Zmiana stanu produktów (zwiększenie-wartość dodatnia, zmniejszenie-wartość ujemna)	0,00	0,00
III.	Koszt wytworzenia produktów na własne potrzeby jednostki	0,00	0,00
IV.	Przychody netto ze sprzedaży towarów i materiałów	0,00	0,00
<b>B.</b>	<b>Koszty działalności operacyjnej</b>	<b>1 996 055,73</b>	<b>877 679,44</b>
I.	Amortyzacja	818 526,29	16 134,51
II.	Zużycie materiałów i energii	90 149,86	39 193,83
III.	Usługi obce	837 955,95	748 278,82
IV.	Podatki i opłaty, w tym:	31 374,47	42 522,60
	- podatek akcyzowy	0,00	0,00
V.	Wynagrodzenia	96 695,80	6 413,93
VI.	Ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia, w tym:	39 387,43	974,09
	- emerytalne	0,00	0,00
VII.	Pozostałe koszty rodzajowe	81 965,93	24 161,66
VIII.	Wartość sprzedanych towarów i materiałów	0,00	0,00
<b>C.</b>	<b>Zysk (strata) ze sprzedaży (A - B)</b>	<b>21 972 395,57</b>	<b>11 688 892,99</b>
<b>D.</b>	<b>Pozostałe przychody operacyjne</b>	<b>528,21</b>	<b>50,76</b>
I.	Zysk z tytułu rozchodu niefinansowych aktywów trwałych	0,00	0,00
II.	Dotacje	0,00	0,00
III.	Aktualizacja wartości aktywów niefinansowych	0,00	0,00
IV.	Inne przychody operacyjne	528,21	50,76
<b>E.</b>	<b>Pozostałe koszty operacyjne</b>	<b>2 710 541,36</b>	<b>6 940,51</b>
I.	Strata ze zbycia niefinansowych aktywów trwałych	0,00	0,00
II.	Aktualizacja wartości aktywów niefinansowych	2 609 045,00	0,00
III.	Inne koszty operacyjne	101 496,36	6 940,51
<b>F.</b>	<b>Zysk (strata) z działalności operacyjnej (C+D-E)</b>	<b>19 262 382,42</b>	<b>11 682 003,24</b>
<b>G.</b>	<b>Przychody finansowe</b>	<b>29 731,28</b>	<b>62 133,76</b>

I.	Dywidendy i udziały w zyskach, w tym:	0,00	0,00
	a) od jednostek powiązanych, w tym:	0,00	0,00
	- w których jednostka posiada zaangażowanie w kapitale	0,00	0,00
	b) od jednostek pozostałych, w tym:	0,00	0,00
	'- w których jednostka posiada zaangażowanie w kapitale	0,00	0,00
II.	Odsetki, w tym:	29 731,28	62 125,66
	- od jednostek powiązanych	0,00	0,00
III.	Zysk z tytułu rozchodu aktywów finansowych, w tym:	0,00	0,00
	- w jednostkach powiązanych	0,00	0,00
IV.	Aktualizacja wartości aktywów finansowych	0,00	0,00
V.	Inne	0,00	8,10
<b>H.</b>	<b>Koszty finansowe</b>	<b>1 106 905,61</b>	<b>240 208,09</b>
I.	Odsetki, w tym:	383 692,35	232 908,09
	- dla jednostek powiązanych	284 461,24	24 041,11
II.	Strata z tytułu rozchodu aktywów finansowych, w tym:	0,00	0,00
	- w jednostkach powiązanych	0,00	0,00
III.	Aktualizacja wartości aktywów finansowych	721 857,03	0,00
IV.	Inne	1 356,23	7 300,00
<b>I.</b>	<b>Zysk (strata) brutto (F+G-H)</b>	<b>18 185 208,09</b>	<b>11 503 928,91</b>
<b>J.</b>	<b>Podatek dochodowy</b>	<b>4 080 236,77</b>	<b>2 157 728,97</b>
<b>K.</b>	<b>Pozostałe obowiązkowe zmniejszenia zysku (zwiększenia straty)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>L.</b>	<b>Zysk (strata) netto (I-J-K)</b>	<b>14 104 971,32</b>	<b>9 346 199,94</b>

