

GRUPA KAPITAŁOWA OEX

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI ZA OKRES
1 STYCZNIA 2018R. DO 31 GRUDNIA 2018R.

Warszawa, 9 kwietnia 2019

SPIS TREŚCI

SPIS TREŚCI	1
1. Informacje o Emitencie;	3
2. Zasady sporządzania rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego;	3
3. Opis organizacji grupy kapitałowej emitenta ze wskazaniem jednostek podlegających konsolidacji oraz opis zmian w organizacji grupy kapitałowej emitenta wraz z podaniem ich przyczyn;	3
5. Informacje o rynkach zbytu, z uwzględnieniem podziału na rynki krajowe i zagraniczne, oraz informacje o źródłach zaopatrzenia w materiały do produkcji, w towary i usługi, z określeniem uzależnienia od jednego lub więcej odbiorców i dostawców, a w przypadku gdy udział jednego odbiorcy lub dostawcy osiąga co najmniej 10% przychodów ze sprzedaży ogółem – nazwy (firmy) dostawcy lub odbiorcy, jego udział w sprzedaży lub zaopatrzeniu oraz jego formalne powiązania z emitentem;	11
6. Omówienie podstawowych wielkości ekonomiczno-finansowych, ujawnionych w rocznym skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym;	11
7. Charakterystyka struktury aktywów i pasywów skonsolidowanego bilansu, w tym z punktu widzenia płynności grupy kapitałowej emitenta;	16
8. Ważniejsze zdarzenia mające znaczący wpływ na działalność oraz wyniki finansowe grupy kapitałowej emitenta w roku obrotowym lub których wpływ jest możliwy w następnych latach;	16
9. 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;	17
10. Charakterystyka zewnętrznych i wewnętrznych czynników istotnych dla rozwoju przedsiębiorstwa emitenta oraz opis perspektyw rozwoju działalności emitenta co najmniej do końca roku obrotowego następującego po roku obrotowym, za który sporządzono sprawozdanie finansowe zamieszczone w raporcie rocznym, z uwzględnieniem elementów strategii rynkowej przez niego wypracowanej;	17
11. Opis istotnych czynników ryzyka i zagrożeń, z określeniem, w jakim stopniu Grupa Kapitałowa emitent jest na nie narażona;	18
12. 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;	27
13. Charakterystyka polityki w zakresie kierunków rozwoju grupy kapitałowej emitenta;	28
14. Wskazanie istotnych postępowań sądowych, arbitrażowych i administracyjnych;	28
15. Informacje o zawartych umowach znaczących dla działalności Grupy Kapitałowej emitenta, w tym znanych emitentowi umowach zawartych pomiędzy akcjonariuszami (wspólnikami), umowach ubezpieczenia, współpracy lub kooperacji;	29
16. Informacje o powiązaniach organizacyjnych lub kapitałowych emitenta z innymi podmiotami oraz określenie jego głównych inwestycji krajowych i zagranicznych (papiery wartościowe, instrumenty finansowe, wartości niematerialne i prawne oraz nieruchomości), w tym inwestycji kapitałowych dokonanych poza jego grupą jednostek powiązanych oraz opis metod ich finansowania;	29
17. Informacje o transakcjach zawartych przez emitenta lub jednostkę od niego zależną z podmiotami powiązanymi na innych warunkach niż rynkowe, wraz z ich kwotami oraz informacjami określającymi charakter tych transakcji - obowiązek uznaje się za spełniony poprzez wskazanie miejsca zamieszczenia informacji w sprawozdaniu finansowym;	30
18. Informacje o zaciągniętych i wypowiedzianych w danym roku obrotowym umowach dotyczących kredytów i pożyczek, z podaniem co najmniej ich kwoty, rodzaju i wysokości stopy procentowej, waluty i terminu wymagalności;	30
19. Informacje o udzielonych w danym roku obrotowym pożyczkach, ze szczególnym uwzględnieniem pożyczek udzielonych jednostkom powiązanym emitenta, z podaniem co najmniej ich kwoty, rodzaju i wysokości stopy procentowej, waluty i terminu wymagalności;	31
20. Informacje o udzielonych i otrzymanych w danym roku obrotowym poręczeniach i gwarancjach, ze szczególnym uwzględnieniem poręczeń i gwarancji udzielonych jednostkom powiązanym emitenta;	31
21. W przypadku emisji papierów wartościowych w okresie objętym raportem - opis wykorzystania przez emitenta wpływów z emisji do chwili sporządzenia sprawozdania z działalności;	32
22. Objasnienie różnic pomiędzy wynikami finansowymi wykazanymi w raporcie rocznym a wcześniej publikowanymi prognozami wyników na dany rok;	32
26. Wartość wynagrodzeń, nagród lub korzyści, w tym wynikających z programów motywacyjnych lub premialnych opartych na kapitale emitenta;	33
27. Określenie łącznej liczby wszystkich akcji emitenta oraz akcji i udziałów w jednostkach powiązanych emitenta, będących w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących emitenta;	33
28. Informacje o znanych emitentowi umowach (w tym również zawartych po dniu bilansowym), w wyniku których mogą w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy i obligatariuszy;	34
29. Informacje o nabyciu akcji własnych, w szczególności celu ich nabycia, liczbie i wartości nominalnej ze wskazaniem, jaka część kapitału zakładowego reprezentują, cenę nabycia oraz cenę sprzedaży w przypadku ich zbycia;	34
30. Informacje o najważniejszych osiągnięciach w dziedzinie badań i rozwoju;	34
31. Informacje o systemie kontroli programów akcji pracowniczych;	34
32. Informacje o umowie emitenta z podmiotem uprawnionym do badania sprawozdań finansowych;	34
33. Informacje na temat prowadzonej polityki w zakresie działalności sponsoringowej, charytatywnej lub innej o zbliżonym charakterze;	34
34. Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych	34
35. Oświadczenia zarządu i zatwierdzenie do publikacji	34

1. Informacje o Emitencie;

Nazwa:	OEX
Forma prawna:	Spółka Akcyjna
Siedziba:	02-797 Warszawa, ul. Klimczaka 1
Organ prowadzący rejestrowy:	Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
Numer statystyczny REGON:	630822208

2. Zasady sporządzania rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego;

Zasady dotyczące sporządzania rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego zostały opisane w rocznym skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym za 2018 rok, w części „Podstawa sporządzenia oraz zasady rachunkowości”, c) zasady rachunkowości – konsolidacja.

3. Opis organizacji grupy kapitałowej emitenta ze wskazaniem jednostek podlegających konsolidacji oraz opis zmian w organizacji grupy kapitałowej emitenta wraz z podaniem ich przyczyn;

Grupę Kapitałową OEX tworzą spółka dominująca OEX S.A. (Emitent) oraz podmioty zależne przedstawione w poniższej tabeli.

Nazwa Spółki	Siedziba	% posiadanych udziałów/akcji
TELL Sp. z o.o.	ul. Forteczna 19a, 61-362 Poznań	100
Europhone Sp. z o.o.	ul. Forteczna 19a, 61-362 Poznań	100
PTI Sp. z o.o.	ul. Forteczna 19a, 61-362 Poznań	100
OEX Cursor S.A.	ul. Równoległa 4A, 02-235 Warszawa	100
Divante Sp. z o.o.	ul. Dmowskiego 17, 50-203 Wrocław	51,03
Merservice Sp. z o.o.	ul. Klimczaka 1, 02-797 Warszawa	100
Pro People Sp. z o.o.	ul. Równoległa 4A, 02-235 Warszawa	100
ArchiDoc S.A.	ul. Niedźwiedziniec 10, 41-506 Chorzów	100
Archidoc Med Sp. z o.o.	ul. Niedźwiedziniec 10, 41-506 Chorzów	100
Voice Contact Center Sp. z o.o.	ul. Równoległa 4A, 02-235 Warszawa	100
OEX E-Business Sp. z o.o. (d. E-Logistics Sp. z o.o)	ul. Równoległa 4A, 02-235 Warszawa	100
OEX24 Sp. z o.o.	ul. Klimczaka 1, 02-797 Warszawa	100
Toys4Boys.pl Sp. z o.o.	ul. Nowy Świat 11B, 80-299 Gdańsk	30
Connex Sp. z o.o. w likwidacji	ul. Forteczna 19a, 61-362 Poznań	100

OEX24 Sp. z o.o. została powołana w dniu 09.11.2018r. celem realizacji procesów wsparcia nowoczesnego handlu krajowego i międzynarodowego oraz łączenia sprzedających i kupujących za pośrednictwem technologii. Spółka zarządza platformą eCommerce B2B pod nazwą OEX24.com, która wspiera producentów i dystrybutorów w digitalizacji kanałów sprzedaży oraz umożliwia i ułatwia sprzedaż międzynarodową, zapewniając dostęp do klientów na wybranych rynkach. Spółka dostarcza również szeroki zakres usług wspierających sprzedaż, między innymi e-marketing. Kapitał zakładowy spółki wynosi 1 000 tys. PLN. Spółka wchodzi w skład segmentu operacyjnego E-biznes Grupy Kapitałowej OEX.

Spółka Connex Sp. z o.o. w likwidacji nie prowadzi działalności oraz nie podlega konsolidacji. Na udziały w tej spółce OEX S.A. utworzyła odpis w wysokości 100% wartości.

W 2018 roku Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, Wydział VI Gospodarczy, postanowieniem z dnia 19 lutego 2018 roku ogłosił upadłość Spółki TOYS4BOYS Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku. Grupa OEX posiada 30% udziałów w ww. spółce. Całość udziałów została objęta odpisem aktualizującym w poprzednich latach obrotowych. Spółka TOYS4BOYS Sp. z o.o. nie podlega konsolidacji.

Ponadto na dzień 31 grudnia 2018 do Grupy należy spółka stowarzyszona – Face and Look S.A z siedzibą w Warszawie, w której OEX E-Business Sp. z o.o. posiada 31% akcji oraz głosów na walnym zgromadzeniu. Face and Look S.A. działa od 2012 roku. Spółka prowadzi portal internetowy i sklep internetowy oraz wydaje magazyn drukowany. Przychody generuje ze sprzedaży produktów kosmetycznych w segmencie B2C/B2B oraz z działań marketingowych w ramach programu lojalnościowego F&L Club. Face and Look S.A. buduje własną bazę konsumencką, do której komunikuje treści związane z tematyką life-style.

Zgodnie z polityką rachunkowości Grupy, spółka stowarzyszona jest ujmowana w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym metodą praw własności. W związku z tym, że Grupa nabyła akcje spółki stowarzyszonej w listopadzie 2018 r., w skonsolidowanym sprawozdaniu Grupy OEX ujęte zostały wyniki Face and Look S.A. za okres listopad – grudzień 2018r.

W okresie I półrocza 2018 roku Grupa powołała spółkę Archidoc MED Sp. z o.o. z siedzibą w Chorzowie. 100% udziałów w ww. spółce posiada ArchiDoc S.A. Kapitał zakładowy Archidoc MED Sp. z o.o. wynosi 50 tys. PLN. ArchiDoc MED Sp. z o.o. oferuje rozwiązania umożliwiające efektywne zarządzanie dokumentacją medyczną w wersji elektronicznej i papierowej. Spółka wspiera jednostki z sektora ochrony zdrowia na drodze transformacji cyfrowej. Usprawnia obieg informacji medycznej i obsługę pacjenta, dzięki skróceniu czasu dostępu do danych. Spółka wchodzi w skład segmentu operacyjnego BPO Grupy Kapitałowej OEX.

4. Informacje o podstawowych produktach, towarach lub usługach wraz z ich określeniem wartościowym i ilościowym oraz udziałem poszczególnych produktów, towarów i usług (jeżeli są istotne) albo ich grup w sprzedaży emitenta ogółem, a także zmianach w tym zakresie w danym roku obrotowym;

Grupa Kapitałowa OEX wyodrębnia 4 segmenty operacyjne:

- Segment Zarządzania sieciami punktów sprzedaży detalicznej
- Segment Wsparcia sprzedaży
- Segment E-biznes
- Segment BPO

Segment Zarządzania sieciami punktów sprzedaży detalicznej

Segment Zarządzania sieciami punktów sprzedaży detalicznej obejmuje kompleksowe usługi związane z prowadzeniem sprzedaży produktów i usług klienta w sieci punktów detalicznych, a w szczególności tworzenie i zarządzanie sieciami punktów sprzedaży detalicznej oraz zarządzanie sprzedażą i siłami sprzedaży. Grupa OEX koncentruje się na prowadzeniu sieci dystrybucji usług telefonii komórkowej, przy czym doświadczenie i unikalne kompetencje w budowaniu sieci sprzedaży możliwe są do wykorzystania w innych branżach działających w oparciu o zbliżony model dystrybucji. Obecnie Grupa OEX jest dostawcą tych usług dla trzech operatorów sieci komórkowych w Polsce – Orange, T-Mobile i Plus. Sprzedaż usług sieci T-Mobile realizowana jest przez Spółkę Europhone Sp. z o. o., sprzedaż usług sieci PLUS realizowana jest przez Spółkę PTI Sp. z o. o., natomiast sprzedaż usług Orange realizowana jest przez Tell Sp. z o.o. Swoją pozycję Grupa osiągnęła poprzez systematyczne i konsekwentne zwiększanie liczby własnych salonów sprzedaży oraz przejęcia mniejszych operatorów salonów.

Wielkość sieci sprzedaży segmentu Zarządzania sieciami punktów sprzedaży detalicznej

Liczba sklepów wg stanu na dzień bilansowy:

	stan na 31.12.2018	stan na 31.12.2017	2018/2017 w szt.	2018/2017 w %
sklepy sieci Orange	189	130	59	145,4%
sklepy sieci T-Mobile	97	100	-3	97,0%
sklepy sieci Plus	68	69	-1	98,6%
Razem sklepy	354	299	55	118,4%

Średnia liczba sklepów w roku obrotowym:

	Średnia w 2018r.	Średnia w 2017r.	2018/2017 w szt.	2018/2017 w %
sklepy sieci Orange	157	132	25	118,6%
sklepy sieci T-Mobile	98	100	-2	97,8%
sklepy sieci Plus	68	69	-1	98,6%
Razem sklepy	322	301	21	107,1%

Wolumeny i rozbieżności przychodów segmentu Zarządzania sieciami punktów sprzedaży detalicznej

Przychody ze sprzedaży usług i towarów (w tys. PLN)	2018	2017	2018/2017
Przychody za sprzedaż usług telekomunikacyjnych	121 893	107 372	113,5%
Zestawy i doładowania pre-paid	8 676	13 565	64,0%
Telefony abonamentowe	66 595	117 173	56,8%
Pozostałe przychody	11 856	10 501	112,9%
Razem	209 019	248 611	84,1%

Wolumen sprzedaży usług	2018	2017	2018/2017
Aktywacje post-paid	784 559	714 006	109,9%
Aktywacje pre-paid	187 162	153 904	121,6%
Razem	971 721	867 910	112,0%

Segment Wsparcia Sprzedaży

Operacje w ramach tego segmentu realizują Spółki OEX Cursor S.A., Merservice Sp. z o.o. oraz Pro People Sp. z o.o. Usługi świadczone przez spółki w ramach prowadzonej działalności wspierają sprzedaż produktów i usług klientów oraz wpływają na poprawę dystrybucji numerycznej. Usługi obejmują również działania mające na celu budowanie i wzrost lojalności konsumentów względem promowanych marek. Usługi realizowane są głównie w modelu outsourcingowym, który polega na przejściu od klientów procesów wsparcia sprzedaży w całości lub w części. Współpraca obejmuje projektowanie procesów, przygotowanie procedur i instrukcji działania, dostosowanie systemów IT do wymagań projektów. Z realizacją usług wiąże się też zapewnienie zasobów ludzkich (zespołów handlowców lub doradców sprzedaży), a także narzędzi pracy (flota samochodowa i systemy informatyczne). Współpraca może obejmować zarządzanie zespołem, jak również całymi procesami sprzedażowo-marketingowymi klienta i wiązać wysokość wynagrodzenia za świadczoną usługę z realizacją odpowiedniego poziomu założonych KPI.

