

CAPITAL SERVICE S.A.

Sprawozdanie z działalności

**Capital Service
za 2018 rok**

(dane za okres 12 miesięcy zakończony 31 grudnia 2018 r. oraz za okresy porównywalne)

List Prezesa Zarządu CAPITAL SERVICE S.A.



Szanowni Państwo, Drodzy Inwestorzy!

Rok 2018, po trudnym roku poprzednim miał być okresem, w którym Spółka ustabilizuje procesy wewnętrzne, osiągnie rentowność i utrzyma dynamiczny wzrost. Działania mające na celu osiągnięcie tych założeń, zapoczątkowane jeszcze w 2017 roku a kontynuowane w roku następnym zaczęły przynosić efekty. Uproszczenie struktury organizacyjnej pozwoliło zmniejszyć koszty stałe, a usprawnienie procesów: pozyskiwania klienta, weryfikacji jego ryzyka, monitoringu i windykacji dało Spółce nowe narzędzia do wzrostu. Możemy potwierdzić stabilizację wskaźników szkodowości, systematyczną poprawę efektywności działań windykacyjnych oraz obniżenia kosztów ryzyka. Wdrażane modele scoringowe prowadzą do osiągnięcia stabilności.

Podstawowe dane dla 2018 r. i okresów porównywalnych przedstawiają się następująco:

dane skonsolidowane w tys. zł. kategoria:	za okres 12 miesięcy:			zmiana % 2018/2017	zmiana % 2018/2016
	2018	2017	2016		
przychody operacyjne	86 385	95 476	74 347	-10%	16%
zysk przed opodatkowaniem	2 082	114	8 450	1726%	-75%
kapitały własne	13 810	16 026	22 015	-14%	-37%
suma aktywów	106 625	87 122	79 190	22%	35%
wartość portfela aktywnego	79 744	63 822	45 984	25%	73%

Poprawa procesów operacyjnych sukcesywnie znajdowała swoje odzwierciedlenie w skonsolidowanych wynikach finansowych Grupy w kolejnych miesiącach. W I półroczu zysk wyniósł 1,7 mln zł, a po trzech kwartałach 2,8 mln. Wszystko zdawało się potwierdzać fakt iż Spółka odzyskała stabilizację oraz jest na ścieżce wzrostu.

IV kwartał 2018 roku drastycznie odmienił sytuację. W okresie tym skumulowały się negatywne skutki perturbacji na rynku finansowym, które trwały na nim od drugiej połowy roku.

Afera związana ze Spółką Get Back, oraz Krajowym Nadzorem Finansowym spowodowała, że rynek papierów dłużnych przeżył załamanie. Odbiło się to bardzo mocno na wielkości sprzedaży w ramach sekurytyzacji do współpracującego z CAPITAL SERVICE S.A. funduszu inwestycyjnego, który z powodu nie możliwości uplasowania swoich certyfikatów inwestycyjnych ograniczył mocno zakupy portfeli pożyczkowych. Wielkość portfeli podlegających sekurytyzacji, w kolejnych miesiącach II półrocza sukcesywnie spadała, by w grudniu stać się praktycznie nieistotna. Od tego czasu do chwili obecnej sekurytyzacja ma charakter okazjonalny i nie odgrywa ważnej roli w przychodach Spółki.

Ubytek sprzedaży, generującej do tej pory ok. 20 – 25 % wszystkich przychodów postawił Spółkę w bardzo trudnej sytuacji. Przy braku realnych perspektyw na szybką zmianę tego stanu rzeczy musieliśmy szybko zmodyfikować model biznesowy. Sekurytyzację, przynajmniej w części postanowiliśmy zastąpić przychodami z własnego portfela pożyczkowego, w związku z czym rozpoczęliśmy intensywną jego budowę. W wyniku podjętych działań, w IV kwartale zwiększyliśmy własny portfel o ok. 20 mln, a do chwili publikacji sprawozdania o ok. 40 mln. Wiązało się to jednak z dużym kosztem. Oprócz brakujących przychodów z sekurytyzacji, konieczne było zawiązanie na nowo utworzony portfel rezerw na ryzyko szkodowości. Przychody z nowego portfela odroczone są zaś niestety w czasie. Wszystkie te czynniki spowodowały, że ostatni kwartał roku obciążył wynik Spółki stratą. Patrząc jednak na to w dłuższej perspektywie, własny, duży portfel pożyczkowy, przy zachowaniu odpowiednich parametrów jakościowych, pozwoli się uniezależnić od cykli koniunkturalnych i turbulencji na rynku zewnętrznym.

W świetle powyższych działań głównymi wyzwaniami stojącymi przed Spółką pozostaje głównie sfinansowanie prowadzonej dużej akcji pożyczkowej. Tąpnięcie na rynku finansowym w końcu 2018 roku utrudniło, ale nie zahamowało naszych poszukiwań nowych źródeł finansowania. Systematycznie rozszerzamy kontakty z inwestorami krajowymi jak i zagranicznymi aby zapewnić naszej organizacji nieprzerwany rozwój.

Ponieważ wydaje się, że problemy operacyjne mamy już za sobą a przyczyną obecnych problemów są nie przewidziane przez nas czynniki zewnętrzne wierzymy, że rok 2019 będzie rokiem, w którym stworzymy organizację, która oprócz generowania wartości dla klientów i inwestorów będzie odporna na tego rodzaju zdarzenia w przyszłości. Organizację stabilną i dochodową.

Żywimy również nadzieję, że będziecie Państwo nadal wspierać rozwój CAPITAL SERVICE SA. Z naszej strony dołożymy wszelkich starań, aby Państwa nie zawieść.

Spis treści

I. SPRAWOZDANIE ZARZĄDU Z DZIAŁALNOŚCI CAPITAL SERVICE ZA OKRES OD DNIA 1 STYCZNIA 2018 ROKU DO DNIA 31 GRUDNIA 2018 ROKU.....	7
1. INFORMACJE OGÓLNE O SPÓŁCE CAPITAL SERVICE	7
1.1. Dane jednostki dominującej.....	7
1.2. Zarząd Spółki	7
1.3. Rada Nadzorcza Spółki	9
1.4. Znaczący akcjonariusze jednostki dominującej	9
1.5. Informacja o odbytych Walnych Zgromadzeniach	11
1.6. Informacja o audytorze	11
1.7. Krótka historia Spółki	11
1.8. Zatrudnienie i sytuacja personalna w CAPITAL SERVICE S.A.	12
2. CHARAKTERYSTYKA DZIAŁALNOŚCI SPÓŁKI CAPITAL SERVICE S.A.	14
2.1. Istotne dokonania lub niepowodzenia Spółki wraz z opisem najważniejszych czynników i zdarzeń, w szczególności o nietypowym charakterze, mających wpływ na osiągnięte wyniki.....	14
2.1.1. Wykup obligacji serii G spółki CAPITAL SERVICE S.A.	14
2.1.2. Wykup obligacji serii I spółki CAPITAL SERVICE S.A.	14
2.1.3. Emisja i przydział obligacji serii J spółki CAPITAL SERVICE S.A.	14
2.1.4. Emisja i przydział obligacji serii K spółki CAPITAL SERVICE S.A.	15
2.1.5. Emisja i przydział obligacji serii L spółki CAPITAL SERVICE S.A.	16
2.1.6. Emisja i przydział obligacji serii M spółki CAPITAL SERVICE S.A.	16
2.1.7. CS 1 Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Niestandaryzowany Fundusz Sekurytyzacyjny	16
2.1.8. EQUES MICHAEL STROM CREDITUM 2 Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Niestandaryzowany Fundusz Sekurytyzacyjny.....	17
2.1.9. Sprzedaż wierzytelności.....	17
2.1.10. Projekt Długi.Info	18
2.1.11. Mobilni Doradcy klienta.....	19
2.1.12. Rozwój sieci franczyzowej	19
2.2. Rozwój podstawowej działalności CAPITAL SERVICE w 2018 r.....	19
2.2.1 Sieć dystrybucji i sprzedaży produktów	19
2.2.2 Oferta produktowa	21

2.2.3	Sprzedaż w 2018 r. i baza klientów	23
2.2.4	Wyniki finansowe wypracowane w 2018 r.	25
2.3	Opis podstawowych zagrożeń i ryzyk, które zdaniem Emitenta są istotne dla oceny jego zdolności wywiązywania się ze zobowiązań wynikających z wyemitowanych dłużnych instrumentów finansowych.....	30
2.3.1	Ryzyka związane bezpośrednio z CAPITAL SERVICE i prowadzoną przez nią działalnością	30
2.3.2	Ryzyka związane z otoczeniem CAPITAL SERVICE	38
2.3.3	Czynniki ryzyka związane bezpośrednio z Obligacjami	41
3.	INFORMACJE NA TEMAT AKTYWNOŚCI CAPITAL SERVICE DOTYCZĄCE PODEJMOWANYCH INICJATYW NASTAWIONYCH NA WPROWADZENIE ROZWIĄZAŃ INNOWACYJNYCH W PRZEDSIĘBIORSTWIE W OBSZARZE ROZWOJU PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI.....	43
4.	PRZEWIDYWANY ROZWÓJ SPÓŁKI.....	45
4.1.	Otoczenie i pozycja rynkowa CAPITAL SERVICE S.A.	45
4.2.	Perspektywa rozwoju Spółki.....	46