## Rachunek przepływów pieniężnych - metoda pośrednia

(w złotych)		Rok zakończony dnia 31 grudnia 2018	Rok zakończony dnia 31 grudnia 2017
<b>A</b>	<b>PRZEPIŁYWY ŚRODKÓW PIEN. Z DZIAŁALNOŚCI OPERACYJNEJ</b>		
<b>I</b>	<b>Zysk (Strata) netto</b>	<b>14 104 971,32</b>	<b>9 346 199,94</b>
<b>II</b>	<b>Korekty razem:</b>	<b>7 663 092,67</b>	<b>4 380 569,21</b>
1	Amortyzacja	818 526,29	16 134,51
2	Zyski (straty) z tytułu różnic kursowych	0,00	0,00
3	Odsetki i udziały w zyskach (dywidendy)	254 729,96	0,00
4	Zysk (strata) z działalności inwestycyjnej	0,00	0,00
5	Zmiana stanu rezerw	4 549 810,98	2 328 712,63
6	Zmiana stanu zapasów	-17 192,85	0,00
7	Zmiana stanu należności	166 658,90	-1 927 500,86
8	Zmiana stanu zobowiązań krótkoterminowych, z wyjątkiem pożyczek i kredytów	1 762 708,62	3 723 121,54
9	Zmiana stanu rozliczeń międzyokresowych	- 594 006,26	-106,70
10	Inne korekty	721 857,03	240 208,09
<b>III</b>	<b>Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej (I+/-II)</b>	<b>21 768 063,99</b>	<b>13 726 769,15</b>
<b>B</b>	<b>PRZEPIŁYWY ŚRODKÓW PIEN. Z DZIAŁALNOŚCI INWESTYCYJNEJ</b>		
<b>I</b>	<b>Wpływy</b>	<b>0,00</b>	<b>5 050,00</b>
1	Zbycie wartości niematerialnych i prawnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	0,00	0,00
2	Zbycie inwestycji w nieruchomości oraz wartości niematerialne i prawne	0,00	0,00
3	Z aktywów finansowych, w tym:	0,00	5 050,00
a	w jednostkach powiązanych	0,00	5 050,00
b	w pozostałych jednostkach	0,00	0,00
-	zbycie aktywów finansowych	0,00	0,00
-	dywidendy i udziały w zyskach	0,00	0,00
-	spłata udzielonych pożyczek długoterminowych	0,00	0,00
-	Odsetki	0,00	0,00
-	inne wpływy z aktywów finansowych	0,00	0,00
4	Inne wpływy inwestycyjne	0,00	0,00