Działania w terenie realizowane są w modelach dedykowanym (zespół pracuje tylko na rzecz zleceniodawcy) oraz współdzielonym (zespół realizuje zlecenia dla kilku do kilkunastu klientów równocześnie).

Podstawowe usługi oferowane klientom w ramach tego segmentu to:

- outsourcing przedstawicieli handlowych
- merchandising
- badania ekspozycji i dostępności towarów oraz standardów komunikacji
- usługi promocji produktów
- usługi zarządzania zasobami ludzkimi

Outsourcing przedstawicieli handlowych polega na zapewnieniu terenowego zespołu przedstawicieli handlowych, wyposażeniu we wszystkie narzędzia pracy oraz nadzór na jego prawidłowym funkcjonowaniu. Zadaniem zespołu jest w zależności od realizowanego projektu pozyskanie nowych lub obsługa dotychczasowych odbiorców towarów i usług klienta. Usługa outsourcingu przedstawicieli handlowych jest kierowana do całego rynku (handel nowoczesny, tradycyjny, specjalistyczny). Działalność prowadzona jest w oparciu o standardy ISO 9001:2008.

Merchandising polega na obsłudze ekspozycji towarów w sieciach handlowych przez stacjonarne zespoły, a także obsłudze punktów sprzedaży detalicznej przez zespoły mobilne (wyposażone w środki transportu). Usługa realizowana jest z wykorzystaniem narzędzi informatycznych. Praca odbywa się w standardach zgodnych z ISO 9001:2008.

Badania ekspozycji i dostępności towarów oraz standardów komunikacji z konsumentem są uzupełnieniem oferty merchandisingowej. Badania realizowane są w formie audytów prowadzonych w sieciach sprzedaży oraz punktach sprzedaży detalicznej. Ich celem jest pozyskanie informacji z rynku, weryfikacja realizacji ustaleń pomiędzy punktem sprzedaży a producentem oraz kontrola efektywności struktur handlowych klienta. Elementem uzupełniającym proces jest budowa i aktualizacje baz danych. Proces pozyskania danych odbywa się z wykorzystaniem narzędzi informatycznych gwarantujących jakość i wiarygodność zebranego materiału. Oferta obejmuje również analizy i prezentacje danych.

Usługi promocji produktów to działania związane z bezpośrednim kontaktem z konsumentem. Obejmują one projekty związane z oferowaniem producentom zespołów określanych jako „doradcy klienta”, którzy w punktach sprzedaży handlu nowoczesnego lub tradycyjnego oraz sieciach handlowych

stymulują sprzedaż poprzez udzielanie dodatkowych informacji o produkcie, oferowanie możliwości jego wypróbowania, czy też realizują indywidualne zamówienia konsumentów. Działania te są wzmacniane przez organizowanie programów konsumenckich typu loterie lub konkursy.

Usługi HR - w ramach tego segmentu świadczone są również usługi zarządzania zasobami ludzkimi, rekrutacyjne oraz leasing pracowniczy, które są przedmiotem działalności spółki Pro People Sp. z o.o.

Segment E-biznes

W ramach segmentu E-biznes realizowane są usługi dedykowane e-commerce, obejmujące obszary technologii, marketingu oraz fulfillment. W skład segmentu wchodzi działalność Divante Sp. z o.o. (obszar związany z IT), a także operacje logistyczne oraz usługi procesowania zakupów wykonywane w spółce OEX E-Business Sp. z o.o. (przeniesione z dniem 1 września 2017 roku ze Spółki OEX Cursor S.A.). W skład segmentu E-biznes wchodzi także zawiązana w roku 2018 Spółka OEX24 Sp. z o.o. Spółka została powołana w celu realizacji procesów wsparcia nowoczesnego handlu krajowego i międzynarodowego oraz łączenia sprzedających za pośrednictwem technologii. Spółka zarządza platformą eCommerceB2B - globalną platformą marketplace B2B pod nazwą OEX24.com, która wspiera producentów i dystrybutorów w digitalizacji kanałów sprzedaży oraz umożliwia i ułatwia sprzedaż międzynarodową, zapewniając dostęp do klientów na wybranych rynkach. Spółka dostarcza również szeroki zakres usług wspierających sprzedaż, między innymi e-marketing.

Usługi dla e-commerce świadczone przez spółki wchodzące w skład segmentu E-biznes to kompleksowe rozwiązania dla firm prowadzących sprzedaż online lub prowadzących sprzedaż offline i planujących rozpocząć sprzedaż online. Ich realizacja może przebiegać w modelu end to end i obejmować strategiczne doradztwo w prowadzeniu handlu internetowego, konstruowanie planów biznesowych, projektowanie i tworzenie platform e-sklepów w oparciu o różne technologie, e-marketing i generowanie ruchu, optymalizację użyteczności platform (UX – user experience), a także obsługę logistyczną e-sprzedaży wraz z magazynowaniem, pakowaniem, dostarczaniem i fiskalizacją zamówień oraz obsługą zwrotów i infolinii. Usługi mogą być również świadczone jako indywidualne komponenty z całego łańcucha.

Fulfillment to logistyka produktów polegająca na ich magazynowaniu, przygotowaniu do wysyłki na zlecenie klienta lub konsumenta oraz dostawę przesyłki pod adres zlecenia. Usługi fulfillment mogą być realizowane jako logistyka dla e-commerce (obejmująca obszar zarówno b2b jak i b2c) oraz logistyka produktów wsparcia sprzedaży, czyli rozwiązanie związane z zarządzaniem i dystrybucją materiałami marketingowymi, jak również obsługą programów lojalnościowych i promocji konsumenckich. W ramach usługi oferowane są warsztaty i konsultacje z zakresu optymalnego zarządzania procesami, budowa i udostępnianie zintegrowanych z systemami klientów rozwiązań informatycznych do zarządzania oraz zamawiania produktów i materiałów wspierających procesy sprzedaży i dostarczania zamówień. W ramach obsługi logistycznej programów lojalnościowych i konsumenckich OEX E-Business odpowiada za strategię projektów, jak i stronę taktyczną - dobór produktów i nagród, negocjacje z dostawcami, gromadzenie danych osobowych, personalizację nagród i komunikacji, dystrybucję i rozliczenia fiskalne.

Usługi w zakresie procesowania zakupów produktów, materiałów marketingowych i opakowań oraz te związane z wyszukiwaniem i realizacją zakupów produktów do programów lojalnościowych i optymalizacją zakupów dla klientów w sektorze B2B polegają na analizie rynku, rekomendacji kryteriów wyboru przy zakupie produktów, optymalizacji kosztów zakupu oraz obsłudze administracyjnej procesu. W przypadkach zamówień realizowanych na rynkach zagranicznych, usługi obejmują analizę potencjału dostawcy, weryfikację jakości surowców (spełnienie norm, atesty standardów jakościowych produktów,

m.in. FDA, CE, EN 71), nadzór nad wykonaniem prototypów oraz zabezpieczenie powtarzalności partii produktów.

OEX E-Business Sp. z o.o. zarządza rozbudowaną infrastrukturą magazynową o powierzchni blisko 44.000 m² i pojemności 71.000 miejsc paletowych w oparciu o WMS (warehouse management system). Powtarzalność jakości operacji jest zapewniana przez ISO 9001:2008.

Segment BPO

W segmencie BPO (od Business Process Outsourcing) główne usługi to rejestrowanie, porządkowanie i procesowanie dokumentów. Efektem są dane dostępne w systemach klientów, skany dokumentów, kopie maili oraz nagrania rozmów w elektronicznym archiwum, a także przechowywanie oryginałów dokumentów. Centralne archiwum papierowe, zlokalizowane w Chorzowie, jest zarządzane w oparciu o własny, autorski system INDO i jest jednym z najnowocześniejszych w Polsce. Drugim obszarem działalności w tym segmencie są usługi obejmujące obsługę wszystkich kanałów kontaktu z klientem końcowym. Usługi te świadczone są przez Spółkę Voice Contact Center Sp. z o. o.

Usługi świadczone przez Segment BPO obejmują między innymi:

1. Archiwizację tradycyjną, skanowanie, digitalizację oraz archiwizację elektroniczną, które polegają na szybkim przetwarzaniu dokumentów papierowych na elektroniczne w oparciu o własne rozwiązania informatyczne ArchiDoc S.A. Zapewniają one ograniczenie ryzyka utraty ważnych danych, gwarantując sprawny dostęp zarówno do oryginałów, cyfrowych kopii jak i danych w nich zawartych.
2. Elektroniczny obieg dokumentów, czyli usługę mającą na celu automatyzację, optymalizację i usprawnienie procesów obsługi dokumentów, a także uporządkowanie procedur i zapewnienie kontroli obiegu dokumentów. Usługa obejmuje analizę potrzeb klienta, budowanie dedykowanych rozwiązań, ich wdrożenie oraz świadczenie usług serwisowych. W ramach projektów wykonywane są takie zadania jak digitalizacja dokumentów wpływających do kancelarii czy realizacja procesów związanych ze ścieżką akceptacyjną. Elektroniczny obieg dokumentów najczęściej wdrażany jest w procesach związanych z przepływem zleceń, reklamacji i faktur, które wymagają terminowego rozpatrzenia.
3. Obsługę procesów biznesowych. Oferta tych usług jest spersonalizowana pod potrzeby konkretnych branż w tym: banków i ubezpieczycieli, firm telekomunikacyjnych, firm energetycznych i świadczących usługi dla ludności, administracji publicznej oraz dużych przedsiębiorstw funkcjonujących w modelu b2c. W ramach usługi klient może powierzyć wykonawcy całość procesów back-office, które są realizowane w lokalizacji wskazanej przez klienta lub własnej na własnym systemie informatycznym INDO oraz własnej infrastrukturze.

Projekty realizowane w ramach obsługi procesów biznesowych to między innymi:

- dla firm ubezpieczeniowych - wsparcie rejestracji szkód, w tym rejestracja zdarzeń i pomoc w nagłych wypadkach, prowadzenie infolinii, obsługa dokumentacji i prowadzenie kancelarii;
- dla instytucji finansowych i firm z sektora publicznego – digitalizacja, prowadzenie kancelarii, archiwizacja, tworzenie i zarządzanie archiwami cyfrowymi.

Usługi zarządzania dokumentami i back office realizowane są w nowoczesnych centrach operacyjnych zlokalizowanych w Chorzowie i w Warszawie lub w lokalizacjach wskazanych przez klientów, albo w modelu mieszanym. Dane są gromadzone w dwóch wzajemnie niezależnych data center zarządzanych przez ArchiDoc S.A. Wartością dodaną jest oferowanie klientom realizacji

projektów z wykorzystaniem unikalnego know – how i autorskich rozwiązań IT. System może być zintegrowany z platformą INDO, co upraszcza procesy back-office. Usługi świadczone są z zachowaniem restrykcyjnych norm bezpieczeństwa, co gwarantuje najwyższą ochronę dokumentów i danych.

4. Usługi z zakresu obsługi klienta. Usługi realizowane są przez Voice Contact Center Sp. z o.o. i obejmują obsługę połączeń telefonicznych, sms, e-maile, chaty, social media, ale także korespondencję tradycyjną i kontakt osobisty. Działania te mają na celu między innymi utrzymanie i lojalizację klientów, pozyskiwanie klientów, dosprzedaż usług i produktów. Innym obszarem działalności jest realizacja badań satysfakcji klienta, rynku i opinii oraz jakości obsługi klienta w oparciu o własne studio badawcze oraz zespół specjalnie wyselekcjonowanych i przeszkolonych ankietów. Główne usługi oferowane klientom to: prowadzenie biur obsługi klienta, infolinie, kampanie wizerunkowe i obsługa nadwyżek ruchu telefonicznego.

Projekty realizowane w ramach obsługi klienta to między innymi:

- dla firm medycznych – umawianie wizyt, pomoc przy wyborze lekarza, dosprzedaż usług komercyjnych, wsparcie diagnostyki zdalnej;
- dla firm handlowych i dystrybucyjnych – badania telefoniczne, usługi wspierające sprzedaż jak infolinia produktowa i usługowa, realizacja sprzedaży, lojalizacja klientów, generowanie leadów, przyjmowanie i rejestracja umów z różnych kanałów sprzedaży, wprowadzanie danych, obsługa zwrotów formalno-prawnych, weryfikacja i walidacja umów, obsługa korespondencji i inne.

Usługi świadczone są w nowoczesnych centrach operacyjnych w Warszawie, Łodzi i Lublinie, które dysponują ponad 600 profesjonalnymi stanowiskami contact center.

Przychody i wyniki segmentów operacyjnych

	Zarządzanie sieciami sprzedaży	Wsparcie Sprzedaży	E-biznes	BPO	Nie przypisane	Ogółem
Za okres od 01.01 do 31.12.2018						
Przychody od klientów zewnętrznych	208 992	160 097	166 143	73 472	42	608 747
Przychody ze sprzedaży między segmentami	27	2 463	2 903	90	6 175	11 658
Przychody ogółem	209 019	162 560	169 047	73 562	6 217	620 405
Wynik operacyjny segmentu	16 702	3 737	5 983	6 643	-5 336	27 730
Amortyzacja	2 165	2 071	2 139	1 963	223	8 562
EBITDA	18 867	5 808	8 122	8 606	-5 113	36 292
Przychody finansowe						310
Koszty finansowe						6 999
Zysk brutto						21 045
Zysk netto						16 287
Za okres od 01.01 do 31.12.2017						
Przychody od klientów zewnętrznych	248 516	128 181	127 561	61 293	87	565 638
Przychody ze sprzedaży między segmentami	95	973	1 349	14	4 949	7 380
Przychody ogółem	248 611	129 154	128 910	61 307	5 036	573 018
Wynik operacyjny segmentu	16 858	6 632	1 953	7 228	-3 665	29 006
Amortyzacja	2 136	1 844	1 707	1 996	66	7 749
EBITDA	18 994	8 476	3 660	9 224	-3 600	36 755
Przychody finansowe						129
Koszty finansowe						8 520
Zysk brutto						20 615
Zysk netto						16 137

Łączny zysk EBITDA czterech segmentów operacyjnych wyniósł w 2018 roku 41 403 tys. PLN i był wyższy od łącznego zysku EBITDA segmentów operacyjnych w roku 2017 o 2,6%.