I. SPRAWOZDANIE ZARZĄDU Z DZIAŁALNOŚCI CAPITAL SERVICE ZA OKRES OD DNIA 1 STYCZNIA 2018 ROKU DO DNIA 31 GRUDNIA 2018 ROKU

1. INFORMACJE OGÓLNE O SPÓŁCE CAPITAL SERVICE

1.1. Dane jednostki dominującej

Jednostka dominująca	CAPITAL SERVICE S.A.
Forma prawna:	spółka akcyjna
Siedziba:	Ostrołęka, ul. J. Korczaka 73
Kraj rejestracji:	Polska
Podstawowy przedmiot działalności:	udzielanie pożyczek gotówkowych
Organ prowadzący rejestr:	Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000407127
Numer statystyczny REGON:	145914495
NIP:	758-235-17-11
Telefon:	+48 29 694 4820
Faks:	+48 29 764 5988
Adres poczty elektronicznej:	biurozarzadu@capitalservice.pl
Strona internetowa:	http://www.capitalservice.pl

1.2. Zarząd Spółki

W okresie od 1 stycznia 2018 r. do dnia sporządzenia niniejszego Raportu Rocznego, decyzją Rady Nadzorczej CAPITAL SERVICE S.A. miały miejsce następujące zmiany w składzie Zarządu Spółki:

- **Tomasz Kaźmierski** – z dniem 4 czerwca 2018 r. został odwołany z pełnienia funkcji Członka Zarządu odpowiedzialnego za sprzedaż.
- **Kazimierz Dziełak** – z dniem 4 czerwca 2018 r. został powołany do pełnienia funkcji Wiceprezesa Zarządu.
- **Kamil Polikowski** – z dniem 1 września 2018 r. został powołany do pełnienia funkcji Członka Zarządu, natomiast z dniem 8 stycznia 2019 r. złożył rezygnację z tego stanowiska.
- **Dariusz Łachowski** – z dniem 9 stycznia 2019 r. został powołany do pełnienia funkcji Członka Zarządu. Dariusz Łachowski piastował dotychczas stanowisko Dyrektora Departamentu Franczyzy.
- **Łukasz Jędrzejczyk** – złożył rezygnację z funkcji Członka Zarządu z dniem 31 maja 2019 r.

Na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania w skład Zarządu Spółki wchodzi następujące osoby:

- **Adam Kuszyk** – *Prezes Zarządu odpowiedzialny za strategię, finanse, zarządzanie ryzykiem kredytowym, windykację,*

Absolwent Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Łódzkiego, Menadżerskich studiów podyplomowych w SGH w Warszawie, Certyfikowany Audytor Wewnętrzny (The Institute of Internal Auditors), biegły rewident. Od 2011 do połowy 2014 r. Dyrektor Finansowy i Wiceprezes Zarządu holdingu informatyczno-mediowego SMT S.A. Wcześniej m.in. Dyrektor Finansowy Rolmex S.A. - dominującego akcjonariusza Indykpol S.A. Menadżer w Agora S.A. (holding mediowy), Deloitte oraz BDO.

- **Kazimierz Dziełak** – *Wiceprezes Zarządu odpowiedzialny za marketing, sprzedaż kanałami zdalnymi oraz funkcje back office*

Doświadczony i kreatywny menadżer. Studiował zarządzanie w Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie. Nieprzerwanie od 1999 do 2015 roku skutecznie zarządzał spółką akcyjną CAPITAL SERVICE S.A.. Twórca silnej i rozpoznawalnej na rynku finansów osobistych marki KredytOK. Posiada 6-letnie doświadczenie na rynku bankowym (partner zarządzający oddziałem jednego z banków) oraz kilkunastoletnie doświadczenie w prowadzeniu podmiotu na rynku usług finansowych.

- **Dariusz Łachowski** – *Członek Zarządu odpowiedzialny za sprzedaż kanałami naziemnymi*

Absolwent Studiów Podyplomowych Szkoły Głównej Handlowej, certyfikowany coach International Coaching Community. Menadżer z 18-letnim doświadczeniem w bankowości (Cetelem Bank, grupa BNP Paribas – 2001 – 2008, Alior Bank 2008 – 2014, Plus Bank 2014 – 2018). Swoje doświadczenie zdobywał budując i prowadząc zespoły windykacji telefonicznej oraz sprzedaży w call center, sprzedaży detalicznej pośrednictwa finansowego, zarządzając sieciami oddziałów bankowych. Odpowiadał za wdrożenia i start projektów strategicznych zakończonych sukcesami. Wypromował kilkudziesięciu menadżerów, którzy dziś kontynuują swoje kariery w branży finansowej.

Kwestie prawne i compliance pozostają kolektywnie w gestii całego Zarządu

1.3. Rada Nadzorcza Spółki

Dnia 23 maja 2018 r. odbyło się Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Spółki CAPITAL SERVICE S.A., w ramach, którego Pan Kazimierz Dziełak – Członek Rady Nadzorczej został odwołany ze swojej funkcji. W skład Rady Nadzorczej został powołany Pan Grzegorz Dziełak.

Na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania w skład Rady Nadzorczej Spółki wchodzi następujące osoby:

- **Adam Kowalczyk** – *Przewodniczący Rady Nadzorczej*, Absolwent Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego oraz programu Executive MBA Uniwersytetu Warszawskiego i University of Illinois. Prezes Zarządu Podlaskiego Funduszu Kapitałowego Sp. z o.o. w Białymstoku oraz Wiceprezes Zarządu Podlaskiej Fundacji Rozwoju Regionalnego w Białymstoku. Przewodniczący Rady Nadzorczej Stekop S.A. w Warszawie, Lumiere Sp. z o.o. w Białymstoku, ABZ Consulting Sp. z o.o. w Warszawie, PCD Bia-Net Sp. z o.o. w Białymstoku. Adam Kowalczyk jest związany z grupą Podlaskiej Fundacji Rozwoju Regionalnego od 1995r. Pełni funkcję Dyrektora Finansowego grupy PFRR oraz Dyrektora Zarządzającego funduszem kapitałowym (VC).
- **Jadwiga Suchecka** – *Członek Rady Nadzorczej*, Ekonomistka z bogatym doświadczeniem zawodowym, które zdobywała pracując w zakładach produkcyjnych na stanowisku ekonomisty, w tym 5 lat na stanowisku kierowniczym, następnie zaś w Banku PKO BP o/Ostrołęka. Począwszy od 1985 r. do chwili obecnej prowadzi własną działalność gospodarczą. Od roku 1987 zasiada w Radzie Nadzorczej Spółdzielni Dom Handlowy „KUPIEC” w Ostrołęce, pełniąc funkcję przewodniczącej Rady Nadzorczej.
- **Grzegorz Dziełak** – *Członek Rady Nadzorczej*, Absolwent Wydziału Prawa i Administracji oraz Wydziału Lingwistyki Stosowanej i Filologii Wschodniosłowiańskich Uniwersytetu Warszawskiego. W latach 2004 – 2006 pracował w Vittera Development Polska sp. z o.o. w Dziale Prawnym. Od stycznia 2007 r. do lutego 2018 r. pracował jako prawnik w Kancelarii R. Podświadek i Wspólnicy Kancelaria Prawna sp. k.

1.4. Znaczący akcjonariusze jednostki dominującej

Podstawowe informacje dotyczące Akcjonariatu Spółki, na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania przedstawiają poniższy wykres oraz tabela:

Wykres. Struktura Akcjonariatu Spółki**Tabela.** Informacja o akcjonariacie

	Ilość akcji (w tys. szt.)	Wartość nominalna akcji (w tys. zł)	Udział w kapitale podstawowym
Kazimierz Dziełak	3 700	3 700	92,50%
Adam Kuszyk	300	300	7,50%
Kapitał zakładowy, razem	4 000	4 000	100,00%

1.5. Informacja o odbytych Walnych Zgromadzeniach

W roku ubiegłym miało miejsce jedno Zwyczajne Walne Zgromadzenie w dniu 29 czerwca 2018 r. oraz jedno Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie w dniu 23 maja 2018 r.

Do dnia sporządzenia niniejszego Sprawozdania, w 2019 r., nie odbyły się Nadzwyczajne Walne Zgromadzenia.

Wszystkie zgromadzenia mające miejsce w 2018 r. odbyły się w siedzibie Spółki CAPITAL SERVICE S.A. w Ostrołęce.

1.6. Informacja o audytorze

Badanie załączonego jednostkowego Sprawozdania finansowego CAPITAL SERVICE S.A. za rok 2018 zostało zlecone spółce: Kancelaria Księgowo-Audytorska „BUCHALTERIA” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Białymstoku, przy ul. Warszawskiej 34 na podstawie Uchwały Nr 17/2018 Rady Nadzorczej CAPITAL SERVICE S.A. z dnia 16 listopada 2018 r.