<b>II</b>	<b>Wydatki</b>	<b>24 864 297,00</b>	<b>12 459 688,55</b>
1	Nabycie wartości niematerialnych i prawnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	14 455,30	54 145,79
2	Inwestycje w nieruchomości oraz wartości niematerialne i prawne	0,00	0,00
3	Na aktywa finansowe, w tym:	0,00	29 847,32
-	nabycie aktywów finansowych	0,00	29 847,32
-	udzielone pożyczki długoterminowe	0,00	0,00
4	Inne wydatki inwestycyjne	24 849 841,70	12 375 695,44
<b>III</b>	<b>Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej (I-II)</b>	<b>-24 864 297,00</b>	<b>-12 454 638,55</b>
<b>C</b>	<b>PRZEPŁYWY ŚRODKÓW PIEN. Z DZIAŁALNOŚCI FINANSOWEJ</b>		
<b>I</b>	<b>Wpływy</b>	<b>3 585 975,57</b>	<b>0,00</b>
1	Wpływy netto z wydania udziałów (emisji akcji) i innych instrumentów kapitałowych oraz dopłat do kapitału	0,00	0,00
2	Kredyty i pożyczki	3 585 975,57	0,00
3	Emisja dłużnych papierów wartościowych	0,00	0,00
4	Inne wpływy finansowe	0,00	0,00
<b>II</b>	<b>Wydatki</b>	<b>594 502,24</b>	<b>1 159 391,64</b>
1	Nabycie udziałów (akcji) własnych	0,00	0,00
2	Dywidendy i inne wypłaty na rzecz właścicieli	0,00	0,00
3	Inne, niż wypłaty na rzecz właścicieli wydatki z tytułu podziału zysku	0,00	0,00
4	Spłaty kredytów i pożyczek	553 840,99	919 183,55
5	Wykup dłużnych papierów wartościowych	0,00	0,00
6	Z tytułu innych zobowiązań finansowych	0,00	0,00
7	Płatności zobowiązań z tytułu umów leasingu finansowego	0,00	0,00
8	Odsetki	40 661,25	240 208,09
9	Inne wydatki finansowe	0,00	0,00
<b>III</b>	<b>Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej (I-II)</b>	<b>2 991 473,33</b>	<b>-1 159 391,64</b>
<b>D</b>	<b>PRZEPŁYWY PIENIĘŻNE NETTO RAZEM (A.III+/-B.III+/-C.III)</b>	<b>-104 759,68</b>	<b>112 738,96</b>
<b>E</b>	<b>BILANSOWA ZMIANA STANU ŚRODKÓW PIENIĘŻNYCH, W TYM</b>	<b>-104,759,68</b>	<b>112 738,96</b>
-	zmiana stanu środków pieniężnych z tytułu różnic kursowych	0,00	0,00
<b>F</b>	<b>Środki pieniężne na początek okresu</b>	<b>222 432,60</b>	<b>109 693,64</b>
<b>G</b>	<b>Środki pieniężne na koniec okresu (F+/-D), w tym</b>	<b>117 672,92</b>	<b>222 432,60</b>
-	o ograniczonej możliwości dysponowania	0,00	0,00
	suma kontrolna	0,00	0,00

## Zestawienie zmian w kapitale

(w złotych)		Na dzień 31 grudnia 2018 roku	Na dzień 31 grudnia 2017 roku
<b>I.</b>	<b>Kapitał własny na początek okresu (BO)</b>	<b>17 202 903,36</b>	<b>7 856 703,42</b>
	- zmiany polityki (zasad) rachunkowości	0,00	0,00
	- korekty błędów	0,00	0,00
<b>Ia.</b>	<b>Kapitał własny na początek okresu (BO), po korektach</b>	<b>17 202 903,36</b>	<b>7 856 703,42</b>
1.	Kapitał podstawowy na początek okresu	112 001,00	112 001,00
1.1.	Zwiększenie kapitału podstawowego - z tytułu:	0,00	0,00
	- ustanowienia nowych udziałów	0,00	0,00
1.2.	Zmniejszenie kapitału podstawowego - z tytułu:	0,00	0,00
	- umorzenia udziałów	0,00	0,00
<b>1.3.</b>	<b>Kapitał podstawowy na koniec okresu</b>	<b>112 001,00</b>	<b>112 001,00</b>
<b>2</b>	<b>Kapitał zapasowy na początek okresu</b>	<b>7 786 703,08</b>	<b>3 828 265,91</b>
2.1.	Zwiększenie kapitału zapasowego - z tytułu	9 346 199,94	3 958 437,17
	- emisji akcji/udziałów powyżej wartości nominalnej	0,00	0,00
	- z podziału zysku (ustawowo)	9 346 199,94	3 958 437,17
	- podziału zysku (ponad wymaganą ustawowo minimalną wartość)	0,00	0,00
	- z nadwyżki wpłat na poczet udziału Agio	0,00	0,00
2.2.	Zmniejszenie kapitału zapasowego - z tytułu	0,00	0,00
	- pokrycia straty	0,00	0,00
<b>2.3.</b>	<b>Stan kapitału zapasowego na koniec okresu</b>	<b>17 132 903,02</b>	<b>7 786 703,08</b>