Największy udział w łącznym zysku EBITDA segmentów operacyjnych w 2018 roku miał segment Zarządzania sieciami punktów sprzedaży detalicznej: 45,6%. Zysk EBITDA tego segmentu odnotował spadek w wysokości 0,7% w stosunku do roku 2017.

Udział segmentu Wsparcia sprzedaży w łącznym zysku EBITDA segmentów operacyjnych w 2018r. wyniósł 14,0%. Zysk EBITDA tego segmentu odnotował spadek w stosunku do zysku EBITDA raportowanego za rok 2017 o 31,5%.

Udział segmentu E-biznes w łącznym zysku EBITDA segmentów operacyjnych w 2018 r. wyniósł 19,6% Zysk EBITDA tego segmentu odnotował wzrost w stosunku do zysku EBITDA raportowanego za rok 2017 o 121,9%

Udział segmentu BPO w łącznym zysku EBITDA segmentów operacyjnych w 2018 r. wyniósł 20,8%. Zysk EBITDA tego segmentu odnotował spadek w stosunku do zysku EBITDA raportowanego za rok 2017 o 6,7%.

5. Informacje o rynkach zbytu, z uwzględnieniem podziału na rynki krajowe i zagraniczne, oraz informacje o źródłach zaopatrzenia w materiały do produkcji, w towary i usługi, z określeniem uzależnienia od jednego lub więcej odbiorców i dostawców, a w przypadku gdy udział jednego odbiorcy lub dostawcy osiąga co najmniej 10% przychodów ze sprzedaży ogółem - nazwy (firmy) dostawcy lub odbiorcy, jego udział w sprzedaży lub zaopatrzeniu oraz jego formalne powiązania z emitentem;

Głównym rynkiem zbytu dla Grupy jest obszar Polski.

Jedynym kontrahentem, którego udział w obrotach Grupy w 2018 r. przekroczył 10% jest Orange Polska S.A. Żadna ze spółek Grupy Kapitałowej nie jest w formalny sposób powiązana z Orange Polska S.A.

6. Omówienie podstawowych wielkości ekonomiczno-finansowych, ujawnionych w rocznym skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym;

a) Omówienie głównych pozycji rachunku zysków i strat Grupy Kapitałowej

Przychody ze sprzedaży wyniosły w 2018 roku 608 747 tys. PLN i były wyższe o 7,6% niż przychody osiągnięte w analogicznym okresie roku ubiegłego. Po wyłączeniu wpływu spadku przychodów z tytułu sprzedaży telefonów komórkowych (bezmарżowych), w wyniku zmiany systemu rozliczeń z Orange Polska S.A. (por. p. „Podstawa sporządzenia oraz zasady rachunkowości”, c) zasady rachunkowości – „Przychody ze sprzedaży” - w sprawozdaniu skonsolidowanym Grupy Kapitałowej), Grupa odnotowała wzrost przychodów r/r na poziomie 22%.

Zysk z działalności operacyjnej wyniósł w 2018 roku 27 730 tys. PLN i był o 4,4% niższy niż osiągnięty w roku 2017. Głównymi przyczynami spadku zysku w ujęciu rok do roku były:

- wzrost kosztów r/r w OEX S.A., pełniącej rolę centrali Grupy (bez uwzględnienia kosztów centrali Grupy, segmenty operacyjne osiągnęły łącznie wzrost zysku operacyjnego o 2,6% r/r, a dodatkowo po uwzględnieniu zmian w systemie rozliczeń z Orange Polska S.A., w zakresie prowizji za obsługę sprzedaży ratalnej - o czym szczegółowo mowa niżej - segmenty operacyjne odnotowały łącznie wzrosty zysku operacyjnego o 10,2%);
- gorsze wyniki w segmencie Wsparcia Sprzedaży, który jest największym pracodawcą w Grupie OEX i najbardziej odczuł wpływ presji płacowej, która w roku 2018 była silna w całej gospodarce ze względu na rosnący poziom wynagrodzeń we wszystkich sektorach i niski poziom bezrobocia. W odpowiedzi na sytuację na rynku pracy spółki tego segmentu sukcesywnie wprowadzają zmiany w umowach z klientami, mające na celu dostosowanie cen do zwiększonych kosztów pracy. Zmiany te działają jednak z większym niż początkowo zakładano opóźnieniem w stosunku do przeprowadzonych podwyżek wynagrodzeń. Wdrożono także programy mające na celu optymalizację struktur terenowych, co powinno przynieść poprawę efektywności biznesu w kolejnym roku;
- nieznacznie gorsze wyniki w segmencie BPO, mimo, że we wchodzącej w skład segmentu spółce ArchiDoc wzrost przychodów w 2018 roku był najwyższy na przestrzeni ostatnich kilku lat i

został zrealizowany między innymi dzięki uruchomieniu całkowicie nowych projektów. Wymagało to jednak skokowego powiększenia struktur operacyjnych i zasobów ludzkich. Spółka poniosła koszty związane ze znaczącym wzrostem skali rekrutacji, a także przeprowadzonymi w 2018 roku podwyżkami płac i wdrożeniem nowych polityk płacowych, mających na celu zwiększenie atrakcyjności spółki jako pracodawcy i zmniejszenie rotacji. Ponadto, w segmencie BPO zrealizowane zostały inwestycje w nowe powierzchnie magazynowe, rozwój struktury contact center, a także technologie związane z uruchomieniem nowych usług digitalizacji dokumentacji dla branży medycznej i sieci szpitali, co stworzyło solidne fundamenty pod dalszy rozwój segmentu;

- zmiany w systemie rozliczeń z Orange Polska S.A., w wyniku których doszło do jednoczesnego obniżenia przychodów z tytułu prowizji za obsługę sprzedaży ratalnej i odpowiadających im kosztów finansowych w segmencie Zarządzania sieciami punktów sprzedaży detalicznej, co było neutralne dla zysku brutto Grupy, ale spowodowało obniżenie zysku operacyjnego; po wyłączeniu wpływu tego czynnika zarówno w roku 2018, jaki 2017, zysk operacyjny Grupy odnotowałby r/r wzrost o 5,6%.

Zysk z działalności operacyjnej, powiększony o amortyzację (EBITDA) wyniósł w 2018 roku 36 292 tys. PLN i był o 1,3% niższy niż w analogicznym okresie roku ubiegłego. Zmiany w systemie rozliczeń z Orange Polska S.A., opisane powyżej miały analogiczny wpływ również na poziom EBITDA; po wyłączeniu tego wpływu Grupa odnotowałaby w 2018r. wzrost w stosunku do analogicznego okresu roku ubiegłego o 6,7%.

Wskazana wyżej zmiana systemu rozliczeń z Orange Polska S.A. miała istotny wpływ również na strukturę kosztów finansowych Grupy. Koszty wynikające z opłat z tytułu obsługi sprzedaży ratalnej poniesione na rzecz Orange Polska S.A. spadły r/r o 2 666 tys. PLN. W ogólnej kwocie 6 999 tys. PLN kosztów finansowych w 2018 roku, koszty ww. opłat stanowiły 1 337 tys. PLN (w roku 2017r.: koszty finansowe wyniosły 8 520 tys. PLN, natomiast ww. opłaty 4 003 tys. PLN). Wyłączając wpływ zmian w poziomie opłat z tytułu obsługi sprzedaży ratalnej, koszty finansowe Grupy wzrosły r/r o kwotę 1 145 tys. PLN, co w znacznej mierze wynika z uruchomienia kredytów inwestycyjnych w kwietniu 2018r., przeznaczonych na dopłaty do cen za nabyte akcje i udziały spółek ArchiDoc S.A. i Voice Contact Center Sp. z o.o.

Zysk brutto wyniósł w 2018 roku 21 045 tys. PLN i był wyższy niż osiągnięty w analogicznym okresie roku ubiegłego o 2,1%.

Zysk netto wyniósł w 2018 roku 16 287 tys. PLN i był wyższy niż osiągnięty w roku 2017 o 0,9%. Zysk netto przypadający akcjonariuszom podmiotu dominującego wyniósł w 2018 roku 15 535 tys. PLN i był niższy niż osiągnięty w roku 2017 o 5,2%.

Rachunek zysków i strat Grupy Kapitałowej

	Od 01.01 do 31.12.2018	Od 01.01 do 31.12.2017	2018/2017
Przychody ze sprzedaży	608 747	565 638	107,6%
Przychody ze sprzedaży usług	465 776	385 228	120,9%
Przychody ze sprzedaży towarów i materiałów	142 971	180 410	79,2%
Koszt własny sprzedaży	510 135	474 648	107,5%
Koszt sprzedanych usług	377 505	301 273	125,3%
Koszt sprzedanych towarów i materiałów	132 630	173 375	76,5%

Zysk (strata) brutto ze sprzedaży	98 612	90 990	108,4%
Koszty sprzedaży	32 143	26 801	119,9%
Koszty ogólnego zarządu	36 687	34 130	107,5%
Pozostałe przychody operacyjne	4 712	2 437	193,4%
Pozostałe koszty operacyjne	6 764	3 490	193,8%
Zysk z działalności operacyjnej	27 730	29 006	95,6%
Przychody finansowe	310	129	240,3%
Koszty finansowe	6 999	8 520	82,1%
Zysk przed opodatkowaniem	21 045	20 615	102,1%
Podatek dochodowy	4 758	4 478	106,3%
Zysk netto	16 287	16 137	100,9%
Zysk netto przyp. akcjonariuszom Jednostki dominującej	15 535	16 383	94,8%
Zysk (strata) netto przypadający udziałom niedającym kontroli	752	-246	

Podstawowe wskaźniki rentowności sprzedaży

	Od 01.01 do 31.12.2018	Od 01.01 do 31.12.2017	2018/2017
Stopa zysku brutto ze sprzedaży	16,2%	16,1%	100,7%
EBITDA	36 292	36 755	98,7%
Stopa EBITDA	6,0%	6,5%	91,7%
Stopa zysku operacyjnego	4,6%	5,1%	88,8%
Stopa zysku brutto	3,5%	3,6%	94,9%
Stopa zysku netto	2,7%	2,9%	93,8%

b) Omówienie głównych pozycji bilansu Grupy Kapitałowej

W prezentowanym bilansie wartość sumy bilansowej kształtowała się na poziomie 355 093 tys. PLN i była o 9,1% wyższa niż wartość z roku poprzedniego. W aktywach udział aktywów trwałych i aktywów obrotowych wyniósł odpowiednio 47,2% i 52,8% (2017: 48,6% i 51,4%). Wartość aktywów trwałych wzrosła w stosunku do roku poprzedniego o 6,0%, ze 158 202 tys. PLN do 167 700 tys. PLN w 2018 roku.

Udział aktywów obrotowych w aktywach ogółem wzrósł z 51,4% w 2017 do 52,8% w 2018 roku. Zwiększyła się wartość aktywów obrotowych ze 167 269 tys. PLN w 2017 do 187 393 tys. PLN w 2018 roku – co stanowiło wzrost wartości o 12,0%.

W pasywach proporcje kapitału własnego i zobowiązań wyniosły odpowiednio 40,4% i 59,6% (2017: 33,5% i 66,5%). Wartość kapitałów własnych wzrosła ze 108 945 tys. PLN do 143 496 tys. PLN w 2018 roku, co stanowiło wzrost wartości o 31,7% rok do roku. Spadła wartość zobowiązań i rezerw z 216 526 tys. PLN do 211 597 tys. PLN w 2018 roku – spadek wartości o 2,3%.

Bilans Grupy Kapitałowej

AKTYWA	31.12.2018		31.12.2017		2018/2017
Aktywa trwałe					
Wartość firmy	116 545	32,82%	116 545	35,81%	100,00%
Wartości niematerialne	16 764	4,72%	11 630	3,57%	144,14%
Rzeczowe aktywa trwałe	25 413	7,16%	23 238	7,14%	109,36%
Inwestycje w jednostkach stowarzyszonych	34	0,01%		0,00%	
Inwestycje w jednostkach pozostałych	500	0,14%	250	0,08%	200,00%
Należności i pożyczki	1 285	0,36%	952	0,29%	134,98%
Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	1 667	0,47%	1 476	0,45%	112,94%
Aktywa z tytułu odroczonego podatku	5 492	1,55%	4 111	1,26%	133,59%
Aktywa trwałe	167 700	47,23%	158 202	48,61%	106,00%
Aktywa obrotowe					
Zapasy	8 629	2,43%	22 782	7,00%	37,88%
Należności z tytułu dostaw i usług oraz pozostałe	137 099	38,61%	121 794	37,40%	112,57%
Należności z tytułu bieżącego podatku	33	0,01%	431	0,10%	7,66%
Pożyczki	21	0,01%	12	0,00%	175,00%
Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	15 031	4,23%	10 803	3,30%	139,14%
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty	26 580	7,49%	11 447	3,50%	232,20%
Aktywa obrotowe	187 393	52,77%	167 269	51,40%	112,03%
Aktywa razem	355 093	100,00%	325 471	100,00%	109,10%

PASYWA	31.12.2018		31.12.2017		2018/2017
Kapitał własny					
Kapitał własny przypadający akcjonariuszom					
Kapitał podstawowy	1 598	0,45%	1 378	0,42%	115,97%
Kapitał ze sprzedaży akcji powyżej ich wartości	63 004	17,74%	44 960	13,81%	140,13%
Pozostałe kapitały rezerwowe	1 459	0,41%	1 459	0,45%	100,00%
Zyski zatrzymane:	74 960	21,11%	59 425	18,25%	126,14%
- zysk z lat ubiegłych	59 425	16,74%	43 042	13,22%	138,06%
- zysk netto przypadający akcjonariuszom	15 535	4,37%	16 383	5,03%	94,82%
Kapitał własny przyp. akcjonariuszom podm. dominującego	141 021	39,71%	107 222	32,94%	131,52%
Kapitał własny przypadający podmioty niekontrolującym	2 475	0,70%	1 723	0,53%	143,64%
Kapitał własny	143 496	40,41%	108 945	33,47%	131,71%
Zobowiązania					
Zobowiązania długoterminowe					
Kredyty, pożyczki i inne instrumenty dłużne	48 248	13,59%	21 956	6,75%	219,75%
Leasing finansowy	6 227	1,75%	5 494	1,69%	113,34%
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku	10 383	2,92%	10 207	3,14%	101,72%
Zobowiązania i rezerwy z tytułu świadczeń	121	0,03%	121	0,04%	100,00%
Pozostałe rezerwy długoterminowe	31	0,01%	31	0,01%	100,00%

Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	4 192	1,18%	3 478	1,07%	120,53%
Zobowiązania długoterminowe	69 202	19,49%	41 287	12,69%	167,61%
Zobowiązania krótkoterminowe					
Zobowiązania z tytułu dostaw i usług oraz pozostałe	79 005	22,25%	83 093	25,53%	95,08%
Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku	1 734	0,49%	1 146	0,35%	151,31%
Kredyty, pożyczki, inne instrumenty dłużne	36 850	10,38%	35 130	10,79%	104,90%
Leasing finansowy	3 557	1,00%	3 189	0,98%	111,54%
Zobowiązania z tytułu faktoringu	11 312	3,19%	4 983	1,53%	227,01%
Zobowiązania z tytułu zakupu udziałów	0	0,00%	34 733	10,67%	0,00%
Zobowiązania i rezerwy z tytułu świadczeń	7 259	2,04%	10 757	3,31%	67,48%
Pozostałe rezerwy krótkoterminowe	116	0,03%	280	0,09%	41,43%
Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	2 562	0,72%	1 928	0,59%	132,88%
Zobowiązania krótkoterminowe	142 395	40,10%	175 239	53,84%	81,26%
Zobowiązania razem	211 597	59,59%	216 526	66,53%	97,72%
Pasywa razem	355 093	100,00%	325 471	100,00%	109,10%

c) Omówienie głównych pozycji rachunku przepływów Grupy Kapitałowej

Grupa odnotowała spadek zapasów o 14 153 tys. PLN, wzrost należności o 15 280 tys. PLN i wzrost stanu rozliczeń międzyokresowych o 2 224 tys. PLN. Jednocześnie odnotowano spadek wartości zobowiązań z tytułu dostaw i usług o 12 637 tys. PLN. Łącznie zmiany w kapitale obrotowym wyniosły (-15 988 tys. PLN). Przepływy z działalności operacyjnej osiągnęły wartość 12 702 tys. PLN w porównaniu do 1 163 tys. PLN w 2017 roku.

Przepływy z działalności inwestycyjnej osiągnęły wartość (-41 010 tys. PLN), na co wpływ miały wydatki na nabycie aktywów trwałych oraz jednostek zależnych. Na nabycie rzeczowych aktywów trwałych oraz wartości niematerialnych Grupa wydatkowała 6 859 tys. PLN.

Przepływy z działalności finansowej osiągnęły wartość 43 441 tys. PLN.

Rachunek przepływów pieniężnych Grupy Kapitałowej:

	od 01.01 do 31.12.2018	od 01.01 do 31.12.2017
Przepływy z działalności operacyjnej		
Zysk (strata) przed opodatkowaniem	21 045	20 615
Korekty:		
Amortyzacja i odpisy aktualizujące aktywa trwałe	8 562	7 749
Zysk (strata) ze sprzedaży niefinansowych aktywów trwałych	39	238
Koszty odsetek	4 474	3 190
Przychody z odsetek i dywidend		-104
Inne korekty	-28	
Korekty razem	13 047	11 073
Zmiana stanu zapasów	14 153	2 690
Zmiana stanu należności	-15 280	-50 713
Zmiana stanu zobowiązań	-12 637	24 688

Zmiana stanu rezerw i rozliczeń międzyokresowych	-2 224	-3 010
Korekty konsolidacyjne	0	732
Zmiany w kapitale obrotowym	-15 988	-25 613
Zapłacony podatek dochodowy	-5 402	-4 912
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	12 702	1 163
Przepływy z działalności inwestycyjnej		
Wydatki na nabycie aktywów trwałych	-6 859	-7 257
Wpływy ze sprzedaży aktywów trwałych	1 017	234
Wydatki netto na nabycie jednostek zależnych	-34 733	-16 288
Wpływy netto ze sprzedaży jednostek zależnych		0
Otrzymane spłaty pożyczek udzielonych	1 654	1 508
Pożyczki udzielone	-1 813	-20
Wydatki na nabycie pozostałych aktywów finansowych	-281	-250
Wpływy ze sprzedaży pozostałych aktywów finansowych		7
Otrzymane odsetki	5	118
Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej	-41 010	-21 948
Przepływy z działalności finansowej		
Wpływy z tytułu emisji akcji	18 725	
Koszty emisji akcji	-461	
Wpływy z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych		20 000
Wykup dłużnych papierów wartościowych	-20 000	
Wpływy z tytułu zaciągnięcia kredytów i pożyczek	81 605	19 445
Spłaty kredytów i pożyczek	-32 337	-6 420
Spłata zobowiązań z tytułu leasingu finansowego	-4 718	-4 331
Odsetki zapłacone	-4 702	-2 355
Wpływy z tytułu faktoringu	40 604	780
Spłata zobowiązań z tytułu faktoringu	-34 250	
Zapłacone prowizje od kredytów	-1 025	
Dywidendy wypłacone		
Przepływy netto z działalności finansowej	43 441	27 119
Zmiany netto stanu środków pieniężnych	15 133	6 334
Środki pieniężne na początek okresu	11 447	5 113
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty na koniec okresu	26 580	11 447

7. Charakterystyka struktury aktywów i pasywów skonsolidowanego bilansu, w tym z punktu widzenia płynności grupy kapitałowej emitenta;

Analiza zamieszczona jest w punkcie 6.

8. Ważniejsze zdarzenia mające znaczący wpływ na działalność oraz wyniki finansowe grupy kapitałowej emitenta w roku obrotowym lub których wpływ jest możliwy w następnych latach;

W dniu 14 czerwca 2018r. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie OEX S.A. pojęło uchwałę o podwyższeniu kapitału zakładowego Spółki z kwoty 1 377 707,80 PLN o kwotę nie mniejszą niż 0,20 PLN i nie większą

niż 220.289 PLN, tj. do kwoty nie niższej niż 1 377 708,00 PLN i nie wyższej niż 1 597 996,80 PLN. Podwyższenie kapitału zakładowego Spółki zostało dokonane poprzez emisję nie więcej niż 1 101 445 akcji zwykłych na okaziciela serii D, o wartości nominalnej 0,20 PLN każda.

Akcje Serii D pokryte zostały wyłącznie wkładami pieniężnymi przed zarejestrowaniem podwyższenia kapitału zakładowego dokonanego w drodze emisji Akcji Serii D. Emisja Akcji Serii D została przeprowadzona w drodze subskrypcji prywatnej.

Uchwałą Zarządu OEX S.A. cena emisyjna akcji zwykłych na okaziciela serii D została ustalona w wysokości 17 PLN za jedną Akcję Oferowaną, a ostateczna liczba Akcji Oferowanych ustalona przez Zarząd wyniosła 1 101 445 sztuk.

W dniu 6 czerwca 2018 r., Zarząd Spółki podjął uchwałę o przydziale łącznie 1 101 445 akcji zwykłych na okaziciela serii D o wartości nominalnej 0,20 PLN każda oraz wartości emisyjnej 17 PLN każda i łącznej wartości emisyjnej 18 724 565,00 PLN, emitowanych na podstawie Uchwały Emisyjnej inwestorom, którzy podpisali umowy objęcia Akcji Oferowanych i dokonali wpłat na Akcje Oferowane zgodnie z zawartymi umowami objęcia Akcji Oferowanych. Łączny koszt emisji akcji wyniósł 461 tys. PLN.

Rejestracja nowo wyemitowanych i opłaconych akcji serii D przez KRS nastąpiła 5 września 2018 roku.

9. Ocenę 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;

Nie wystąpiły czynniki i zdarzenia nietypowe mające wpływ na wynik z działalności za rok obrotowy z punktu widzenia Grupy Kapitałowej.

10. Charakterystyka zewnętrznych i wewnętrznych czynników istotnych dla rozwoju przedsiębiorstwa emitenta oraz opis perspektyw rozwoju działalności emitenta co najmniej do końca roku obrotowego następującego po roku obrotowym, za który sporządzono sprawozdanie finansowe zamieszczone w raporcie rocznym, z uwzględnieniem elementów strategii rynkowej przez niego wypracowanej;

Głównymi czynnikami zewnętrznymi istotnymi dla rozwoju Grupy Kapitałowej będą czynniki związane z sytuacją na rynkach branżowych, na których działają Spółki zależne, ze szczególnym uwzględnieniem branż FMCG, e-commerce, telefonii komórkowej, handlowej, mediów, a także sektora publicznego, bankowego i ubezpieczeniowego. W szczególności będą to:

- a) niezakończona realizacja zawartych dotychczas kontraktów w segmentach Wsparcia sprzedaży, E-biznes oraz BPO, a także pozyskanie nowych kontraktów, zgodnie z wewnętrznymi planami;
- b) realizacja umów z operatorami telefonii komórkowej, z uwzględnieniem:
 - a. sezonowości;
 - b. zaplanowanych przez operatorów telefonii komórkowej akcji promocyjnych;
 - c. poziomu wykonania planów sprzedaży narzuconych spółkom Grupy przez operatorów;

Wśród innych czynników zewnętrznych istotnych dla rozwoju Grupy Kapitałowej można ponadto wymienić:

- a) ogólną sytuację makroekonomiczną Polski;

- b) sytuację na rynku pracy;

Wśród czynników wewnętrznych najbardziej istotne będą:

- a) dalsza optymalizacja systemów zarządzania Grupą Kapitałową, ze szczególnym uwzględnieniem systemów monitorowania realizacji celów, zapotrzebowania na finansowanie zewnętrzne, przepływów pieniężnych oraz skuteczna realizacja polityki w zakresie kontroli kosztów;
- b) potencjalne transakcje kapitałowe na rynkach, na których działa Grupa.

Potencjalnie istotnym czynnikiem mającym wpływ na sytuację finansową Grupy oraz jej dalszą strategię może być ewentualne przeprowadzenie transakcji zbycia wszystkich akcji spółki ArchiDoc S.A. Emitent poinformował o podpisaniu w dniu 8 kwietnia 2019 roku dokumentu tzw. Term Sheet zawierającego główne warunki takiej potencjalnej transakcji w raporcie bieżącym nr 15/2019.

Na wyniki Grupy w kolejnych kwartałach i latach wpływ będzie miało także zastosowanie od dnia 1 stycznia 2019r. MSSF 16 do zawartych długoterminowych umów najmu. W odniesieniu do wszystkich umów najmu (z wyjątkiem umów krótkoterminowych i najmu przedmiotów niskowartościowych), Grupa ujmie w bilansie prawo do użytkowania składnika aktywów oraz zobowiązanie z tytułu użytkowania składnika aktywów. Prawo do użytkowania składnika aktywów będzie amortyzowane, podobnie jak nabyte aktywa trwałe. Zobowiązanie z tytułu użytkowania składnika aktywów wycenione zostanie początkowo w wartości bieżącej płatności leasingowych zdyskontowanych przy użyciu krańcowej stopy procentowej. Koszty wynikające z umów najmu, obecnie prezentowane jako koszty usług obcych, będą po zmianach prezentowane jako koszty amortyzacji i koszty odsetek. Szacunkowy wpływ zastosowania MSSF 16 na sprawozdania Grupy przedstawiono w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym.

11. Opis istotnych czynników ryzyka i zagrożeń, z określeniem, w jakim stopniu Grupa Kapitałowa emitent jest na nie narażona;

Ryzyko wypowiedzenia lub nieprzedłużenia umów przez operatorów sieci komórkowych

Działalność spółek segmentu zarządzania sieciami sprzedaży: Tell Sp. z o.o., Europhone Sp. z o.o. i PTI Sp. z o.o. koncentruje się na dystrybucji usług telefonii komórkowej w Polsce. Spółki, działając w oparciu o umowy agencyjne, współpracują z trzema największymi operatorami na polskim rynku, tj. Orange Polska S.A., Polkomtel Sp. z o.o. oraz T-Mobile Polska S.A. Wypowiedzenie lub nieprzedłużenie którejkolwiek z tych umów przez operatora może w istotny sposób zagrozić kontynuowaniu działalności operacyjnej ww. spółek z Grupy OEX. Grupa OEX współpracuje z operatorami sieci komórkowych do wielu lat, współpraca przebiega bez zakłóceń. Z tego powodu, w ocenie Zarządu Emitenta, ryzyko wypowiedzenia lub nieprzedłużenia umów z operatorami jest niewielkie.

Ryzyko zmiany strategii sprzedaży przez operatorów telefonii komórkowej

Sprzedaż usług mobilnych odbywa się w kilku kanałach sprzedaży, najważniejsze to: tradycyjne punkty handlowe (w tym salony firmowe i stoiska w centrach handlowych), przedstawiciele handlowi, kanał telefoniczny oraz internet. Ze względu na rozwój nowoczesnych kanałów sprzedaży, możliwe jest zmniejszenie zainteresowania klientów bezpośrednią obsługą w tradycyjnych punktach sprzedaży. Tendencja ta może być dodatkowo wspierana lepszą ofertą operatorów dla klientów korzystających z kanałów innych niż tradycyjny. Ewentualna zmiana struktury sprzedaży operatorów telefonii komórkowej ze względu na kanały dystrybucji i ograniczenie roli tradycyjnych salonów sprzedaży może wpłynąć na zmniejszenie przychodów ze sprzedaży spółek Grupy OEX działających w segmencie

Zarządzania sieciami sprzedaży detalicznej. Przejęcie spółek Cursor S.A., Divante Sp. z o.o. i MerService Sp. z o.o., a od roku 2017 również Archidoc S.A. oraz Voice Contact Center Sp. z o.o., pozwoliło ograniczyć ryzyko skutków opisanych wyżej tendencji, dzięki możliwości oferowania tak dotychczasowym, jak i nowym kontrahentom, kompleksowych rozwiązań z zakresu outsourcingu sprzedaży, opartych zarówno o tradycyjne, jak i nowoczesne kanały sprzedaży oraz ich połączenie.

Ryzyko spowolnienia tempa wzrostu rynków wsparcia sprzedaży oraz e-biznesu

W ocenie Zarządu Emitenta polski oraz europejski rynek wsparcia sprzedaży i e-biznesu charakteryzuje się znaczącym potencjałem wzrostu. Rozwój tego rynku jest jedną z głównych przesłanek realizacji strategii rozwoju Grupy OEX i przyszłego wzrostu jej wartości. Rozwój rynku wolniejszy od oczekiwanego przez Zarząd Spółki może spowodować, iż realizacja strategii wzrostu okaże się niemożliwa lub opóźniona w czasie. Tym samym, pojawienie się czynników wpływających na wyhamowanie wzrostu rynku może mieć istotny negatywny wpływ na osiągnięte w przyszłości wyniki finansowe. Na chwilę obecną brak jest przesłanek, które wskazywałyby na ryzyko zahamowania rozwoju rynku wsparcia sprzedaży i e-biznesu.