Kancelaria Księgowo-Audytorska „BUCHALTERIA” Spółka z o. o. pod obecną nazwą działa od 25 sierpnia 2017 r. Z dniem tym zmiana nazwy Spółki została zarejestrowana w KRS wraz ze zmianami właścicielskimi. Kontynuuje działalność spółki audytorskiej utworzonej w 1990 roku pod firmą Biuro Usług Księgowo-Audytorskich Stowarzyszenia Księgowych w Polsce „BUCHALTERIA” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością GRUPA FINANS-SERVIS. Spółka zajmuje się badaniem sprawozdań finansowych, świadczeniem usług doradztwa podatkowego oraz usługowym prowadzeniem ksiąg rachunkowych i podatkowych firm z różnych branż i o różnej strukturze własnościowej. Kancelaria Księgowo-Audytorska „BUCHALTERIA” Spółka z o.o. jest wpisana na listę firm audytorskich uprawnionych do badania sprawozdań finansowych (numer ewidencyjny 297), prowadzoną przez Krajową Radę Biegłych Rewidentów.

1.7. Krótka historia Spółki

1999	✓ Rozpoczęcie działalności w zakresie usług finansowych.
2001	✓ Wprowadzenie własnego produktu pożyczkowego.
2003	✓ Rozpoczęcie budowy sieci placówek (otwarcie nowych 20 oddziałów terenowych).
2010	✓ Utworzenie własnego Contact Center.
2011 /2012	✓ Utworzenie marki KredytOK, zmiana formy prawnej na spółkę akcyjną.
2014	✓ Otwarcie dwóch nowych kanałów sprzedaży: sprzedaży on-line i za pośrednictwem własnego Contact Center.
2015	✓ Emisja obligacji serii A – G na łączną kwotę 30 mln PLN, pozyskanie renomowanego inwestora finansowego, który docelowo objął obligacje w

	<p>kwocie 30 mln PLN.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Notowanie obligacji na publicznym rynku Catalyst na GPW. ✓ Zwiększenie liczby oddziałów do 105 i pokrycie siecią oddziałów całego kraju.
2016	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Podwyższenie kwoty pożyczki ratalnej do 15 tys. PLN i wydłużenie okresu finansowania do 48 miesięcy (udzielenia finansowane w znacznym stopniu przez fundusz sekurytyzacyjny). ✓ Emisja obligacji serii H na kwotę 15 mln zł (do inwestora finansowego). Emisje serii G i H są zabezpieczone na portfelach wiarytelności pożyczkowych, brak innych zabezpieczeń. ✓ Uruchomienie sprzedaży ubezpieczeń (Axa TUiR SA) i kredytów bankowych. ✓ Otwarcie systemu IT (API, WEB) na zewnętrzne kanały sprzedaży.
2017	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dołączenie do platformy MINTOS, inwestycyjnej platformy (<i>peer-to-peer marketplace</i>) łączącej pożyczkodawców i inwestorów z całej Europy. ✓ Uruchomienie sprzedaży ubezpieczeń (MetLife). ✓ Rozpoczęcie rozdzielania sprzedaży od windykacji. Windykacją będą zajmować się wyspecjalizowane własne struktury. ✓ Nawiązanie współpracy z wyspecjalizowanym podmiotem w zakresie tworzenia i zarządzania funduszami inwestycyjnymi oraz utworzenie funduszu inwestycyjnego zamkniętego. ✓ Objęcie certyfikatów inwestycyjnych funduszu serii A o łącznej wartości 200 tys. PLN. ✓ Emisja obligacji serii I na kwotę 20 mln PLN.
2018	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nawiązanie współpracy z Factory Network S.A., będącej właścicielem portalu <i>długi.info</i> - interaktywnej tablicy ogłoszeń, internetowego portalu przeznaczonego do składania zaproszeń do zawarcia umów sprzedaży wiarytelności. ✓ Wydzielenie w dotychczasowej strukturze organizacyjnej Mobilnych Doradców Klienta. ✓ Intensywny rozwój sieci placówek franczyzowych KredytOK
2019	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nawiązanie współpracy z Monetia sp. z o.o.

1.8. Zatrudnienie i sytuacja personalna w CAPITAL SERVICE S.A.

Na dzień 31.12.2018 r. liczba osób zatrudnionych w CAPITAL SERVICE S.A. w przeliczeniu na pełne etaty wyniosła 416 osób.

Polityka personalna w CAPITAL SERVICE S.A. związana jest z celami strategicznymi Spółki oraz realizowana jest przez planowanie zasobów ludzkich.

Dążąc do doskonalenia pracowników Spółka wdraża nowe rozwiązania z zakresu szkolenia i rozwoju kompetencji pracowniczych, zwłaszcza rozwoju kompetencji menadżerskich u przełożonych jednostek organizacyjnych. Poprzez rozwój menadżerów Spółka chce zapewnić coraz bardziej efektywne zarządzanie zasobami ludzkimi. CAPITAL SERVICE S.A. systematycznie doskonali oraz rozwija system motywacyjny, oparty o rozwiązania finansowe, jak również pozafinansowe. Pracownicy uzyskali możliwość korzystania z benefitów w postaci Kart Sportowych. W 2018 r. pracownicy Spółki wzięli udział w licznych szkoleniach zewnętrznych organizowanych przez dedykowane firmy szkoleniowe, które dotyczyły zagadnień z zakresu efektywnej sprzedaży produktów bankowych, zagadnień antyfraudowych, przepisów podatkowych, zmian w VAT, zaawansowanego bezpieczeństwa aplikacji WWW. Pracownicy Spółki korzystali również z systemu szkoleń wewnętrznych, mających charakter uzupełnienia wiedzy, wynikających ze zmian przepisów i obowiązujących procedur, jak również podnoszących kompetencje zawodowe pracowników. Wszystkie podejmowane działania w tym obszarze wpływają na doskonalenie organizacji pracy, a tym samym sprzyjają jej efektywności.

W celu zapewnienia efektywnego wykonania strategii oraz zwiększenia efektywności procesów zachodzących w Spółce, CAPITAL SERVICE S.A. zatrudniła w 2018 roku menadżerów z wysokimi kwalifikacjami i kompetencjami.

Od 2012 r. CAPITAL SERVICE S.A. jest członkiem *Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związku Pracodawców*, skupiającej kilkadziesiąt kluczowych przedsiębiorstw z rynku finansowego w Polsce, w tym banki, firmy zarządzające wierzytelnościami, pośredników i doradców finansowych, przedsiębiorstwa finansowe oraz przedsiębiorstwa z branży ubezpieczeniowej. Misją KPF jest budowanie kapitału społecznego w sektorze finansowym w Polsce.

CAPITAL SERVICE S.A. pod koniec 2016 r. w celu budowania przyjaznej atmosfery oraz stworzenia przyjaznego środowiska pracy w Spółce udostępniła pracownikom Strefę Relaksu. Pracownicy mają możliwość korzystać z tej wydzielonej przestrzeni zarówno w trakcie godzin pracy, jak również po wypełnieniu obowiązków służbowych.

W 2018 roku Capital Service S.A. mogła celebrować i cieszyć się wraz z pracownikami, którzy przepracowali w firmie 10 lat. Wydarzenie w pozytywny sposób buduje wizerunek Capital Service S.A. jako stabilnego pracodawcy, z którym pracownicy mają możliwość wiązać się na dłużej oraz rozwijać się zawodowo.

2. CHARAKTERYSTYKA DZIAŁALNOŚCI SPÓŁKI CAPITAL SERVICE S.A.

2.1. Istotne dokonania lub niepowodzenia Spółki wraz z opisem najważniejszych czynników i zdarzeń, w szczególności o nietypowym charakterze, mających wpływ na osiągnięte wyniki

2.1.1. Wykup obligacji serii G spółki CAPITAL SERVICE S.A.

Dnia 27 lipca 2018 r. Capital Service S.A. wykupiła, zgodnie z warunkami emisji, obligacje serii G. Uchwała o emisji ww. obligacji została podjęta przez Zarząd CAPITAL SERVICE S.A. 11 grudnia 2015 r. Przydział obligacji nastąpił 14 grudnia 2015 r. łączna wartość emisji obligacji serii G wyniosła 15.000.000,00 zł (piętnaście milionów złotych). Spółka zrealizowała wszystkie świadczenia należne Obligatariuszom z tytułu emisji obligacji serii G i w związku z tym, na dzień sporządzenia niniejszego Raportu, nie posiada żadnych zobowiązań z nich wynikających.

2.1.2. Wykup obligacji serii I spółki CAPITAL SERVICE S.A.

Dnia 31 marca 2018 r. CAPITAL SERVICE S.A. dokonała obowiązkowego przedterminowego wykupu 94.910 (słownie: dziewięćdziesięciu czterech tysięcy dziewięćset dziewięćdziesięciu) sztuk obligacji serii I, zgodnie z Warunkami Emisji Obligacji Serii I emitowanych przez CAPITAL SERVICE S.A. (stosownie do treści pkt. 9.8.2. w związku z pkt. 9.8.1. Warunków Emisji Obligacji Serii I).