<b>3.</b>	<b>Kapitał z aktualizacji wyceny na początek okresu</b>			<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
3.1.	Zwiększenie kapitału z aktualizacji wyceny z tytułu			0,00	0,00
3.2.	Zmniejszenie kapitału z aktualizacji wyceny z tytułu			0,00	0,00
	- zbycia środków trwałych (przeniesiono na kapitał rezerwowy)			0,00	0,00
<b>3.3.</b>	<b>Kapitał z aktualizacji wyceny na koniec okresu</b>			<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>4.</b>	<b>Pozostałe kapitały rezerwowe na początek okresu</b>			<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
4.1.	Zwiększenie pozostałych kapitałów rezerwowych - razem, w tym z tytułu:			0,00	0,00
	- dopłat wspólników			0,00	0,00
	- niezarejestrowania podwyższenia kapitału podstawowego			0,00	0,00
	- podział zysku			0,00	0,00
4.2.	Zmniejszenie pozostałych kapitałów rezerwowych - razem, w tym z tytułu:			0,00	0,00
	- pokrycia straty			0,00	0,00
	- dopłaty wspólników na pokrycie straty			0,00	0,00
	- korekty błędów			0,00	0,00
<b>4.3.</b>	<b>Pozostałe kapitały rezerwowe na koniec okresu, w tym:</b>			<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	a) tworzone zgodnie z umową (statutem) spółki			0,00	0,00
	b) na udziały/akcje własne			0,00	0,00
	c) z dopłat wspólników			0,00	0,00
<b>5.</b>	<b>Zysk (strata) z lat ubiegłych na początek okresu</b>			<b>-42 000,66</b>	<b>-42 000,66</b>
5.1.	Zysk z lat ubiegłych na początek okresu			0,00	0,00
	- korekty błędów			0,00	0,00
	- zmiana przyjętych zasad (polityki) rachunkowości			0,00	0,00
5.2.	Zysk z lat ubiegłych na początek okresu, po korektach			0,00	0,00
	a) Zwiększenia zysku z lat ubiegłych w roku obrotowym - z tytułu:			0,00	0,00
	b) Zmniejszenia zysku z lat ubiegłych w roku obrotowym - z tytułu:			0,00	0,00
	- przeniesienia na kapitał zapasowy			0,00	0,00
5.3.	Zysk z lat ubiegłych na koniec okresu			0,00	0,00
5.4.	Strata z lat ubiegłych na początek okresu,			-42 000,66	-42 000,66
	- korekty błędów podstawowych			0,00	0,00
	- zmiana przyjętych zasad (polityki) rachunkowości			0,00	0,00
5.5.	Strata z lat ubiegłych na początek okresu, po korektach			0,00	0,00
	a) zwiększenie straty z lat ub. w roku obrotowym z tytułu ....			0,00	0,00
	b) zmniejszenie straty z lat ub. w roku obrot.owym			0,00	0,00
5.6.	Strata z lat ubiegłych na koniec okresu			-42 000,66	-42 000,66
<b>5.7.</b>	<b>Wynik finansowy z lat ubiegłych na koniec okresu – per saldo</b>			<b>-42 000,66</b>	<b>-42 000,66</b>
<b>6.</b>	<b>Wynik netto roku obrotowego (a-b-c)</b>			<b>14 104 971,32</b>	<b>9 346 199,94</b>
	a) zysk netto			14 104 971,32	9 346 199,94
	b) strata netto			0,00	0,00
	c) odpisy z zysku			0,00	0,00
<b>II.</b>	<b>Kapitał własny na koniec okresu (BZ)</b>			<b>31 307 847,68</b>	<b>17 202 903,36</b>
<b>III.</b>	<b>Kapitał własny po uwzględnieniu proponowanego podziału zysku (pokrycia straty)</b>			<b>31 307 847,68</b>	<b>17 202 903,36</b>

### 3.2. Opis istotnych pozycji pozabilansowych spółki Voicetel Communications S.A.

Voicetel Communications S.A. nie wykazał w 2018 r. pozycji pozabilansowych.