Ryzyko związane z negatywnymi tendencjami na rynku handlu detalicznego i hurtowego

Znacząca część kontraktów w ramach segmentu Wsparcia sprzedaży realizowana jest na rzecz klientów z sektora handlu detalicznego i hurtowego, szczególnie firm FMCG, dlatego perspektywy segmentu Wsparcia sprzedaży są ściśle związane z tendencjami kształtującymi ten rynek.

Jedną z takich tendencji jest obniżanie się marży handlowej u naszych klientów. Rentowność realizowanych przez Grupę OEX kontraktów w ramach wsparcia sprzedaży jest pośrednio związana z poziomem tej marży, dlatego długotrwałe utrzymywanie się trendu spadkowego w tym zakresie może negatywnie przełożyć się na wyniki osiągnięte na tego typu usługach.

Zagrożeniem dla segmentu Wsparcia sprzedaży może być również tendencja do ograniczania przez producentów z branży FMCG budżetów na promocje w postaci degustacji, organizacji imprez okolicznościowych, animacji itp. Organizacja tego typu akcji stanowi istotną część przychodów realizowanych przez segment Wsparcia sprzedaży.

W ostatnim okresie obserwuje się również przejmowanie przez część sklepów wielkopowierzchniowych odpowiedzialności za proces organizacji działań merchandisingowych, albo poprzez przejęcie na siebie obowiązku prawidłowej ekspozycji produktu, albo poprzez wskazanie podmiotów, które będą upoważnione do świadczenia usług merchandisingowych na ich terenie. Tym samym ograniczona być może możliwość swobodnego świadczenia usług merchandisingowych na rzecz producentów FMCG w części sklepów.

Nasilenie się powyżej opisanych trendów lub pojawienie się nowych, niezidentyfikowanych obecnie niekorzystnych tendencji na rynku handlu detalicznego i hurtowego może mieć negatywny wpływ na osiągnięte w przyszłości wyniki finansowe.

Spółki z Grupy OEX, poprzez stałą współpracę z klientami i poszukiwanie nowego rodzaju usług dążą do zminimalizowania wpływu ewentualnej utraty części obecnych źródeł przychodów z działalności w segmencie Wsparcia sprzedaży. Temu celowi służy rozbudowa portfela klientów, a także dostarczanie im coraz szerszego, kompleksowego pakietu usług oraz bezpośrednia współpraca z sieciami handlowymi w różnych procesach około sprzedażowych. Podejmowane są też inne działania, przykładowo, we

współpracy z wybranymi klientami, opracowuje się alternatywne dla dotychczasowego modele obsługi sklepów kanału tradycyjnego.

Ryzyko związane z presją cenową ze strony części klientów

Grupa OEX narażona jest na presję cenową ze strony odbiorców, tak w trakcie pozyskiwania nowych, jak i renegocjacji warunków istniejących kontraktów. Presja cenowa jest z jednej strony wynikiem konkurencji, z drugiej zaś jest wyrazem ścisłej kontroli kosztów działalności operacyjnej przez klientów Grupy. Wśród kluczowych klientów Grupy znajdują się międzynarodowe koncerny, których skala działalności znacząco przekracza skalę działalności Grupy OEX. Znaczenie tych odbiorców oraz ich udział w strukturze przychodów ze sprzedaży Grupy OEX jest znacząco większy niż znaczenie spółek z Grupy OEX oraz ich udziału w strukturze dostaw tych odbiorców. Oznacza to, iż Grupa OEX narażona jest na ryzyko związane z nierówną pozycją negocjacyjną w stosunku do niektórych jej odbiorców. Największy nacisk na cenę obserwowany jest w usługach o najmniejszym poziomie skomplikowania, co wynika z najniższych barier wejścia w takie obszary.

Dalszy wzrost presji cenowej w poszczególnych usługach może obniżyć rentowność bieżących i przyszłych kontraktów na pojedyncze usługi. Ponadto, istnieje ryzyko przeniesienia presji cenowej na projekty kompleksowe, co może zmusić spółki z Grupy OEX do zaoferowania odbiorcom bardziej atrakcyjnych warunków współpracy długoterminowej.

Presję cenową ze strony odbiorców spółki Grupy OEX starają się redukować przede wszystkim jakością usług oraz kompleksowością oferty, dążąc do obsługi pełnych procesów, co w pewnym stopniu ogranicza wpływ konkurencji cenowej w poszczególnych obszarach. Ponadto, presję tę kompensuje się rozszerzeniem zakresu współpracy z danym klientem.

Ryzyko opóźnień zapłaty należności przez odbiorców

Spółki Grupy OEX działające w segmentach Wsparcia sprzedaży i E-biznes, podobnie jak i firmy konkurencyjne, charakteryzuje znaczna dysproporcja między długością cyklu inkasa należności handlowych od odbiorców, a terminami spłaty zobowiązań wobec dostawców oraz pracowników. Fakt ten stwarza duże zapotrzebowanie na kapitał obrotowy, w szczególności w okresie uruchamiania nowych projektów. Nie można wykluczyć, że w przypadku znaczących opóźnień w płatnościach od dużych odbiorców, w Grupie OEX mogłyby wystąpić okresowe opóźnienia w regulowaniu zobowiązań, co mogłoby mieć negatywny wpływ na sytuację ekonomiczną i wyniki finansowe.

Ryzyko okresowych problemów z płynnością jest ograniczone z uwagi na dostęp do alternatywnych źródeł płynności w postaci salda kredytowego w rachunku bieżącym, pożyczek lub faktoringu.

Ryzyko związane z korzystaniem z podwykonawców

Część prac w ramach świadczonych usług w wybranych segmentach operacyjnych wykonywana jest przez zewnętrznych podwykonawców. Usługi te dotyczą najczęściej pojedynczego ogniwa procesu outsourcingowego i obejmują np. usługi transportowe i kurierskie, produkcję materiałów marketingowych oraz prace programistów, grafików itp. W niektórych przypadkach spółki z Grupy OEX odpowiadają za jakość prac podwykonawców, tym samym przejmując ryzyko konieczności naprawy ewentualnych szkód przez nich spowodowanych w ramach świadczenia usług na rzecz zleceniodawcy. Nie można więc wykluczyć sytuacji, w której szkoda powstała w wyniku działania podwykonawcy może obciążyć wynik finansowy Grupy OEX.

Grupa OEX stara się minimalizować powyższe ryzyko poprzez stałą współpracę ze sprawdzonymi partnerami oraz monitoring jakości świadczonych przez nich usług. Dodatkowo praktyką jest umieszczanie w umowach z podwykonawcami zapisów pozwalających na dochodzenie od nich odpowiedzialności na zasadzie regresu.

Ryzyko związane z koniecznością skokowej rozbudowy infrastruktury

Przyszła rentowność Grupy OEX może podlegać wahaniom ze względu na konieczność skokowej rozbudowy infrastruktury, przede wszystkim powierzchni magazynowej i operacyjnej. Wzrost skali działalności oraz pozyskiwanie nowych projektów wiąże się ze stale wzrastającym zapotrzebowaniem na powierzchnię magazynową. W celu zabezpieczenia przyszłych potrzeb magazynowych i uniknięcia nieefektywnego mnożenia lokalizacji, a także uzyskania korzystniejszych warunków najmu, Grupa powiększa użytkowaną powierzchnię magazynową skokowo. W pierwszym okresie po rozbudowie część powierzchni nie jest wykorzystywana, generuje natomiast koszty wynajmu, co obniża rentowność okresu. Wraz z pozyskiwaniem nowych projektów i wzrostem wykorzystania powierzchni, koszty wynajmu rozkładają się na większą liczbę projektów i ogólna rentowność wzrasta.

Grupa OEX stara się ograniczać ryzyko skokowej rozbudowy infrastruktury poprzez skorelowanie terminów wynajmu nowych powierzchni z rozpoczęciem realizacji istotnych kontraktów. Standardową praktyką jest również negocjowanie w umowach najmu zapisów pozwalających spółkom Grupy OEX na korzystanie z wakacji czynszowych, na ogół w początkowym okresie najmu. Pozwala to na istotną poprawę sytuacji gotówkowej, chociaż należy wspomnieć, iż ze względu na przyjęty w Grupie OEX sposób ujęcia tego typu rozliczeń w księgach, wakacje czynszowe nie mają istotnego wpływu na poprawę wyników w tym okresie.

Ryzyko związane ze zniszczeniem lub utratą przechowywanych materiałów

Przechowywanie materiałów lub towarów w magazynach spółek Grupy OEX, w związku z realizowanymi przez nie kontraktami wiąże się z ryzykiem zniszczenia lub utraty. Może to spowodować opóźnienie lub nawet wstrzymanie realizacji projektu oraz odpowiedzialność odszkodowawczą. Może też negatywnie oddziaływać na przyszłe relacje biznesowe z danym klientem. Z tych powodów wszelkie zdarzenia prowadzące do uszkodzenia lub zniszczenia obiektu magazynowego i materiałów w nim przechowywanych mogą mieć istotny negatywny wpływ na osiągnięte w przyszłości wyniki finansowe.

Ryzyko powstania strat w związku z utratą lub zniszczeniem materiałów przechowywanych na rzecz klientów Zarząd ocenia jako ograniczone. Obiekty wykorzystywane do magazynowania materiałów klientów są wyposażone w nowoczesne systemy przeciwpożarowe i innego rodzaju zabezpieczenia fizyczne. Na wypadek wystąpienia zdarzenia powodującego zniszczenie lub uszkodzenie przechowywanych materiałów spółki Grupy korzystają także w odpowiednim zakresie z usług ubezpieczeniowych.

Ryzyko związane z jednorazowym charakterem części projektów

Dla wybranych części segmentu Wsparcia sprzedaży oraz w niewielkim stopniu w części segmentu E-biznes typowe są projekty krótkoterminowe, często o charakterze jednorazowym. Dotyczy to zwłaszcza takich działań jak: akcje marketingowe i imprezy okolicznościowe, kampanie sprzedażowe typu door-to-door i inne specyficzne projekty.

Podstawową konsekwencją opisanej powyżej charakterystyki projektów jest konieczność stałego pozyskiwania nowych zleceń w celu zwiększania skali biznesu. Oprócz związanych z tym potencjalnych

wahań przychodów, spółki Grupy OEX mogą być ponadto narażone na wahania rentowności, ponieważ marżowość nowych projektów może zmieniać się z roku na rok, w zależności od panującej koniunktury oraz stopnia konkurencji. Projekty wsparcia sprzedaży oraz marketingowe są zwykle ograniczane w okresach spowolnienia gospodarczego, co może mieć negatywny wpływ na osiągnięte w przyszłości wyniki finansowe.

W ocenie Zarządu, zależność wyników spółek Grupy OEX od projektów o charakterze jednorazowym jest niższa, niż dla zdecydowanej większości spółek konkurencyjnych. Spółki Grupy dysponują potencjałem i kompetencjami do stałego zwiększania liczby realizowanych projektów długoterminowych poprzez oferowanie obecnym i przyszłym klientom kompleksowych rozwiązań.

Ryzyko wzrostu konkurencji na rynku

W segmencie Zarządzania sieciami punktów sprzedaży detalicznej spółki Grupy OEX działają na rzecz operatorów telefonii komórkowej, którymi są: Orange Polska S.A., Polkomtel Sp. z o.o. oraz T-Mobile Polska S.A. Utrata pozycji konkurencyjnej przez tych operatorów na rzecz podmiotów, których usługi nie są dystrybuowane przez spółki Grupy Kapitałowej może spowodować pogorszenie wyniku finansowego Grupy OEX.

Obecnie największym konkurentem wyżej wymienionych sieci jest firma P4 Sp. z o.o., operator sieci Play. Rozwój sieci Play odbywa się kosztem innych operatorów, których udziały zmniejszają się. Ponieważ Grupa OEX nie współpracuje z siecią Play, jej dynamiczny rozwój może mieć pośrednio negatywny wpływ na poziom sprzedaży i wyniki finansowe Grupy.

W segmencie Wsparcia sprzedaży, w ocenie Zarządu Emitenta, na polskim rynku funkcjonuje znikoma liczba podmiotów, które świadczyłyby usługi o zbliżonej skali i zróżnicowaniu do tych świadczonych przez spółki Grupy OEX. Tym niemniej, w poszczególnych obszarach Grupa narażona jest na konkurencję ze strony podmiotów wyspecjalizowanych w świadczeniu usług danego rodzaju. Dotyczy to przede wszystkim usług stosunkowo prostych, niewymagających zaawansowanych rozwiązań organizacyjnych jak np. usługi kurierskie, wykładanie towarów na półkę itp. Źródłem ryzyka jest jednak także wzrost kompleksowości usług świadczonych przez konkurentów i przechodzenie od świadczenia pojedynczych usług na rzecz obsługi procesów biznesowych (między innymi poprzez konsolidację spółek z różnych segmentów rynku). Zaostrzenie się konkurencji w obszarze obsługi kompleksowych, długoterminowych projektów może się wiązać z większą presją cenową ze strony klientów oraz z niemożnością pozyskania nowych kontraktów w liczbie zakładanej przez Zarząd Emitenta i tym samym może mieć negatywny wpływ na osiągnięte w przyszłości wyniki finansowe.

Segment E-biznes jest mocno rozproszony, działa w nim dużo firm o różnej wielkości, pojawienie się nowych może negatywnie wpłynąć na pozycję konkurencyjną Divante Sp. z o.o. Z drugiej jednak strony nowo powstające firmy, nie posiadające historii znaczących wdrożeń w segmencie e-commerce, mają nikłe szanse na pozyskanie klientów, dla których to właśnie przypadki użycia są kluczowym elementem decyzyjnym. W ocenie Zarządu Emitenta, mało jest firm konkurencyjnych w stosunku do spółek z Grupy OEX w segmencie E-Biznesu, w szczególności e-commerce, mogących zapewnić pełne spektrum usług (od usług IT po e-marketing) oraz działających w odpowiedniej skali (ponad 150 specjalistów). Ponadto, raz wybrana przez klienta technologia dla e-biznesu jest rzadko zmieniana w późniejszym okresie i firmy które nie zdobyły klienta nie mogą liczyć na dalszą współpracę z nim. Trzeba mieć też na uwadze, że przyływ nowych klientów do e-commerce jest w dużym uproszczeniu porównywalny do wzrostu tego rynku rok do roku, a obserwowane wzrosty w tym obszarze są dwucyfrowe. Oznacza to, że spółkom z

Grupy OEX co roku przybywa kilkanaście procent nowych klientów potrzebujących usług z zakresu e-biznesu. W związku z powyższym portfolio klientów wpływa w znaczący sposób na zmniejszenie ryzyka związanego ze wzrostem konkurencji w tym segmencie.