Dnia 30 czerwca 2018 r. CAPITAL SERVICE S.A. dokonała obowiązkowego przedterminowego wykupu 42.780 (słownie: czterdziestu dwóch tysięcy siedemset osiemdziesięciu) sztuk obligacji serii I, zgodnie z Warunkami Emisji Obligacji Serii I emitowanych przez CAPITAL SERVICE S.A. (stosownie do treści pkt. 9.8.2. w związku z pkt. 9.8.1. Warunków Emisji Obligacji Serii I).

Dnia 1 października 2018 r. CAPITAL SERVICE S.A. dokonała wykupu 62.310 sztuk obligacji zwykłych na okaziciela serii I oraz terminowej wypłaty odsetek od ww. obligacji, zgodnie z harmonogramem przyjętym w warunkach ich emisji.

Spółka przydzieliła łącznie 200 000 sztuk obligacji serii I, z czego 94.910 sztuk zostało wykupionych w marcu 2018 r., 42.780 sztuk w czerwcu 2018 r., a 62.310 w październiku 2018 r. W związku z terminowym wypełnieniem obowiązków wynikających z warunków emisji ww. obligacji, Spółka nie posiada żadnych zobowiązań z tytułu obligacji serii I.

2.1.3. Emisja i przydział obligacji serii J spółki CAPITAL SERVICE S.A.

Dnia 12 lipca 2018 r. Zarząd CAPITAL SERVICE S.A. podjął uchwałę o emisji obligacji serii J. Obligacje serii J zostały zaoferowane w trybie określonym w art. 33 punkt 2 Ustawy z dnia 15 stycznia 2015 r. o obligacjach, tj. poprzez kierowanie propozycji nabycia obligacji serii J do nie więcej niż 149 indywidualnie oznaczonych adresatów w sposób, który nie stanowi oferty publicznej w rozumieniu art. 3 ustawy o ofercie

publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych.

Dnia 18 lipca 2018 r., na mocy stosownej uchwały Zarządu, dokonany został przydział łącznie 1.300 sztuk obligacji serii J o łącznej wartości 1.300.000,00 zł.

Obligacje serii J są obligacjami 24-miesięcznymi, na okaziciela, o wartości nominalnej 1.000 zł każda. Obligacje mają postać dokumentu. Zabezpieczenie obligacji, wskazane w Warunkach Emisji Obligacji, stanowi oświadczenie o poddaniu spółki egzekucji na podstawie art. 777 § 1 pkt. 5 Kodeksu postępowania cywilnego, które zostało ustanowione w dniu 2 sierpnia 2018 r.

2.1.4. Emisja i przydział obligacji serii K spółki CAPITAL SERVICE S.A.

Dnia 16 listopada 2018 r. Zarząd spółki CAPITAL SERVICE S.A. podjął uchwałę w sprawie emisji obligacji serii K. Na podstawie ww. uchwały oraz w trybie określonym w art. 33 punkt 2 Ustawy z dnia 15 stycznia 2015 r. o obligacjach, tj. poprzez kierowanie propozycji nabycia obligacji serii K do nie więcej niż 149 indywidualnie oznaczonych adresatów w sposób, który nie stanowi oferty publicznej w rozumieniu art. 3 ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych.

Dnia 5 grudnia 2018 r., na mocy stosownej uchwały Zarządu, dokonany został przydział 131.000 sztuk obligacji serii K o łącznej wartości nominalnej 13.100.000 zł. Obligacje serii K są obligacjami na okaziciela, o nominalnej wartości 100,00 zł każda. Obligacje nie mają postaci dokumentu.

Zabezpieczenie obligacji stanowią:

- a) Zastaw rejestrowy na wierzytelnościach Spółki wynikających z umowy rachunku Escrow związanych z rachunkiem bankowym Escrow prowadzonym przez Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski S.A.,
- b) Zastaw rejestrowy na zbiorze o zmiennym składzie składającym się z wierzytelności aktualnych i przyszłych z tytułu pożyczek pieniężnych, które zostaną udzielone przez Spółkę w ramach prowadzonej przez nią działalności gospodarczej osobom fizycznym na zasadach uregulowanym warunkami emisji tychże obligacji,
- c) Cesja wierzytelności na warunkach określonych w warunkach emisji obligacji,
- d) Rachunek bankowy Escrow, na który będą dokonywane spłaty wierzytelności stanowiących przedmiot zastawu rejestrowego, o którym mowa w punkcie a) powyżej.

Wyżej wymienione zabezpieczenia ustanowione zostały po dacie emisji obligacji, w terminach wskazanych w warunkach ich emisji.

2.1.5. Emisja i przydział obligacji serii L spółki CAPITAL SERVICE S.A.

Zarząd CAPITAL SERVICE S.A. z siedzibą w Ostrołęce podjął w dniu 7 stycznia 2019 r. uchwałę o emisji obligacji serii L w trybie określonym w art. 33 punkt 2 Ustawy z dnia 15 stycznia 2015 r. o obligacjach, tj. poprzez kierowanie propozycji nabycia obligacji serii L do nie więcej niż 149 indywidualnie oznaczonych adresatów w sposób, który nie stanowi oferty publicznej w rozumieniu art. 3 ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych.

Dnia 28 stycznia 2019 r., na mocy stosownej uchwały Zarządu, dokonany został przydział łącznie 89 071 sztuk obligacji serii L o łącznej wartości nominalnej 8.907.100 zł.

Obligacje serii L są obligacjami na okaziciela, o wartości nominalnej 100,00 zł każda. Obligacje nie mają postaci dokumentu.

Warunki emisji obligacji zobowiązują Emitenta do ustanowienia stosownych zabezpieczeń po dacie emisji, tj. po dacie zapisania Obligacji w ewidencji w rozumieniu art. 8 ust. 1 ustawy o obligacjach.

Obligacje serii L nie będą przedmiotem ubiegania się o wprowadzenie do Alternatywnego Systemu Obrotu prowadzonego przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie na rynku Catalyst.

2.1.6. Emisja i przydział obligacji serii M spółki CAPITAL SERVICE S.A.

Dnia 21 lutego 2019 r. Zarząd spółki CAPITAL SERVICE S.A. podjął uchwałę w sprawie emisji obligacji serii M spółki CAPITAL SERVICE S.A. Obligacje są 24 miesięcznymi obligacjami zwykłymi, na okaziciela, z terminem wykupu przypadającym na dzień 25 lutego 2021 r. W dniu 25 lutego 2019 r. nastąpił przydział obligacji o wartości 700.000 zł na rzecz CS1 Funduszu Inwestycyjnego Zamkniętego Niestandaryzowanego Funduszu Sekurytyzacyjnego z siedzibą w Gdańsku.

2.1.7. CS 1 Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Niestandaryzowany Fundusz Sekurytyzacyjny

W 2017 r. CAPITAL SERVICE S.A. nawiązała współpracę z wyspecjalizowanym podmiotem w zakresie tworzenia i zarządzania funduszami inwestycyjnymi oraz utworzyła fundusz inwestycyjny zamknięty działający pod nazwą CS 1 Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Niestandaryzowany Fundusz Sekurytyzacyjny. Fundusz został wpisany do rejestru funduszy inwestycyjnych przez Sąd Okręgowy w Warszawie postanowieniem z dnia 20 października 2017 r. Funduszem zarządza EQUES Investment Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna.

CAPITAL SERVICE S.A. posiada łącznie 276 sztuk (99%) certyfikatów funduszu, w tym 199 sztuk certyfikatów serii A i 77 sztuk certyfikatów serii B. Na 199 certyfikatach serii A ustanowiony został zastaw rejestrowy w rozumieniu ustawy z dnia 6 grudnia 1996 r. o zastawie rejestrowym i rejestrze zastawów.

Zastaw ustanowiony został na rzecz Dubiński Jeleński Masiarz i Wspólnicy Spółka komandytowa jako administratora zastawu w rozumieniu art. 4 ust. 4 ww. ustawy. Zastaw na certyfikatach stanowi jedno z zabezpieczeń wierzytelności wynikających z obligacji serii H spółki CAPITAL SERVICE S.A. W dniu 23 listopada 2018 r. właściwy sąd rejestrowy dokonał wpisu zastawu do rejestru zastawów

W październiku 2018 r. do Funduszu CS1 został wniesiony portfel wierzytelności o wartości nominalnej: 15 715 293,32 zł, z kolei w lutym 2019 r. wniesiono do Funduszu CS1 portfel o wartości 1 869 361, 98 zł, a w marcu 2019 r. portfel o wartości 2 796 948,95 zł

2.1.8. EQUES MICHAEL STROM CREDITUM 2 Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Niestandaryzowany Fundusz Sekurytyzacyjny

Od grudnia 2018 r. CAPITAL SERVICE S.A. jest posiadaczem 1 certyfikatu inwestycyjnego serii A (33,33%) w ramach funduszu „EQUES MICHAEL STROM CREDITUM 2 Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Niestandaryzowany Fundusz Sekurytyzacyjny”. Fundusz jest funduszem inwestycyjnym zamkniętym niestandaryzowanym funduszem sekurytyzacyjnym, utworzonym i działającym na zasadach określonych w przepisach Ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi oraz w statucie Funduszu, nadanym przez EQUES Investment Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna z siedzibą w Gdańsku przy ul. Chłopskiej 53. Czas trwania Funduszu jest ograniczony do dnia 30 grudnia 2021 r.