### 3.3. Opis struktury głównych lokat kapitałowych lub głównych inwestycji kapitałowych spółki.

Spółka posiadała w 2018 r. inwestycje długoterminową w postaci obligacji korporacyjnych o wartości 721 857,03 zł. W związku z upływem terminu wykupu w grudniu 2018r. i trudną sytuacją finansową emitenta obligacji Spółka dokonała odpisu aktualizującego w pełnej wysokości. W roku 2019 zostaną podjęte próby wyegzekwowania należności.

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

Voicetel Communications S.A nie nabywał w 2018 r. akcji własnych.

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

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

#### **3.5.1. Czynniki ryzyka związane z otoczeniem, w jakim Spółka prowadzi działalność**

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

Ryzyko związane z pogorszeniem sytuacji ekonomicznej w Polsce należy, w przypadku Emitenta, traktować dwójako: jako przeszkodę lub szansę na wzrost popytu na usługę. Zapotrzebowanie na interfejs dialogowy oferowany przez Emitenta w pewnym stopniu zależy od ogólnej koniunktury gospodarczej w Polsce. Na przychody ze sprzedaży oraz wynik finansowy Emitenta największy wpływ mają takie czynniki makroekonomiczne jak: tempo wzrostu PKB, zmiana poziomu wynagrodzeń, poziom inflacji, poziom stóp procentowych, poziom siły nabywczej. Niekorzystna sytuacja makroekonomiczna może z jednej strony wpłynąć na problemy finansowe potencjalnych klientów oraz ich upadłość, a w konsekwencji zmniejszenie popytu na usługę. Z drugiej strony znaczne ograniczanie budżetów skłoni potencjalnych klientów do szukania oszczędności wśród rozwiązań związanych z obsługą klienta. W tej sytuacji interfejs dialogowy, z racji niższych kosztów wdrożenia i funkcjonowania, uzyska wyraźną przewagę nad fizycznymi konsultantami. Potencjalny klient, biorąc pod uwagę ograniczenie kosztów obsługi klienta, będzie bardziej

skłonny nabyć usługę od Voicetel Communications S.A. i zastąpić lub uzupełnić nią usługi świadczone przez tradycyjne call center.

## **RYZIKO ZWIĄZANE Z KONKURENCJĄ**

Voicetel Communications S.A. działa na rynku rozwiązań dla telekomunikacyjnej obsługi klienta, ze szczególnym uwzględnieniem rozwiązań dla call center. Emitent stworzył technologię Brilliance™ oraz opracowuje bazujące na niej moduły i rozwiązania dzięki umiejętnemu połączeniu:

- algorytmów klasyfikacji wypowiedzi,
- technologii rozpoznawania mowy,
- technologii syntezy mowy,
- idei wykorzystania powyższych czynników elementowych, pomysłów na komercjalizację oraz jasnej i dalekosiężnej strategii rozwoju usługi.

Obszar działalności Spółki charakteryzuje się zależnością od nowych technologii. W przypadku przekonania klientów do zastosowań usługi interfejsu dialogowego, Emitent osiągnie konkurencyjną pozycję na rynku. Zarząd Spółki ma jednak świadomość, że specyfika branży oraz jej dynamiczny rozwój mogą zwrócić uwagę nowych podmiotów, które spróbują powielić rozwiązania stosowane przez Emitenta. Ponadto obecni konkurenci mogą zdynamizować swoje działania (wdrożenie nowej technologii, polepszenie jakości usług) w celu ograniczenia ekspansji Emitenta. Zwiększona konkurencja na rynku, na którym działa Spółka, może mieć negatywny wpływ na sytuację i wyniki finansowe Emitenta. Trzeba jednak zaznaczyć, że interfejs dialogowy autorstwa Voicetel Communications jest usługą trudną do skopiowania, ponieważ jej innowacyjność opiera się w głównej mierze na know-how autorów rozwiązania. Autorskie zastosowanie technologii rozpoznawania mowy oraz jej syntezy wraz ze stworzeniem algorytmów rozumiejących sens ustnej wypowiedzi użytkownika stanowi rozwiązanie innowacyjne, które jest już przez Spółkę realizowane i systematycznie ulepszane. Emitent, dzięki usłudze interfejsu dialogowego, oferuje interaktywną obsługę klienta poprzez dialog z robotem, podczas gdy obecne na rynku rozwiązania oferują jedynie wydawanie robotowi komend głosowych. Ponadto stworzenie usługi konkurencyjnej wobec Interfejsu Dialogowego Brilliance™ wymagałoby przynajmniej kilku lat badań i testów, umiejętnego zarządzania pracami rozwojowymi, oraz skutecznego wdrażania wypracowanych rozwiązań.