W segmencie BPO działa wiele konkurencyjnych podmiotów, zarówno polskich jak i posiadających kapitał zagraniczny. Największym zagrożeniem w tym zakresie jest tocząca się walka cenowa dotycząca w szczególności usług o niskim stopniu specjalizacji. Podejmowane przez Spółki Grupy OEX działania zmierzające do ograniczenia ryzyka utraty aktualnej pozycji rynkowej realizowane są w dwóch podstawowych obszarach. Pierwszym z nich jest automatyzacja i robotyzacja procesów, pozwalająca na ciągłą optymalizację kosztów i możliwość oferowania usług na niższym poziomie cenowym, przy utrzymaniu rozsądnej marży projektowej. Drugim aspektem pozytywnie wpływającym na zmniejszenie ryzyka utraty klientów jest specjalizacja i rozwój zakresu usług realizowanych w ramach poszczególnych projektów oraz szeroką integrację środowisk informatycznych ze środowiskami Klientów. Nie można jednak wykluczyć sytuacji, w której walka cenowa doprowadzi do konieczności redukcji realizowanej marży. Nie bez znaczenia pozostaje również kwestia wzrostu zainteresowania rodzimym rynkiem BPO ze strony międzynarodowych koncernów outsourcingowych. Pojawienie się na rynku polskim nowego gracza dysponującego technologią i know-how może rodzić ryzyko dalszego zaostrzenia polityki cenowej i wpłynąć na redukcję przychodów segmentu.

Spółki Grupy OEX dążą do przejmowania obsługi pełnych procesów biznesowych, a posiadane wysokie kompetencje w tym aspekcie stanowią istotną przewagę konkurencyjną. Z uwagi na skalę działania, kompleksową ofertę, doświadczenie oraz wysoką wiarygodność, Grupa posiada silną pozycję przy pozyskiwaniu kontraktów o dużej skali, gdyż część konkurentów nie jest w stanie samodzielnie spełnić warunków zapytania ofertowego. Realizowana przez Grupę OEX strategia pozwala na ograniczenie ryzyka związanego z konkurencją.

Ryzyko związane z rynkiem pracy

Spadający w ostatnich latach poziom bezrobocia stanowi ważny czynnik wpływający na polski rynek pracy. Stopa bezrobocia na koniec 2018r. wyniosła w Polsce 5,8%. Na liczbę potencjalnych kandydatów do pracy mają także wpływ czynniki demograficzne oraz emigracja zarobkowa. Powyższe elementy w połączeniu z podwyżkami wynagrodzeń, i to zarówno wynikającymi ze zmiany obowiązkowej stawki minimalnej, jak i presji płacowej będącej skutkiem ograniczonej puli kandydatów, przekładają się bezpośrednio na dostępność pracowników i tym samym powiększają koszt ich pozyskania.

Mając na uwadze powyższe w Grupie OEX została powołana wyspecjalizowana jednostka Pro People sp. z o.o., której głównym zadaniem jest zabezpieczenie potrzeb rekrutacyjnych spółek z Grupy. Dodatkowo w poszczególnych spółkach, w zależności od warunków prowadzonych projektów, wprowadzane są systemy premiowe dla pracowników oraz dodatkowe benefity.

Istotnym czynnikiem wpływającym na wyniki finansowe spółek z Grupy OEX jest również umiejętność zarządzania rotacją pracowników operacyjnych, która szczególnie w segmencie Wsparcia sprzedaży jest nieodłącznym elementem prowadzonej działalności, przy czym skala tego zjawiska zależy w dużej mierze od konkretnego obszaru rynku (największe wskaźniki rotacji charakterystyczne są dla obszarów niewymagających wysokich kompetencji). Rotacja pracowników jest zjawiskiem niepożądanym z punktu widzenia spółek outsourcingowych, z uwagi m.in. na czas i koszty rekrutacji nowego pracownika, koszty szkoleń oraz obniżoną wydajność pracy w pierwszym okresie po zatrudnieniu. Nasilenie się tego

zjawiska, zwłaszcza w związku z innymi tendencjami na rynku pracy, może mieć negatywny wpływ na osiągnięte w przyszłości wyniki finansowe Grupy OEX.

W celu zabezpieczenia interesów Grupy prowadzone są działania dla poprawy rentowności projektów, przede wszystkim w zakresie optymalizacji zatrudnienia, automatyzacji procesów oraz rozwijaniu technologii i narzędzi informatycznych.

Emitent przywiązuje dużą wagę do działania w zgodzie z obowiązującymi przepisami. Istotne znaczenie dla działalności prowadzonej przez spółki należące do Grupy OEX mają planowane zmiany w zakresie prawa pracy i ubezpieczeń społecznych. Na bieżąco monitorowane są postępy prac legislacyjnych w odniesieniu m.in. do tworzenia zapisów nowego Kodeksu pracy.

Z uwagi na fakt, iż elastyczne formy zatrudnienia są wykorzystywane do obsługi projektów terminowych, obszar ten należy do kluczowych i podlega stałej analizie. Dopóki jednak nowe przepisy nie nabiorą ostatecznego kształtu Emitent weryfikuje różne scenariusze. W obecnej chwili Grupa OEX koncentruje swoje działania na ścisłej kontroli kosztów, wzroście produktywności i poprawie zarządzania projektami. Emitent dostrzega także dodatkowe możliwości rozwoju w obszarze rozwiązań outsourcingowych na rzecz klientów poszukujących sposobów na optymalizację kosztów.

Ryzyko odejścia kluczowych pracowników

Niezwykle ważnym czynnikiem warunkującym sukces w działalności spółek z Grupy jest wysoko wykwalifikowana i zmotywowana kadra menedżerska. Obecna pozycja rynkowa i sytuacja finansowa Grupy OEX, są w dużym stopniu efektem wiedzy, umiejętności i doświadczenia jej obecnego kierownictwa i kluczowych pracowników. Potencjalna utrata najlepszych menedżerów lub osób o unikalnych kwalifikacjach może się tym samym wiązać z ryzykiem okresowego pogorszenia jakości zarządzania Grupą OEX i jej poszczególnymi obszarami biznesowymi, bądź obniżonymi możliwościami realizacji zadań na rzecz klientów, co w konsekwencji mogłoby negatywnie wpłynąć na wyniki finansowe Grupy lub tempo realizacji jego planów rozwojowych. Dotychczasowe doświadczenia pokazują, że przypadki odejść członków wyższego kierownictwa i kluczowego personelu są sporadyczne.

Warto podkreślić, że w przypadku działalności prowadzonej przez spółki z Grupy OEX utrata kluczowego pracownika z reguły nie wiąże się z utratą klienta, za którego pracownik ten był odpowiedzialny. Proces zmiany usługodawcy w branży outsourcingowej cechuje duży stopień komplikacji i czasochłonność, a odejście nawet kluczowego pracownika z reguły nie stanowi uzasadnienia dla takiej zmiany. Dotyczy to zwłaszcza kompleksowych procesów, w których specjalizują się spółki z Grupy.

W celu ograniczenia powyższych ryzyko Grupa OEX prowadzi szereg aktywnych działań mających na celu utrzymanie i pozyskanie najlepszych managerów i pracowników, w szczególności poprzez rozwój motywacyjnego systemu wynagrodzeń i szeroki program szkoleń oraz umożliwienie pracownikom rozwoju w ramach całej Grupy. .

Ryzyko związane z niewłaściwym wykonaniem usług

Umowy, których stroną są spółki Grupy OEX precyzyjnie definiują zakres ich obowiązków przy świadczeniu usług. Określone są również konsekwencje niewykonania lub niewłaściwego wykonania danej usługi oraz wyrządzenia szkody zleceniodawcy w związku z wykonywaną usługą. Typowe sankcje zapisane w umowach zawartych przez spółki z Grupy OEX obejmują konieczność naprawienia szkody oraz kary pieniężne. Konsekwencją może być także wycofanie się kontrahenta ze współpracy z daną spółką lub utrata reputacji, co może z kolei wpłynąć na odpływ obecnych klientów oraz ograniczone

możliwości pozyskania nowych kontraktów. Wystąpienie tego typu zdarzeń może mieć istotny negatywny wpływ na osiągnięte w przyszłości wyniki finansowe.

Zazwyczaj główne powody niewłaściwego wykonania usługi to błędy ludzkie oraz błędy i awarie infrastruktury informatycznej. Grupa OEX przykłada w związku z tym szczególną wagę do jakości świadczonych usług i minimalizacji prawdopodobieństwa wystąpienia takich błędów lub awarii. W tym kontekście wymienić należy m.in. wdrożone procedury kontroli jakości (w tym systemy ISO 9001), szkolenia kadry, monitoring wykonywanych prac i informatyzację procesu świadczenia usług.

Spółki z Grupy OEX zawarły również polisy ubezpieczeniowe, chroniące go w przypadku roszczeń klientów w związku z niewłaściwym wykonaniem niektórych usług.

Ryzyko związane z prowadzeniem działalności przy wykorzystaniu technologii informatycznych

Działalność Grupy OEX odbywa się przy wykorzystaniu infrastruktury informatycznej oraz dedykowanego oprogramowania. W związku z tym, spółki z Grupy OEX narażone są na awarie infrastruktury, które mogą prowadzić do ograniczeń w dostępie do wykorzystywanych systemów informatycznych. Najczęstsze rodzaje awarii obejmują przerwy na łączach światłowodowych oraz błędy wykorzystywanych aplikacji. Główną konsekwencją awarii jest przestój w realizacji usług i ponoszone w związku z tym koszty. W przypadku dłuższego zablokowania dostępu klienta do aplikacji, Grupa OEX może być dodatkowo narażona na naliczenie kar umownych. W związku z powyższym, poważne awarie infrastruktury informatycznej mogą mieć istotny negatywny wpływ na osiągnięte w przyszłości wyniki finansowe.

Najpoważniejsze konsekwencje z punktu widzenia odpowiedzialności Grupy OEX miałyby awaria prowadząca do permanentnej utraty przechowywanych danych lub ich ujawnienia podmiotom nieuprawnionym. Ryzyko tego typu zdarzenia Zarząd Emitenta ocenia jednakże jako znikome. Grupa OEX wdrożyła szereg narzędzi i procedur, które z jednej strony ograniczają ryzyko wystąpienia sytuacji awaryjnej, z drugiej zaś – minimalizują ewentualne szkody spowodowane tego typu sytuacją.

Ryzyko związane z koniecznością zapewnienia poufności informacji

Zapewnienie poufności powierzonych informacji jest jednym z kluczowych obowiązków spółek z Grupy OEX. Grupa OEX stosuje zabezpieczenia na poziomie informatycznym oraz ma wdrożone procedury kontroli dostępu do danych przez osoby nieuprawnione. W ocenie Zarządu Spółki wdrożone procedury zabezpieczają przed przypadkowym jak i celowym ujawnieniem informacji poufnych. Nie można jednakże całkowicie wykluczyć, iż w wyniku nienależytego spełniania obowiązków przez pracownika Grupy lub zawinionego działania, dojdzie do ujawnienia informacji poufnych. Odpowiedzialność przed klientem za tego typu zdarzenie spoczywa bezpośrednio na spółkach Grupy OEX. Odpowiedzialność jest zależna od skali i rodzaju ujawnienia.

Ryzyko wynikające ze zmian w przepisach dotyczących ochrony danych osobowych

Ochrona danych osobowych stanowi istotny aspekt w działalności Spółek Grupy OEX. Wejście w życie w maju 2018r. rozporządzenia RODO oznaczało dla Spółek Grupy OEX konieczność dostosowania obowiązujących w Spółkach regulacji oraz systemów zabezpieczeń. Wymaga to ponoszenie nakładów na wdrożenie procedur i systemów zgodnych z RODO, obejmujących aspekty prawne, bezpieczeństwo IT, bezpieczeństwo techniczne, zasady dostępu, analizę ryzyka, sposób reagowania na incydenty i innych. Rozporządzenie RODO zmienia w tym zakresie podejście administratorów danych z dotychczasowego reaktywnego, na podejście proaktywne do ochrony danych osobowych. Na administratorze ciąży

obowiązek stałego monitoringu poziomu ochrony oraz nowych zagrożeń i ciągle doskonalenie systemu zabezpieczeń do zmieniających się wymagań. Tym samym brak jest jasnych wytycznych, które pozwoliłyby na stwierdzenie adekwatności zastosowanych systemów zabezpieczeń, co rodzi ryzyko różnic w ocenie pomiędzy administratorem i organem kontrolującym. Brak jakiegokolwiek praktyki działań nowych organów kontrolnych może rodzić ryzyko nakładania na administratorów i procesorów kar, których wysokość określona została w Rozporządzeniu RODO na poziomie 20 mln. Euro lub 4 % rocznego obrotu firmy, w zależności od tego, która kwota jest wyższa. Pomimo miarkowania kar proporcjonalnie do skali naruszenia, nie można wykluczyć, że w pewnym zakresie istnieje ryzyko nałożenia kar na Spółki Grupy OEX.

Ryzyko skierowania roszczeń przeciwko spółkom z grupy OEX

Nie można wykluczyć ryzyka wszczęcia wobec spółek z Grupy OEX postępowań cywilnych, administracyjnych lub arbitrażowych przez klientów, pracowników oraz kontrahentów. Podmioty z Grupy OEX zawierając umowy inicjują potencjalne ryzyko niewykonania lub nienależytego wykonania przez nie przedmiotu danych umów. Podmioty z Grupy OEX narażone są w takim przypadku na skierowanie przeciwko nim roszczeń odszkodowawczych. Podmioty wszczynające postępowania mogą oczekiwać od spółek z Grupy znacznych sum pieniężnych lub innego rodzaju rekompensaty, co w wypadku rozstrzygnięcia sprawy na korzyść wyżej wymienionych podmiotów, może negatywnie wpłynąć na bieżącą płynność podmiotu z Grupy OEX, a w konsekwencji na osiągnięte przez Grupę OEX wyniki finansowe. Znaczącym obciążeniem dla podmiotu z Grupy OEX mogłyby też być koszty powstałe na skutek wszczęcia takiego postępowania, w szczególności koszty obrony. Postępowania mogłyby również doprowadzić do pogorszenia się wizerunku danego podmiotu Grupy i tym samym spowodować trudności w pozyskaniu nowych klientów, pracowników i kontrahentów. Aby minimalizować ryzyko potencjalnych sporów oraz inicjowania przeciwko spółkom z Grupy OEX powyższych postępowań, podmioty z Grupy OEX dokładają wszelkich starań, aby terminowo i z należytą starannością realizować postanowienia zawieranych umów, jak również wywiązywać się z obowiązków względem klientów, pracowników oraz kontrahentów wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz standardów obowiązujących w branży, w której Grupa prowadzi działalność.