2.1.9. Sprzedaż wierzytelności

W 2018 r. CAPITAL SERVICE S.A. kontynuuje podjętą w 2014 r. decyzję Zarządu dotyczącą zaniechania windykacji sądowej we własnym zakresie na rzecz sprzedaży przeterminowanych wierzytelności. W związku z tym na dzień sporządzenia niniejszego Raportu CAPITAL SERVICE S.A. przeprowadziła następujące sprzedaże wierzytelności:

- w styczniu 2018 r. sprzedano pakiet wierzytelności przeterminowanych powyżej 60 dni. Przychody z tej transakcji wyniosły: 1 980 812,68 zł.
- w kwietniu 2018 r. sprzedano pakiet wierzytelności przeterminowanych powyżej 60 dni. Przychody z tej transakcji wyniosły: 2 614 392,00 zł.
- w lipcu 2018 r. sprzedano pakiet wierzytelności przeterminowanych powyżej 60 dni. Przychody z tej transakcji wyniosły: 2 141 945,67 zł.
- w sierpniu 2018 r. sprzedano pakiet wierzytelności przeterminowanych powyżej 60 dni. Przychody z tej transakcji wyniosły: 1 141 363,47 zł.

- w październiku 2018 r. sprzedano pakiet wierzytelności przeterminowanych powyżej 90 dni. Przychody z tej transakcji wyniosły: 4 406 674,00 zł.
- w listopadzie 2018 r. sprzedano pakiet wierzytelności przeterminowanych powyżej 60 dni. Przychody z tej transakcji wyniosły: 939 565,69 zł.
- w lutym 2019 r. sprzedano pakiet wierzytelności przeterminowanych powyżej 90 dni. Przychody z tej transakcji wyniosły 585 158,05 zł,
- w kwietniu 2019 r. sprzedano pakiet wierzytelności przeterminowanych powyżej 90 dni. Przychody z tej transakcji wyniosły 1 023 324,05 zł,
- w maju 2019 r. sprzedano pakiet wierzytelności przeterminowanych powyżej 90 dni. Przychody z tej transakcji wyniosły 1 171 020,83 zł.

Wierzytelności objęte ww. transakcjami sprzedaży były uprzednio spisane z portfela należności spółki lub zostały w całości pokryte rezerwami.

Transakcje sprzedaży wierzytelności ujmowane są w rachunku zysków i strat w następujących pozycjach:

- Przychody finansowe (Zysk ze zbycia inwestycji) – Cena sprzedaży,
- Koszty finansowe (Inne) – wartość bilansowa sprzedanych wierzytelności,
- Pozostałe koszty operacyjne (Inne koszty operacyjne) – pomniejszenie kosztów rezerw na należności pożyczkowe.

2.1.10. Projekt Długi.Info

W marcu 2018 r. CAPITAL SERVICE S.A. nawiązała współpracę z Factory Network S.A., będącej właścicielem portalu długi.info. Serwis długi.info to interaktywna tablica ogłoszeń, internetowy portal przeznaczony do składania zaproszeń do zawarcia umów sprzedaży wierzytelności. Serwis adresowany jest do przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą, jak również do osób fizycznych posiadających udokumentowane tytuły zapłaty w postaci faktur, weksli, nakazów sądowych, tytułów egzekucyjnych, umów.

Projekt, koordynowany przez Departament Windykacji CAPITAL SERVICE S.A., trwający kilka miesięcy był doświadczeniem, który pozwolił poza tradycyjną ścieżką sprzedaży przeterminowanych wierzytelności sprawdzić możliwości online takiego procesu. Cały proces sprzedaży odbywał się za wiedzą dłużnika, który wraz z wystawieniem oferty na giełdzie długów został poinformowany o wystawieniu swojego długu na sprzedaż, otrzymywał także link do oferty i dane kontaktowe do CAPITAL SERVICE S.A., w formie krótkiej wiadomości SMS, jak również w formie mailowej. Spłata zaległego zobowiązania skutkowałą usunięciem oferty z portalu długi.info. Zarząd, po przeanalizowaniu efektów ww. projektu, zdecydował o zaprzestaniu jego realizacji.

2.1.11. Mobilni Doradcy klienta

W I kwartale 2018 r. Zarząd CAPITAL SERVICE S.A. podjął decyzję o testowym wydzieleniu w dotychczasowej strukturze organizacyjnej Mobilnych Doradców Klienta, obsługujących w ramach tego projektu 3 miasta: Brzeg, Nysę oraz Kłodzko. Mobilni Doradcy Klienta uzyskali dostęp do systemu CRM oraz możliwości procedowania wniosków pożyczkowych w ramach Platformy Oddział+ (systemu umożliwiającego uzyskanie informacji o wszystkich dostępnych dla klienta ofertach po wprowadzeniu jednego wniosku). Ponadto Mobilni Doradcy Klienta uzyskali dostęp do szczegółowych danych klienta i historii jego zadłużenia. Za pośrednictwem modułu Kasy mieli możliwość wprowadzania wpłat do pożyczek i rejestrowania operacji odprowadzenia pieniędzy do banku. W II połowie 2018 roku, po przeanalizowaniu efektywności przeprowadzonego testu projekt ten został wstrzymany.

2.1.12. Rozwój sieci franczyzowej

W drugiej połowie 2018 r. CAPITAL SERVICE S.A. zdynamizowała swoje działania w zakresie rozbudowywania sieci franczyzowej. Oddziały franczyzowe traktowane są w każdym obszarze swojej działalności jako Oddział terenowy KredytOK. Nowe oddziały franczyzowe najczęściej powstają w miejscowościach, w których nie działają własne oddziały terenowe KredytOK. Dla tej formy działalności zostały opracowane odpowiednie procedury, regulaminy i dedykowane zasoby, w tym znaczące pulpity nawigacyjne, których celem jest ułatwienie zarządzania sprzedażą, ryzykiem oraz usprawnienie procesów decyzyjnych.

W październiku 2018 r. przedstawiciele Departamentu Franczyzy CAPITAL SERVICE S.A. brali udział w Targach Franczyzy. Jest to duże wydarzenie zarówno dla franczyzobiorców, jak również dla franczyzodawców. Każdego roku w targach uczestniczy ok. 200 firm – przedstawiciele polskich i zagranicznych marek, z różnych branż, zaś w ciągu 3 dni trwania targów stoiska odwiedza ok. 7 tys. przedsiębiorców zainteresowanych otwarciem własnej formy pod znaną marką. Był to zatem świetny sposób na przedstawienie oferty Spółki osobom zainteresowanym i nawiązanie współpracy.

Na dzień sporządzenia niniejszego Raportu Spółka w swojej strukturze posiada ponad 30 oddziałów franczyzowych.

2.2. Rozwój podstawowej działalności CAPITAL SERVICE w 2018 r.

2.2.1 Sieć dystrybucji i sprzedaży produktów

CAPITAL SERVICE prowadzi swoją działalność pożyczkową na polskim rynku, zachowując najwyższe standardy jakości i obsługi klienta, przy wykorzystaniu czterech kanałów sprzedaży: sieci własnych oddziałów

terenowych KredytOK, w tym oddziałów franczyzowych, internetu, agentów i brokerów oraz własnego Contact Center.

Niezmiennie, podstawowym kanałem dystrybucji są oddziały terenowe KredytOK, których liczba na koniec 2018 r. wyniosła ponad 100. Oddziały terenowe zlokalizowane są w miastach powyżej 30.000 mieszkańców, usytuowane w bardzo dobrze skomunikowanych miejscach i wyróżniające się logiem marki. Jest to znaczący kanał dystrybucji z punktu widzenia sprzedaży bezpośredniej oraz dotarcia do potencjalnych klientów.

Poza tradycyjną siecią stacjonarną CAPITAL SERVICE S.A. systematycznie rozwija i udoskonala pozostałe kanały pozyskiwania, sprzedaży i dystrybucji oferty własnej. Począwszy od czerwca 2018 r., za pośrednictwem Contact Center oferowany jest produkt – Pożyczka Ratalna na telefon. Klienci CAPITAL SERVICE S.A. mają możliwość zaciągnięcia pożyczki w trakcie jednej rozmowy telefonicznej. Produkt ten ma na celu przyspieszenie obsługi Klienta, zwiększenie konwersji, a tym samym zwiększenie sprzedaży produktów Spółki.