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



Emitent zwraca uwagę na ryzyko związane z finansowaniem działalności Spółki. Z finansowaniem środkami własnymi wiąże się zawsze ryzyko ich zmniejszenia w sytuacji ponoszenia przez spółkę strat. Z kolei z finansowaniem środkami obcymi, związane są ryzyka podjęcia przez podmiot finansujący decyzji niekorzystnych dla klienta, np. o wcześniejszej spłacie zadłużenia, nieuruchomieniu kolejnych transz kredytu, niezawarcia kolejnych umów dotyczących finansowania. Ryzyko takie wzrasta zwłaszcza w okresie spowolnienia gospodarczego, wskutek ogólnego zmniejszenia zaufania do kredytobiorców i podwyższania wymagań odnośnie ich kondycji i zabezpieczeń. Emitent w 2018 roku finansował swoją działalność głównie dzięki wypracowanym zyskom oraz z wnoszonym do Spółki pożyczkom właścicielskim, których oprocentowanie wynosi 5% p.a.

### **RYZYKO ZWIĄZANE Z REGULACJAMI PRAWNYMI**

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

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

#### **RYZYKO ZWIĄZANE Z KONCENTRACJĄ USŁUGOWĄ EMITENTA**

Na dzień sporządzenia niniejszego raportu rocznego działalność operacyjna Spółki opiera się na sprzedaży rozwiązań opartych o technologię Brilliance™ przedsiębiorstwom zajmującym się tworzeniem własnych systemów informatycznych oraz przedsiębiorstwom dokonującym optymalizacji efektywności procesów obsługi klienta w ramach własnego contact center. Autorskie rozwiązania Emitenta stanowią obecnie kluczowy element modelu biznesowego Spółki. W przypadku braku popytu na rozwiązania tworzone w oparciu o technologię Brilliance™, Emitent jest narażony na ryzyko spadku przychodów ze sprzedaży oraz pogorszenia wyniku finansowego. Należy jednak zauważyć, że zamiarem Spółki jest docelowo stworzenie rozwiązań dla odrębnych segmentów rynku – firm różnej wielkości, należących do wielu branż.

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

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

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

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

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

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

Voicetel Communications S.A. nie realizuje oraz nie planuje transakcji, dla których stosowana jest rachunkowość zabezpieczeń. Przychody oraz koszty spółki rozliczane są w złotych.

## **4. Pozostałe informacje**

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

W nadchodzących kwartałach Spółka będzie kontynuować prace nad największą w Europie platformą telekomunikacyjną lx3, która łączy w sobie inteligencję biznesową, procesową oraz dialogową umożliwiając realizację różnych procesów obsługi klienta (na skalę masową), w podziale na zadania do wykonania przez bota oraz zadania wykonywane przez agenta. Po zakończeniu realizacji projektów rozwojowych dla Partnerów tworzących własne rozwiązanie oparte o technologię Brilliance, Voicetel będzie koncentrować się nie tylko na rozwoju dotychczasowych produktów z portfolio (np. poszczególnych botów outboundowych) i realizacji zakontraktowanych projektów typu custom development, ale także projektować nowe produkty i usługi, które umożliwią dotarcie do tych segmentów rynku, których potrzeby nie były dotychczas zaadresowane ofertą Voicetel - w szczególności firmy z sektora MŚP oraz duże korporacje międzynarodowe.