Ryzyko wypowiedzenia umów przez banki lub firmy leasingowe

Grupa OEX finansuje swoją działalność zarówno kapitałem własnym, jak również przy pomocy takich instrumentów jak kredyty bankowe oraz leasing. Ewentualne nieprzedłużenie lub wypowiedzenie umowy kredytowej lub leasingowej przez któryś z podmiotów finansujących mogłoby mieć negatywny wpływ na płynność finansową i doprowadzić do pogorszenia wyników finansowych Grupy.

Spółki Grupy OEX wypełniają rzetelnie i terminowo zobowiązania wobec instytucji finansujących zarówno w zakresie spłaty zobowiązań jak i innych uzgodnień, w tym utrzymywania zabezpieczeń i odpowiednich poziomów wskaźników finansowych, wobec czego ryzyko wypowiedzenia ww. umów Zarząd Emitenta uznaje za znikome.

Ryzyko zmian stóp procentowych

Grupa OEX posiada zobowiązania oprocentowane (kredyty i pożyczki bankowe, faktoring, leasing), których wysokość na dzień 31.12.2018 wynosiła 106 194 tys. PLN. Wobec powyższego, Grupa Emitenta narażona jest na ryzyko zmian stóp procentowych, których wzrost może zwiększyć koszt finansowania, a tym samym obniżyć rentowność.

Ryzyko negatywnych zmian regulacji prawnych

Duża zmienność polskich przepisów prawa oraz ich interpretacji może mieć negatywny wpływ na funkcjonowanie Grupy OEX, zwłaszcza jeśli zmiany te dotyczą prawa gospodarczego, prawa podatkowego, prawa pracy, prawa ubezpieczeń społecznych oraz prawa z zakresu papierów wartościowych. Takie zmiany mogą być niekorzystne dla sytuacji finansowej i operacyjnej Emitenta i jego Grupy, w tym mogą powodować zwiększenie kosztów prowadzenia działalności gospodarczej, zmniejszenie osiąganych zysków bądź utrudnienia lub ograniczenia możliwości prowadzenia działalności gospodarczej. Występujące niejasności i niejednolitość w interpretacji przepisów prawa przysparzają znacznych trudności na etapie stosowania tych przepisów zarówno przez przedsiębiorców, jak i przez sądy i organy administracyjne. Powyższe powoduje ryzyko zaistnienia na tym tle potencjalnych sporów, których stroną będzie Emitent lub podmiot z jego Grupy. Wyroki wydawane przez sądy i organy administracyjne bywają niekonsekwentne i nieprzewidywalne, co zmniejsza ich przydatność jako wykładni prawa. Emitent korzysta ze stałej obsługi prawnej i stara się minimalizować ryzyko płynące ze zmian otoczenia prawnego, jednakże nie jest w stanie całkowicie go wykluczyć.

12. 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;

Analiza Wskaźnikowa

Lp.	Nazwa wskaźnika	Formuła	Miernik	2018	2017
1	Wskaźniki sprawności działania				
1.1	Wskaźnik poziomu kosztów	$\frac{\text{koszt uzyskania przychodu}}{\text{przychody ze sprzedaży}}$		0,95	0,95
1.2	Wskaźnik rotacji aktywów	$\frac{\text{przychody ze sprzedaży}}{\text{ogółem aktywa}}$		1,71	1,74
1.3	Wskaźnik rotacji aktywów trwałych	$\frac{\text{przychód ze sprzedaży}}{\text{aktywa trwałe}}$		3,63	3,58
1.4	Wskaźnik rotacji środków	$\frac{\text{przychody ze sprzedaży}}{\text{środki obrotowe}}$		3,25	3,38
1.5	Wskaźnik rotacji zapasów	$\frac{\text{przychody ze sprzedaży}}{\text{Zapasy}}$		70,55	24,83
1.6	Wskaźnik cykliczności zapasów	$\frac{\text{zapasy} \times \text{ilość dni w okresie}}{\text{przychód ze sprzedaży}}$	dni	5,17	14,50
1.7	Wskaźnik rotacji należności	$\frac{\text{przychód ze sprzedaży}}{\text{należności z tytułu dostaw i usług}}$		4,44	4,59
1.8	Wskaźnik cykliczności należności	$\frac{\text{należności} \times \text{ilość dni w okresie}}{\text{przychód ze sprzedaży}}$	dni	82,20	78,40
2	Wskaźniki efektywności				
2.1	Wskaźnik rentowności sprzedaży	$\frac{\text{zysk na dział.gosp.} \times 100}{\text{przychód ze sprzedaży}}$	%	3,46	3,64

2.2	Wskaźnik rentowności sprzedaży	$\frac{\text{zysk netto} \times 100}{\text{przychód ze sprzedaży}}$	%	2,68	2,85
2.3	Wskaźnik stopy zysku	$\frac{\text{zysk netto} \times 100}{\text{suma aktywów na koniec okresu}}$	%	4,59	4,96
2.4	Wskaźnik zyskowości kapitałów	$\frac{\text{zysk netto} \times 100}{\text{kapitały własne}}$	%	11,35	14,81
3	Wskaźniki płynności finansowej				
3.1	Wskaźnik płynności I stopnia	$\frac{\text{aktywa bieżące ogółem}}{\text{bieżące zobowiązania}}$		1,32	0,95
3.2	Wskaźnik płynności II stopnia	$\frac{\text{aktywa bież.} - \text{zapasy}}{\text{bieżące zobowiązania}}$		1,26	0,76
3.3	Wskaźnik płynności III stopnia	$\frac{\text{środki pieniężne}}{\text{bieżące zobowiązania}}$		0,19	0,07
4	Wskaźniki struktury kapitału				
4.1	Wskaźnik zadłużenia	$\frac{\text{kapitał obcy}}{\text{kapitał własny}}$		1,47	1,99
4.2	Wskaźnik źródeł finansowania	$\frac{\text{kapitał własny}}{\text{kapitał obcy}}$		0,68	0,50
4.3	Wskaźnik struktury finansowania kapitałem własnym	$\frac{\text{kapitał własny}}{\text{kapitał całkowity}}$		0,40	0,33
4.4	Wskaźnik struktury finansowania zobowiązaniami	$\frac{\text{zobowiązania wobec dostawców}}{\text{kapitał całkowity}}$		0,22	0,21

Grupa OEX prowadzi racjonalną gospodarkę zasobami finansowymi. Spółka terminowo wywiązywała się ze swoich zobowiązań, prowadziła restrykcyjną politykę kredytową wobec odbiorców oraz ścisły monitoring należności. Spółki Grupy nie były i nie są stroną kontraktów walutowych (opcji, futures, forward).

13. Charakterystyka polityki w zakresie kierunków rozwoju grupy kapitałowej emitenta;

Grupa zamierza sukcesywnie rozwijać ofertę nowoczesnych usług dla biznesu. W segmencie zarządzania sieciami punktów detalicznych Zarząd upatruje możliwości wzrostu poprzez dalszą konsolidację rynku, natomiast w pozostałych segmentach przewiduje zarówno dalszy rozwój organiczny, jak i wzmocnienie pozycji rynkowej oraz oferty poprzez selektywne transakcje kapitałowe, nakierowane na budowę trwałej wartości dla akcjonariuszy. Za szczególnie perspektywiczne Spółka uznaje obszary związane z wykorzystaniem nowych technologii oraz wyspecjalizowaną logistyką, szczególnie w zakresie kompleksowej obsługi e-commerce.

14. Wskazanie istotnych postępowań sądowych, arbitrażowych i administracyjnych;

Spółki należące do Grupy Kapitałowej są stronami postępowań przed sądami powszechnymi, jednak żadne z tych postępowań nie dotyczy istotnych dla działalności Grupy zobowiązań ani wiarygodności. Również łączna wartość odpowiednio zobowiązań oraz wiarygodności, których dotyczą te postępowania nie spełnia kryteriów istotności.

Przed organami właściwymi dla postępowań arbitrażowych i administracyjnych nie toczą się żadne istotne postępowania z udziałem spółek Grupy Kapitałowej Emitenta i lub jednostek od niej zależnych.

15. Informacje o zawartych umowach znaczących dla działalności Grupy Kapitałowej emitenta, w tym znanych emitentowi umowach zawartych pomiędzy akcjonariuszami (wspólnikami), umowach ubezpieczenia, współpracy lub kooperacji;

a) Umowy znaczące dla działalności spółek Grupy OEX

Umowa Agencyjna z dnia z dnia 20-11-2012 roku

Kluczową umową dla TELL Sp. o.o. jest Umowa Agencyjna Orange z 20 listopada 2012 roku (umowa ta zastąpiła umowy obowiązujące poprzednio i weszła w życie 1 października 2012 roku), na podstawie której TELL Sp. o.o. świadczy na rzecz Orange Polska S.A. usługi agencyjne w systemie telefonii komórkowej.

Umowa Agencyjna z dnia 1 kwietnia 2001 roku

Kluczową umową dla Spółki Euro-Phone Sp. z o.o. jest Umowa Agencyjna z dnia 01.04.2001 roku, na podstawie której Euro-Phone Sp. z o.o. świadczy na rzecz T-Mobile Polska S.A. usługi agencyjne w systemie telefonii komórkowej. W uzupełnieniu do ww. umowy Spółkę i T-Mobile Polska S.A. łączy ponadto Umowa Dystrybucyjna z dnia 01.07.2001 roku.

Umowa o Współpracy ze Strategicznym Autoryzowanym Przedstawicielem Sprzedaży z dnia 15.12.2016r.

Kluczową umową dla Spółki PTI sp. z o.o. była do końca 2016 roku Umowa Partnerska z dnia 30.06.2010 r. (umowa ta zastąpiła umowy obowiązujące poprzednio), na podstawie której PTI sp. z o.o. świadczy na rzecz Polkomtel sp. z o.o. usługi agencyjne w zakresie telefonii komórkowej. W uzupełnieniu do ww. umowy Spółkę i Polkomtel łączy ponadto Umowa o Dystrybucji Towarów dotycząca produktów pre-paid, Umowa o współpracy w dystrybucji DTH, Umowa Agencyjna o pośrednictwo w zakresie czynności bankowych. W grudniu 2016r. Spółka podpisała nową umowę na kolejne 5 lat z Liberty Poland S.A. (podmiot z Grupy Polsat), na podstawie której od 1 stycznia 2017 roku świadczy usługi agencyjne w zakresie telefonii komórkowej oraz innych produktów i usług oferowanych przez Grupę Polsat.

Umowa kredytowa z dnia 14.12.2017r. pomiędzy wszystkimi spółkami zależnymi Emitenta oraz ING Bank Śląski S.A., Santander Bank Polska S.A. (dawniej Bank Zachodni WBK S.A.), Santander Faktor sp. z o.o. i ING Commercial Finance Polska S.A.

b) Umowy zawarte pomiędzy akcjonariuszami

Nie jest znana emitentowi jakakolwiek umowa zawarta pomiędzy akcjonariuszami.

16. Informacje o powiązaniach organizacyjnych lub kapitałowych emitenta z innymi podmiotami oraz określenie jego głównych inwestycji krajowych i zagranicznych (papiery wartościowe, instrumenty finansowe, wartości niematerialne i prawne oraz nieruchomości), w tym inwestycji kapitałowych dokonanych poza jego grupą jednostek powiązanych oraz opis metod ich finansowania;

Informacje na temat powiązań organizacyjnych i kapitałowych oraz inwestycji kapitałowych przedstawiono w punkcie 3.

17. Informacje o transakcjach zawartych przez emitenta lub jednostkę od niego zależną z podmiotami powiązаныmi na innych warunkach niż rynkowe, wraz z ich kwotami oraz informacjami określającymi charakter tych transakcji - obowiązek uznaje się za spełniony poprzez wskazanie miejsca zamieszczenia informacji w sprawozdaniu finansowym;

Transakcje pomiędzy podmiotami należącymi do Grupy Kapitałowej zawierane są na warunkach rynkowych. Informacje na temat transakcji z podmiotami powiązаныmi zostały zamieszczone w p. 22 sprawozdania finansowego OEX S.A.

18. Informacje o zaciągniętych i wypowiedzianych w danym roku obrotowym umowach dotyczących kredytów i pożyczek, z podaniem co najmniej ich kwoty, rodzaju i wysokości stopy procentowej, waluty i terminu wymagalności;

Żadna umowa dotycząca kredytów i pożyczek nie została wypowiedziana żadnej spółce Grupy.

Spółki Grupy korzystały z finansowania na podstawie umowy kredytowej z dnia 14.12.2017. W dniu tym Emitent oraz wszystkie spółki zależne Emitenta, jako kredytobiorcy podpisały umowę kredytową z ING Bank Śląski S.A. oraz Bank Zachodni WBK S.A., umowy faktoringowe z BZ WBK Faktor sp. z o.o. i ING Commercial Finance Polska S.A. oraz wynikające z powyższych umów umowy dodatkowe, w szczególności związane z ustanowieniem uzgodnionych zabezpieczeń.

Powyższe umowy zostały zawarte w celu refinansowania istniejącego zadłużenia Kredytobiorców, ujednolicenia i poprawy warunków finansowania podmiotów z Grupy Kapitałowej OEX oraz pozyskania finansowania długoterminowego na potrzeby rozliczenia transakcji nabycia aktywów dokonanych w latach 2016–2017, w tym przedterminowego wykupu obligacji oraz dokonania dopłat do ceny za nabycie akcji Archidoc S.A. oraz udziałów Voice Contact Center Sp. z o.o.

Na podstawie zawartych umów kredytodawcy i factorzy zobowiązali się do udzielenia spółkom Kredytobiorcom finansowania w łącznej kwocie do 141.600.000 PLN w postaci:

- (i) kredytów w rachunku bieżącym, linii gwarancyjnych oraz linii faktoringowych do łącznej kwoty 75 000 tys. PLN z przeznaczeniem na finansowanie bieżącej działalności spółek Grupy; finansowanie udzielone zostało na okres dwóch lat;
- (ii) konwersji części ówczesnych kredytów w rachunku bieżącym na kredyty terminowe w łącznej kwocie 6 500 tys. PLN; spłata ww. kredytów dokonywana jest w ratach kwartalnych przez okres 5 lat począwszy od dnia podpisania Umowy Kredytowej;
- (iii) kredytu terminowego na zrefinansowanie kredytu inwestycyjnego udzielonego OEX S.A. w 2016 r. na zakup udziałów Merservice Sp. z o.o., w kwocie 2 600 tys. PLN; spłata ww. kredytu dokonywana jest w ratach kwartalnych przez okres 5 lat począwszy od dnia podpisania Umowy Kredytowej;
- (iv) kredytu terminowego w kwocie 20 000 tys. PLN z przeznaczeniem na wykup obligacji serii A OEX S.A. Spłata ww. kredytu nastąpi w terminie 5 lat od dnia podpisania Umowy Kredytowej, przy czym rozpocznie się 31 stycznia 2020 r. Kredyt będzie spłacany w równych ratach miesięcznych, a w ostatnim dniu okresu kredytowania OEX S.A. spłaci dodatkowo pozostałą część zadłużenia w wysokości 8 000 tys. PLN.