Klienci pozyskiwani za pośrednictwem kanału internetowego, są pozyskiwani z wykorzystaniem własnych stron, w tym *landing page*, które dedykowane są poszczególnym produktom oraz programom afiliacyjnym realizowanym wspólnie z brokerami. Portal internetowy to źródło zgłoszeń, a więc danych kontaktowych, obsługiwanych następnie przez pozostałe kanały sprzedażowe. W ramach tego kanału Spółka systematycznie nawiązuje współpracę z nowymi sieciami afiliacyjnymi, tworzone są nowe strony typu *landing page*, dzięki czemu następuje wzrost liczby klientów pozyskanych za pośrednictwem tego kanału. Na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania program KredytOK dostępny jest na czołowych platformach internetowych, do których można zaliczyć m.in.: COMPERIA, BANKIER, AFFILIATE44, PROPERAD, SOLUTIONS4AD, TOTAL MONEY, LEADGID.

Od czerwca 2018 r. w CAPITAL SERVICE S.A. wdrożono możliwość pełnego wnioskowania oraz zawarcia umowy o pożyczkę przez stronę internetową: www.KredytOK.pl. Dzięki temu spółka CAPITAL SERVICE S.A. otworzyła się na nowy kanał sprzedaży.

W ramach Spółki, dynamicznie działa programistyczny interfejs, **API Agent+**, który umożliwia udostępnianie produktów CAPITAL SERVICE S.A. bezpośrednio w systemach innych firm i integratorów produktów finansowych oraz pozwala na złożenie wniosku kredytowego, odbiór decyzji kredytowej, generowanie dokumentów, jak również potwierdzenie ich podpisania w siedzibie agenta. Wraz z API Agent+ funkcjonuje **Platforma Agent+**, czyli kredytowa platforma internetowa umożliwiająca agentom sprzedaż oferowanych przez Spółkę produktów pod marką KredytOK.

W 2018 r. trwały intensywne prace nad kompleksową przebudową procesu sprzedaży pożyczek za pośrednictwem innych firm (agentów) w wyniku czego zostały wprowadzone m.in. następujące zmiany:

- a) umożliwienie sprzedaży produktów dodatkowych (np. usługi prawne),
- b) podpisanie umowy przez Klienta dopiero po ostatecznej decyzji kredytowej,
- c) zmniejszenie wymogów dotyczących dostarczanych przez Klienta dokumentów dzięki weryfikacji w dostępnych źródłach danych,
- d) dostarczenie Klientowi alternatywy dla wymaganych dokumentów w postaci weryfikacji przez bankowość elektroniczną.

Wprowadzone zmiany zaowocowały dużym wzrostem sprzedaży w kanale agencyjnym.

Dzięki promowaniu samoobsługowego modelu wśród swoich agentów i brokerów, CAPITAL SERVICE S.A., zyskuje m.in. możliwość stosowania nowoczesnego marketingu, jak również sprzedaż większej liczby produktów własnych.

2.2.2 Oferta produktowa

Przedmiotem działalności CAPITAL SERVICE S.A. jest udzielanie pożyczek gotówkowych osobom fizycznym i ich kompleksowa obsługa oraz pośrednictwo finansowe

Tabela. Produkty własne oferowane przez CAPITAL SERVICE S.A. w 2018 r. i 2019 r.

Produkt	Ogólna charakterystyka
Karta przedpłacona	Uruchomione w lutym 2015 r. medium wypłaty produktów w postaci Karty pożyczkowej. Umowa o kartę przedpłaconą zawierana jest na czas nieokreślony. Za pośrednictwem karty klient ma możliwość wypłaty gotówki, dokonania transakcji bezgotówkowych oraz sprawdzenia salda i historii operacji. Produkt od stycznia 2019 r. nie jest oferowany.
Szybka Pożyczka	Pożyczka gotówkowa w wysokości od 200 zł do 1.000 zł; umowa zawierana

	na czas nieokreślony.
Pożyczka Ratalna	Pożyczka gotówkowa udzielana na okres od 6 do 24 miesięcy w wysokości od 1.050 zł do 5.000 zł.
Pożyczka jak Marzenie	Pożyczka oferowana we współpracy z funduszem sekurytyzacyjnym, w wysokości od 2.000 zł do 15.000 zł udzielana na okres od 24 do 48 miesięcy oferowana nowym i stałym klientom. Udzielenie pożyczki uzależnione jest od wyniku scoringu oraz weryfikacji dokonanej przez analityka.
Ratka Spłątka	Pożyczka gotówkowa udzielana na okres 4 miesięcy w wysokości od 350 zł do 1.500 zł.
Auto Kasa	Pożyczka gotówkowa na refinansowanie kosztów zakupu pojazdu w wysokości od 2.000 zł do 100.000 zł do 70% wartości pojazdu. Okres kredytowania wynosi od 6 do 48 miesięcy. Produkt wprowadzony do oferty w marcu 2018 r. Produkt wyłączony z oferty w kwietniu 2019 r.

Tabela. Produkty obce oferowane przez CAPITAL SERVICE S.A. w 2018 r. i 2019 r.

Produkt	Ogólna charakterystyka
Ubezpieczenia AXA TUIR S.A.	Ubezpieczenie AXA w ramach 2 pakietów: Medyczny OK oraz Ochrona Życia i Zdrowia – ubezpieczenie na życie, inwalidztwa i trwałej niezdolności do pracy. Okres ubezpieczenia w zależności od pakietu i wariantu wynosi 3 lub 12 miesięcy.
Ubezpieczenia MetLife TUnŻiR	Ubezpieczenia MetLife w ramach 2 pakietów: Sprawna Pomoc OK oraz Pakiet na Życie OK. Okres ubezpieczenia Sprawna Pomoc OK wynosi 3 lub 12 miesięcy, natomiast w przypadku Pakietu na Życie OK 12 miesięcy.
Pożyczki pozabankowe i Kredyty gotówkowe	W placówkach KredytOK za pośrednictwem platform integratorskich dostępne są pożyczki pozabankowe innych dostawców niż CAPITAL SERVICE S.A. oraz kredyty gotówkowe wiodących banków do max. kwoty 250 tys. zł na max. okres 144 miesięcy (12 lat). Oferta skierowana jest zarówno dla klientów indywidualnych (250 tys. zł) jak i mikro przedsiębiorców (550 tys. zł).
Pożyczka Autokasa Autokapital.pl	Pożyczka pod zastaw lub na zakup samochodu w wysokości od 6.000 zł do 100.000 zł, a okres kredytowania wynosi 12, 24, 36 i 48 miesięcy. Pożyczka przeznaczona jest dla osób fizycznych oraz prowadzących działalność gospodarczą.
LeaseLink	Oferta skierowana jest do nowych i istniejących klientów CAPITAL SERVICE S.A., prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą, zainteresowanych uzyskaniem finansowania na zakup sprzętów i urządzeń (m.in. sprzęt RTV, AGD, urządzenia budowlane i medyczne, meble). Leasing udzielany jest na zakup towarów na łączną kwotę od 1.000 zł do 50.000 zł na okres od 18 do 48 miesięcy.
Availo Usługi Prawne	Od lutego 2018 r. Spółka rozszerzyła swoją ofertę o usługi prawne dla klientów. Jest to kompleksowa pomoc prawna udzielana wyłącznie przez adwokatów, radców prawnych oraz doradców podatkowych specjalizujących się w danej dziedzinie prawa. Porady prawne realizowane są telefonicznie oraz poprzez kanał online (e-mail, konto Availo24), w zależności od wybranego pakietu i zakresu usług.
ASF - Adamczuk Serwis Finansowy	Od kwietnia 2018 r. w placówkach KredytOK dostępny był szeroki wachlarz produktów ubezpieczeniowych oferowany przez ASF-Adamczuk Serwis Finansowy. Produkt nieaktywny, wygaśnięcie umowy nastąpiło w październiku 2018r.
Ubezpieczenie Wyświetlacz OK – TUZ Ubezpieczenia	Od października 2018 r. dla klientów Spółki dostępne jest Ubezpieczenie Wyświetlacza OK. Przedmiotem ubezpieczenia jest wyświetlacz telefonu zakupiony i przeznaczony do dystrybucji na terenie kraju. Zakres takiego ubezpieczenia obejmuje mechaniczne uszkodzenia wyświetlacza powstałe na skutek wystąpienia zdarzenia losowego. Suma ubezpieczenia na jeden wypadek w okresie ubezpieczenia (12 miesięcy) wynosi 600 zł.