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

Kluczowy wpływ na wyniki finansowe Voicetel w roku 2018 miała realizacja projektów opisanych w pkt. 2.1. Wypracowane dzięki wymienionym projektom rozwiązania będą miały kluczowy wpływ na strategiczne projekty, zaplanowane do realizacji na następne lata. Należy przyjąć, że znaczący wpływ na działalność Voicetel Communications SA w nadchodzących kwartałach będzie miała budowa i eksploatacja wspomnianej platformy lx3. Poprzez rozbudowę synergii pomiędzy inteligencją biznesową, dialogową i procesową Spółka zamierza wzmocnić swoją pozycję lidera w branży Conversational AI na skalę międzynarodową. Spółka jest przekonana, że rozwiązania zbudowane na bazie lx3 zapewnią jakość automatyzacji procesów obsługi w kanale telefonicznym niedostępną w tej chwili na globalnym rynku. Zauważalne korzyści z eksploatacji ww. platformy dotyczyć będą możliwości istotnego zwiększenia wolumenów obsługiwanego ruchu w ramach kampanii inbound i outbound.

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

Zastosowanie automatyzacji w połączeniu z infrastrukturą umożliwiającą płynną, bieżącą wymianę danych systemowych, pozwoliło na rozpoczęcie prac nad tzw. inteligencją procesową, tj. algorytmami pozwalającymi na dynamiczną zmianę i adaptację przebiegu

aktualnie prowadzonych rozmów z botem w następstwie wyników danych przetwarzanych w procesie monitorowania centralnego.

#### **4.4. Istotne wydarzenia mające miejsce po zakończeniu roku obrotowego 2018**

Pierwszy kwartał 2019 roku pozwolił Spółce sfinalizować niektóre zainicjowane wcześniej kontrakty oraz zarysować nowe kierunki rozwoju.

Realizowane w 2017 i 2018 r. prace nad dużymi projektami rozwojowymi (patrz pkt. 2.1) powoli dobiegają końca. W pierwszym półroczu 2019r. Spółka planuje dokonać gruntownego przeglądu celów strategicznych i zaktualizować plany komercjalizacji prac B+R na kolejne lata.

Dzięki zadaniom wykonanym do tej pory w ramach projektów wymienionych w p.2.1. Spółka wypracowała przewagi rynkowe, pozwalające na rozwój w następujących kierunkach :

- Custom development rozwiązań Conversational AI, opartych o technologię Brilliance – dla dużych i średnich firm, w tym na rynkach zagranicznych
- Rozwój platformy lx3, łączącej inteligencję dialogową i biznesową – z inteligencją procesową, co wywrze kluczowy wpływ (zwiększenie wydajności procesów obsługi) na każdy z planowanych i realizowanych projektów
- Dialla for SME – pudełkowe rozwiązanie w formule SaaS dla mikro- i małych przedsiębiorstw należących do 18 branż
- Vee – usługa SaaS, umożliwiająca samodzielną konfigurację scenariuszy kampanii outbound (w tym m.in. miękka windykacja, potwierdzanie zainteresowania produktem, potwierdzanie wizyt, badanie satysfakcji) – z pominięciem zaangażowania pracy specjalistów Voicetel
- V.I.P – Voice Intelligence Platform (wcześniej „Dialla Core”) – oprogramowanie dla dużych korporacji, software houses oraz firm konsultingowych, pozwalające tym instytucjom na samodzielną konfigurację inteligentnych i zaawansowanych procesów dialogowych o najwyższej jakości

Spółka zaczęła także planować proces wewnętrznej reorganizacji, mający na celu m.in. uporządkowanie lub wyodrębnienie struktur organizacyjnych i pozyskanie finansowania dla zaplanowanych do równoległej realizacji prac nad wyżej wymienionymi strategicznymi projektami.

Wśród istotnych zdarzeń mających miejsce po zakończeniu roku obrotowego należy wymienić także konieczność zmiany podmiotu uprawnionego do badania sprawozdania finansowego, o czym Spółka informowała w raportach bieżących. W związku z wyborem nowego podmiotu, zmianie uległo wynagrodzenie audytora, które zamiast pierwotnie wskazanych 8 000 zł wyniosło 16 800 zł (netto).