- (v) kredytu terminowego do maksymalnej kwoty 30 500 tys. PLN z przeznaczeniem na sfinansowanie dopłaty do ceny zakupu akcji ArchiDoc S.A. – faktycznie uruchomiona kwota wyniosła 28 081 tys. PLN;
- (vi) kredytu terminowego do maksymalnej kwoty 7 000 tys. PLN z przeznaczeniem na sfinansowanie dopłaty do ceny zakupu udziałów Voice Contact Center Sp. z o.o. – faktycznie uruchomiona kwota wyniosła 6 352 tys. PLN;

Kredyty, o których mowa w pkt (v) i (vi) zostały uruchomione w II kwartale 2018 r., a ich spłata będzie dokonywana w równych ratach kwartalnych przez okres 60 miesięcy od daty uruchomienia, nie później jednak niż do 30 czerwca 2023 r.

Zgodnie z umową kredytową wysokość oprocentowania kredytów w rachunku bieżącym oraz kredytów terminowych stanowić będzie sumę stawki WIBOR 1M oraz odpowiednich marż kredytodawców, których wysokość zdaniem Emitenta nie odbiega od obecnie obowiązujących warunków finansowania dostępnych na rynku finansowym.

Wysokość marży w odniesieniu do kredytów terminowych może zmieniać się w zależności od poziomu zadłużenia mierzonego wskaźnikiem skonsolidowanego długu netto do skonsolidowanego wyniku EBITDA Grupy Kapitałowej OEX.

19. Informacje o udzielonych w danym roku obrotowym pożyczkach, ze szczególnym uwzględnieniem pożyczek udzielonych jednostkom powiązanim emitenta, z podaniem co najmniej ich kwoty, rodzaju i wysokości stopy procentowej, waluty i terminu wymagalności;

Informacje o udzielonych i spłaconych w 2018 r. przez OEX S.A., spółkom należącym do Grupy Kapitałowej pożyczkach przedstawia poniższa tabela. Żadna ze spółek należących do Grupy Kapitałowej nie udzielała w 2018r. pożyczek podmiotom zewnętrznym. Oprocentowanie pożyczek jest zmienne, obliczone jako suma następujących składników: średniej arytmetycznej WIBOR dla depozytów jednomiesięcznych z poprzedniego miesiąca kalendarzowego oraz marży w wysokości od 2,5% do 3,5%. Terminy wymagalności pożyczek nie przekraczają 12 miesięcy, z możliwością ich przedłużenia.

Pożyczkobiorca	Saldo na 31.12.2017	Pożyczki udzielone w 2018 r.	Pożyczki spłacone w 2018 r.	Saldo na 31.12.2018
<i>w tys. PLN</i>				
Europhone Sp. z o. o.	6 282	0	0	6 282
OEX E-Business sp. z o.o.	1 050	6 350	1 850	5 550
Cursor S.A.	2 800	4 400	2 800	4 400
Divante Sp. z o.o.	502		502	
Voice	0	350	350	
Razem	10 634	11 100	5 502	16 232

20. Informacje o udzielonych i otrzymanych w danym roku obrotowym poręczeniach i gwarancjach, ze szczególnym uwzględnieniem poręczeń i gwarancji udzielonych jednostkom powiązanim emitenta;

Informacje o udzielonych i otrzymanych poręczeniach i gwarancjach zostały przedstawione w p. 24 skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy.

21. W przypadku emisji papierów wartościowych w okresie objętym raportem - opis wykorzystania przez emitenta wpływów z emisji do chwili sporządzenia sprawozdania z działalności;

W dniu 14 czerwca 2018r. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie OEX S.A. pojęło uchwałę o podwyższeniu kapitału zakładowego Spółki z kwoty 1 377 707,80 PLN o kwotę nie mniejszą niż 0,20 i nie większą niż 220.289 PLN, tj. do kwoty nie niższej niż 1 377 708,00 PLN i nie wyższej niż 1 597 996,80 PLN. Podwyższenie kapitału zakładowego Spółki zostało dokonane poprzez emisję nie więcej niż 1 101 445 akcji zwykłych na okaziciela serii D, o wartości nominalnej 0,20 PLN każda.

Akcje Serii D pokryte zostały wyłącznie wkładami pieniężnymi przed zarejestrowaniem podwyższenia kapitału zakładowego dokonanego w drodze emisji Akcji Serii D. Emisja Akcji Serii D została przeprowadzona w drodze subskrypcji prywatnej.

Uchwałą Zarządu OEX S.A. cena emisyjna akcji zwykłych na okaziciela serii D została ustalona w wysokości 17,00 PLN za jedną Akcje Oferowaną, a ostateczna liczba Akcji Oferowanych ustalona przez Zarząd wyniosła 1 101 445 sztuk.

W dniu 6 czerwca 2018 r., Zarząd Spółki podjął uchwałę o przydziale łącznie 1 101 445 akcji zwykłych na okaziciela serii D o wartości nominalnej 0,20 PLN każda oraz wartości emisyjnej 17 PLN każda i łącznej wartości emisyjnej 18 724 565,00 PLN, emitowanych na podstawie Uchwały Emisyjnej inwestorom, którzy podpisali umowy objęcia Akcji Oferowanych i dokonali wpłat na Akcje Oferowane zgodnie z zawartymi umowami objęcia Akcji Oferowanych. Rejestracja nowo wyemitowanych i opłaconych akcji serii D przez KRS nastąpiła 5 września 2018 roku.

Do chwili sporządzenia sprawozdania z działalności Grupa wykorzystwała 2 700 tys. PLN tytułem objęcia udziałów w kapitale zakładowym OEX24 Sp. z o.o. Środki te OEX24 wykorzystwała na nabycie praw do platformy eCommerce B2B pod nazwą OEX24.com, która stanowi podstawę działalności tej spółki. Ponadto OEX S.A. udzieliła OEX24 pożyczek krótkoterminowych przeznaczonych na finansowanie kapitału obrotowego w łącznej kwocie 2 600 tys. PLN.

22. Objaśnienie różnic pomiędzy wynikami finansowymi wykazanymi w raporcie rocznym a wcześniej publikowanymi prognozami wyników na dany rok;

Grupa nie publikowała prognoz wyników na rok 2018.

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

Zamierzenia inwestycyjne będą realizowane dzięki środkom wypracowanym z bieżącej działalności, kredytom bankowym i środkom pozyskanym z emisji akcji w 2018 roku.

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

W roku 2018 nie zaszły zmiany w zasadach zarządzania przedsiębiorstwem Emitenta i jego grupą kapitałową w stosunku do roku ubiegłego. OEX S.A. jako spółka holdingowa odpowiada za formułowanie strategii rozwoju Grupy Kapitałowej i nadzór nad jej realizacją, prowadzenie polityki akwizycyjnej oraz wsparcie spółek zależnych w obszarach takich jak finanse i controlling czy zarządzanie zasobami ludzkimi. Spółki zależne natomiast koncentrują się na rozwijaniu kompetencji branżowych i budowie przewag konkurencyjnych w ramach poszczególnych segmentów operacyjnych.

25. 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;

Emitent jest stroną dwóch umów o pracę przewidujących rekompensatę w przypadku rezygnacji lub zwolnienia z zajmowanego stanowiska bez ważnej przyczyny w odniesieniu do dwóch członków zarządu Emitenta. Łączna wartość rekompensat wynikająca z tych umów opiewa na kwotę 360 tys. PLN.

26. Wartość wynagrodzeń, nagród lub korzyści, w tym wynikających z programów motywacyjnych lub premiovych opartych na kapitale emitenta;

Informacje o wartości wynagrodzeń i innych świadczeń wypłaconych osobom zarządzającym i nadzorującym Emitenta zostały zaprezentowane w p. 28.3 skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy.

27. Określenie łącznej liczby wszystkich akcji emitenta oraz akcji i udziałów w jednostkach powiązanych emitenta, będących w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących emitenta;

Osoby zarządzające oraz nadzorujące Emitenta nie są w posiadaniu akcji i udziałów spółek zależnych. Zestawienie akcji Emitenta będące w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących według stanu na dzień 31 grudnia 2018 r. prezentuje poniższa tabela.

	Łączna liczba akcji	Łączna liczba głosów	Udział w kapitale zakładowym	Udział w głosach
Członkowie Rady Nadzorczej				
Piotr Cholewa pośrednio przez Silquern S.a r.l.	801 096	801 096	10,03%	8,55%
Michał Szramowski bezpośrednio i pośrednio przez MS Investments Sp. z o.o. sp.k.	452 770	452 770	5,67%	4,83%
Tomasz Kwiecień	17 650	17 650	0,22%	0,19%
Osoby Zarządzające				
Jerzy Motz pośrednio przez Precordia Capital Sp. z o.o. i Real Management S.A.	1 988 287	2 147 895	24,88%	22,92%
Rafał Stempniewicz	94 590	94 590	1,18%	1,01%
Robert Krasowski	10 889	10 889	0,14%	0,12%
Artur Wojtaszek	59 000	59 000	0,74%	0,63%

28. Informacje o znanych emitentowi umowach (w tym również zawartych po dniu bilansowym), w wyniku których mogą w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy i obligatariuszy;

Emitent nie posiada takich informacji.

29. Informacje o nabyciu akcji własnych, w szczególności celu ich nabycia, liczbie i wartości nominalnej ze wskazaniem, jaka część kapitału zakładowego reprezentują, cenie nabycia oraz cenie sprzedaży w przypadku ich zbycia;

Spółki wchodzące w skład Grupy Kapitałowej nie nabywały akcji własnych w 2018 roku.

30. Informacje o najważniejszych osiągnięciach w dziedzinie badań i rozwoju;

Spółki wchodzące w skład Grupy Kapitałowej nie prowadzą badań.

31. Informacje o systemie kontroli programów akcji pracowniczych;

Spółki wchodzące w skład Grupy Kapitałowej nie prowadzą programów akcji pracowniczych.

32. Informacje o umowie emitenta z podmiotem uprawnionym do badania sprawozdań finansowych;

Informacje o zawartej umowie i wynagrodzeniu podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych zostały zawarte w p. 28.4 skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy.

33. Informacje na temat prowadzonej polityki w zakresie działalności sponsoringowej, charytatywnej lub innej o zbliżonym charakterze;

W spółkach Grupy OEX prowadzone są działania które angażują pracowników w realizację projektów z obszaru społecznej odpowiedzialności. Ważne miejsce w tych działaniach zajmuje wolontariat pracowniczy oraz akcje na rzecz lokalnych społeczności, które mają na celu pomoc dzieciom i młodzieży w trudnej sytuacji, a także wspierają świadomość związaną z zagadnieniami ochrony środowiska i zdrowego stylu życia. Działania związane ze społeczną odpowiedzialnością biznesu prowadzone są między innymi w obszarach: odpowiedzialny pracodawca, wolontariat pracowniczy oraz edukacja i ekologia.

34. Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych

Wraz z niniejszym sprawozdaniem z działalności OEX S.A., zgodnie z art. 49b ust 1 Ustawy o rachunkowości, Spółka sporządziła jako wyodrębniona część, Oświadczenie Grupy Kapitałowej OEX na temat informacji niefinansowych za rok 2018.

35. Oświadczenia zarządu i zatwierdzenie do publikacji

Zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującymi, regulacjami wewnętrznymi oraz przyjętymi zasadami ładu korporacyjnego, biegły rewident został wybrany przez Radę Nadzorczą OEX S.A. uchwałą z dnia 20 czerwca 2018 roku w sprawie wyboru biegłego rewidenta. Wybrana została spółka PKF Consult spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp. k. z siedzibą w Warszawie (dalej jako „PKF Consult”),

wpisana na listę podmiotów uprawnionych do badania sprawozdań finansowych pod numerem 477. Rada Nadzorcza dokonała powyższego wyboru, mając na uwadze zagwarantowanie pełnej niezależności i obiektywizmu samego wyboru, jak i realizacji zadań przez biegłego rewidenta.

Emitent zawarł umowę z PKF Consult w dniu 27 lipca 2018 roku. Zgodnie z zawartą Umową PKF Consult zobowiązał się dokonywać badania jednostkowych i skonsolidowanych rocznych sprawozdań finansowych sporządzanych przez Emitenta, a także dokonywać przeglądu półrocznych, skonsolidowanych i jednostkowych skróconych sprawozdań finansowych sporządzanych przez Emitenta. Umowa została zawarta na czas badania sprawozdań finansowych sporządzanych za rok 2018 i 2019.

Emitent korzystał dotychczas z usług PKF Consult w zakresie badania jednostkowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych, a także przeglądu skróconych półrocznych sprawozdań finansowych za lata 2015, 2016, 2017. Ponadto Emitent zlecał PKF Consult świadczenie usług mieszczących się w zakresie usług dozwolonych, które mogą świadczyć firmy audytorskie.

Informacje na temat wynagrodzenia firmy audytorskiej zawarte są w p. 27.4 Sprawozdania finansowego.

Zarząd Emitenta informuje i oświadcza, że:

- a) podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych, dokonujący badania skonsolidowanego sprawozdania finansowego został wybrany zgodnie z przepisami prawa oraz, że podmiot ten i biegli rewidenci, dokonujący tego badania, spełniali warunki do wydania bezstronnej i niezależnej opinii z badania, zgodnie z obowiązującymi przepisami i standardami zawodowymi;
- b) w Spółce są przestrzegane obowiązujące przepisy związane z rotacją firmy audytorskiej i kluczowego biegłego rewidenta oraz obowiązkowymi okresami karencji;
- c) Emitent posiada politykę w zakresie wyboru firmy audytorskiej oraz politykę w zakresie świadczenia na rzecz emitenta przez firmę audytorską, podmiot powiązany z firmą audytorską lub członka jego sieci dodatkowych usług niebędących badaniem, w tym usług warunkowo zwolnionych z zakazu świadczenia przez firmę audytorską.

Podpisy wszystkich Członków Zarządu

Imię i Nazwisko	Funkcja	Podpis
Jerzy Motz	Prezes Zarządu	
Rafał Stempniewicz	Członek Zarządu	
Robert Krasowski	Członek Zarządu	
Artur Wojtaszek	Członek Zarządu	
Tomasz Słowiński	Członek Zarządu	