2.2.3 Sprzedaż w 2018 r. i baza klientów

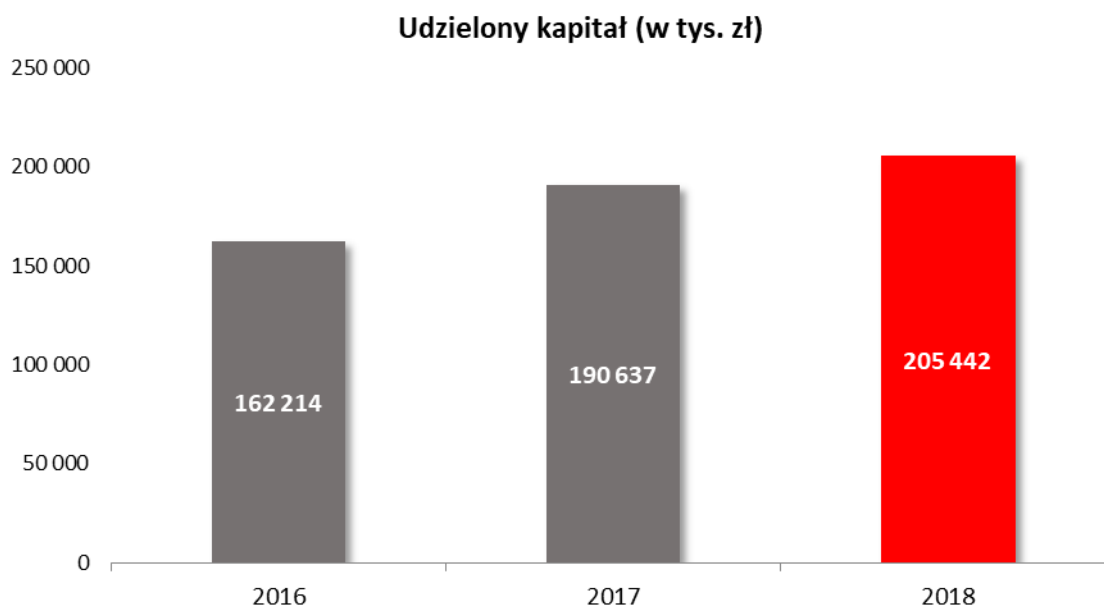
Tak jak w poprzednich okresach Spółka prowadziła sprzedaż produktów wykorzystując wszystkie dostępne kanały dystrybucji. Akcja sprzedażowa wspierana była m.in. kampaniami reklamowymi i promocjami, wykorzystującymi różne sposoby dotarcia do klienta. W I kwartale 2018 roku jako medium

reklamowe została po raz pierwszy wykorzystana także ogólnopolska telewizja. Reklamę produktów Spółki można było zobaczyć w TVP, Polsacie, TVN i stacjach tematycznych

Spółka w 2018 roku w dalszym ciągu rozwijała kanały pozyskania i obsługi klientów (afiliacje internetowe, własne rozbudowane Contact Center, współpraca z agentami za pośrednictwem integratorów) oraz systematycznie poszerzała i modyfikowała ofertę produktów własnych i obcych (ubezpieczenia - Ubezpieczenia AXA TUiR S.A., Ubezpieczenia MetLife TUnŻiR, pożyczki pozabankowe i kredyty, Pożyczka Autokasa – pożyczka pod zastaw lub na zakup samochodu, LeaseLink- leasing urządzeń i sprzętów, Availo usługi prawne).

Poziom sprzedaży w ramach Spółki z roku na rok systematycznie rośnie. W ciągu całego 2018 r. w ramach Spółki udzielono pożyczek na cele konsumpcyjne o łącznej wartości 205 442 tys. zł. Oznacza to wzrost względem roku poprzedniego o ok. 8%, a 2016 o ok. 27%. W wartościach bezwzględnych to wzrost o 14 805 tys. zł (w porównaniu do 2017 r.) oraz o 43 228 tys. zł (w porównaniu do 2016 r.)

Udzielony kapitał w latach 2016 – 2018 przedstawia poniższy wykres.

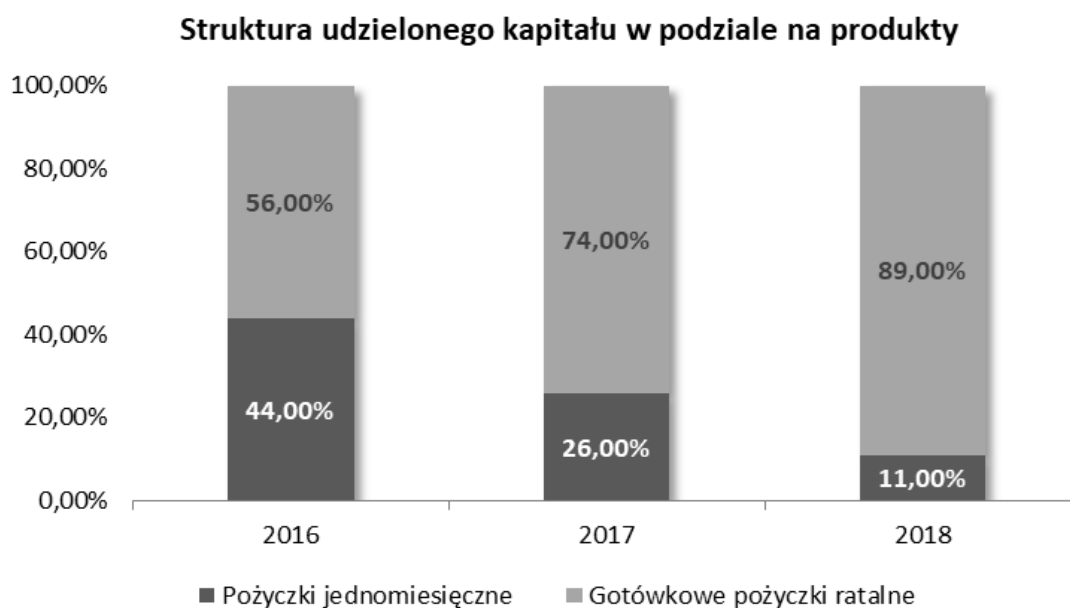


CAPITAL SERVICE S.A. systematycznie kontynuuje liczne działania zmierzające do zmiany struktury produktowej udzielanych pożyczek. Zwiększeniu ulega sprzedaż pożyczek ratalnych, będących produktem przeznaczonym dla bardziej wymagających klientów, poszukujących oferty tańszej i spełniających bardziej rygorystyczne wymagania wobec zdolności kredytowej, kosztem pożyczek jednomiesięcznych. Oferowane gotówkowe pożyczki ratalne, odróżniające się od produktów konkurencji, charakteryzują się przede

wszystkim prostotą, szybko i sprawną obsługą klienta, jak również możliwością spłaty pożyczki przed terminem.

Ponadto w swojej ofercie produktów ratalnych CAPITAL SERVICE S.A. oprócz produktów przeznaczonych do obsługi własnej, posiada również produkty przeznaczone do sekurytyzacji – Pożyczka Jak Marzenie, która udzielana jest we współpracy z kilkoma funduszami wierzytelnościowymi zarządzanymi przez Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych EQUES, które zajmują się nabywaniem masowo pakietów nieobsługiwanych wierzytelności, ale także wierzytelności regularnych, nieopóźnionych. Zarządzającym portfelem wierzytelności Funduszu jest Kancelaria Signi S.A. W ramach tej współpracy CAPITAL SERVICE S.A. zwiększa wartość udzielanych pożyczek bez konieczności angażowania własnych środków o istotnej wartości.

Niebagatelne znaczenie ma sprzedaż za pośrednictwem agentów i brokerów, jak również oddziałów franczyzowych, którzy są grupą aktywnych i lojalnych współpracowników. Dzięki nim istnieje możliwość dotarcia do nowych, potencjalnych klientów, którzy dotychczas byli niedostępni.

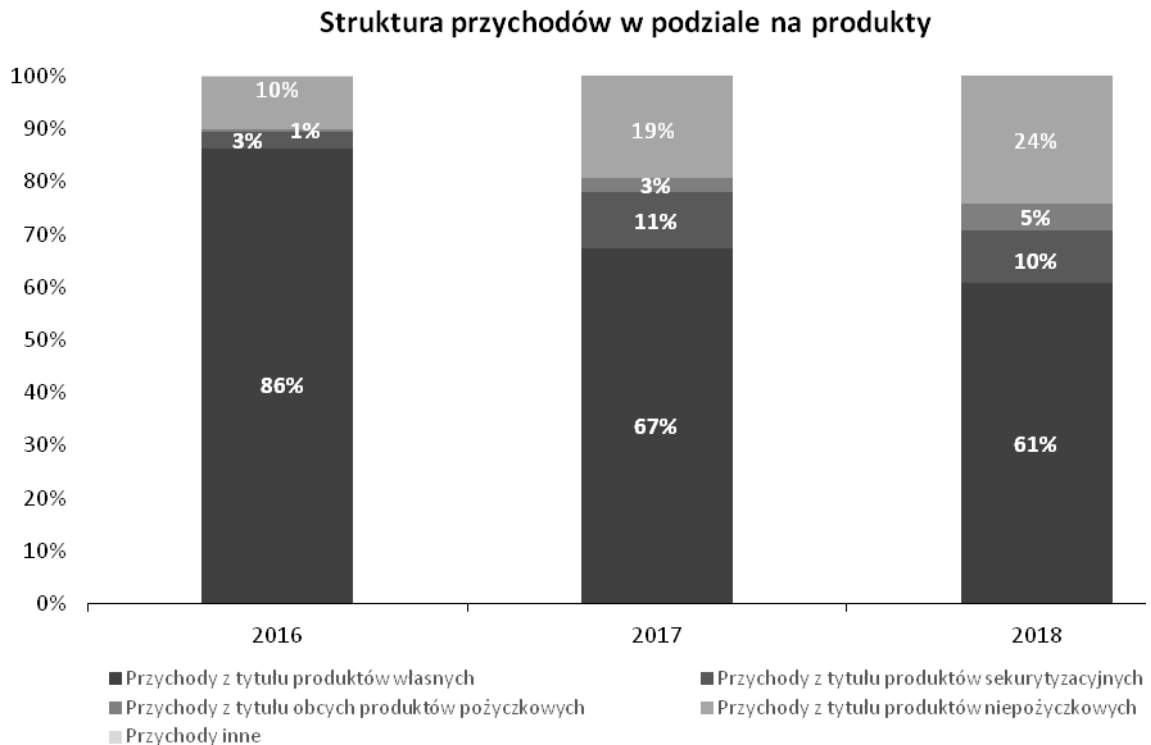


2.2.4 Wyniki finansowe wypracowane w 2018 r.

Głównym źródłem dochodu CAPITAL SERVICE S.A. są przychody uzyskiwane z udzielanych pożyczek gotówkowych osobom fizycznym oraz z ich kompleksowej obsługi. Ponadto Spółka uzyskuje przychód ze

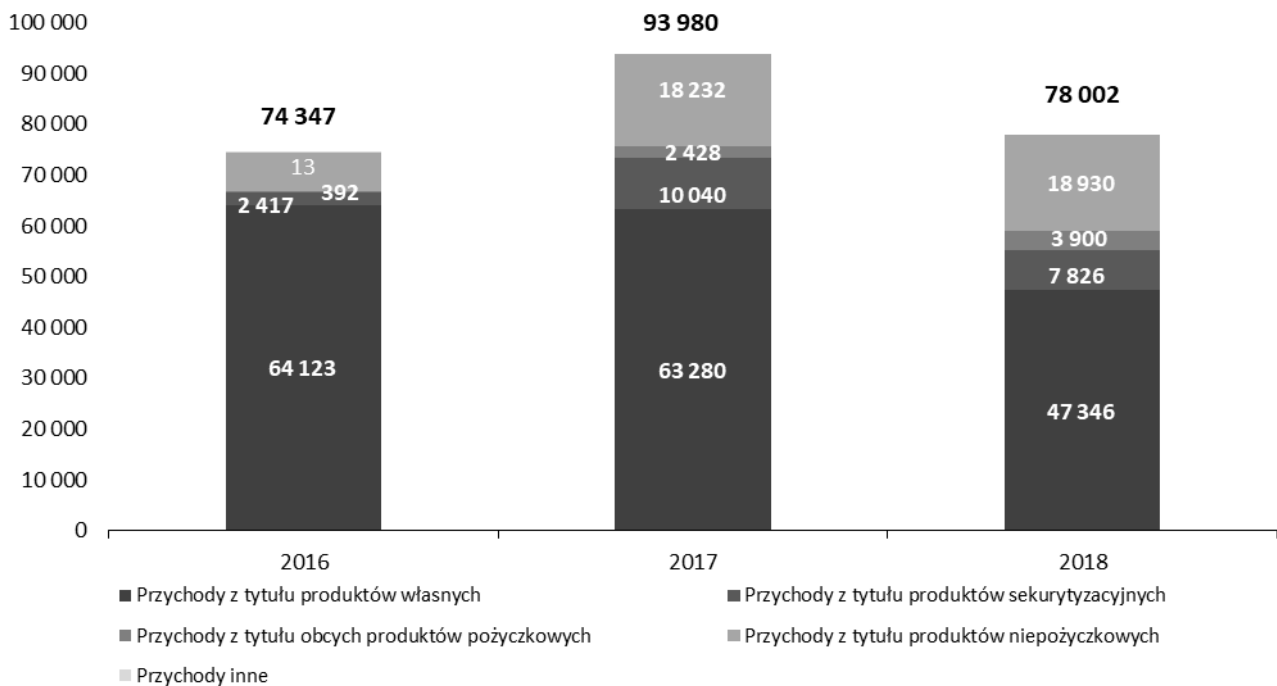
sprzedaży ubezpieczeń (m.in. Ubezpieczenia AXA TUIR S.A., Ubezpieczenia MetLife TUNŽIR) oraz pośrednictwa kredytowego (szeroki wachlarz pożyczek pozabankowych i kredytów).

Spółka CAPITAL SERVICE S.A. w okresie od stycznia do grudnia 2018 r. wypracowała przychody ze sprzedaży w wysokości 78 mln zł. Strukturę przychodów w podziale na poszczególne produkty w okresach porównywalnych przedstawia poniższy wykres.



Zgodnie z powyższym wykresem, w ciągu ostatnich lat nastąpiła wyraźna dywersyfikacja przychodów wypracowanych przez Spółkę, która systematycznie rozszerza swoją ofertę o liczne produkty obce, co umożliwia dopasowanie oferty do oczekiwań stałych klientów, jak również pozyskanie nowych. Na chwilę obecną przychody z własnych produktów pożyczkowych będących jednocześnie w obsłudze Spółki stanowią nieco ponad połowę całkowitych przychodów ze sprzedaży. Znaczący udział w przychodach mają również produkty podlegające sekurytyzacji, z których Spółka osiągnęła przychody w wysokości 7,8 mln zł, jak również przychody ze sprzedaży ubezpieczeń, tj. 18,9 mln zł.

Struktura przychodów w podziale na produkty (w tys. zł)



Wraz ze wzbogacaniem swojej oferty produktowej własnej oraz obcej, Spółka w ostatnim czasie usprawniła procesy ofertowania, badania zdolności kredytowej, jak również proces sprzedaży z wykorzystaniem agentów i brokerów, a przede wszystkim rozbudowała swoją sieć franczyzową. Wszystkie te działania ukierunkowane były głównie na pozyskanie nowego klienta przy jednoczesnym zachowaniu akceptowalnego poziomu szkodowości. Spółka nie chciała powtarzać złych doświadczeń z poprzedniego roku, kiedy to nastąpił niekontrolowany wzrost złych długów, dlatego wyjątkową wagę przywiązuje do kontroli ryzyka pożyczkowego. Przyjęta przez Zarząd strategia przez pierwsze półrocze przynosiła oczekiwane efekty, niestety jednak w drugiej części roku, a zwłaszcza w IV kwartale nastąpiło gwałtowne pogorszenie się wyników finansowych. Przyczyną tego nie było jednak tak jak 2017 r. pogorszenie się procesów w Spółce, a praktycznie wyłącznie wpływ czynników zewnętrznych. Drugie półrocze 2018 r. na rynku finansowym było bowiem niestety bardzo burzliwe. Po wybuchu afer związanych z firmą Get Back oraz Krajowym Nadzorem Finansowym rynek papierów dłużnych przeżył załamanie. Odbiło się to między innymi bardzo mocno na wielkości sprzedaży w ramach sekurytyzacji do współpracującego z CAPITAL SERVICE S.A. funduszu inwestycyjnego, który z powodu nie możliwości uplasowania swoich certyfikatów inwestycyjnych ograniczył mocno zakupy portfeli. Wielkość portfeli sekurytyzowanych w kolejnych miesiącach II półrocza sukcesywnie spadała. Od grudnia 2018 r. do chwili obecnej sekurytyzacja ma charakter okazjonalny i nie odgrywa istotnej roli w przychodach Spółki. Wszystkie te czynniki spowodowały, że w 2018 r. całkowite przychody Spółki, na które składają się: przychody ze sprzedaży, pozostałe przychody operacyjne oraz przychody finansowe

wyniosły 105,3 mln zł, przy 110,9 mln zł w 2017 r. oraz 84,4 mln zł w 2016 r. W stosunku do roku poprzedniego obserwowalny jest zatem spadek.

W omawianym okresie Spółka CAPITAL SERVICE wykazała stratę w wysokości 5,7 mln zł. W porównaniu do roku ubiegłego wynik uległ poprawie, nie ma jednak jeszcze zysku. Zarząd Spółki zakłada, że w kolejnym roku w ramach organicznego wzrostu sprzedaży, budowy własnego portfela pożyczkowego przy jednoczesnym dążeniu do obniżenia operacyjnych kosztów Spółka odnotuje zysk netto na poziomie co najmniej kilku milionów złotych.

Bilans Spółki za 2018 r. (31.12.2018 r.) zamknął się po stronie Aktywów i Pasywów kwotą 120 mln zł, podczas gdy za rok 2017 r. był w wysokości 94,2 mln zł, co stanowi wzrost o 27 % do roku poprzedniego. Za główną przyczynę uznać można pozyskanie środków z emisji obligacji serii K w kwocie 13,1 mln zł oraz sukcesywne budowanie własnego portfela pożyczkowego, co w chwili obecnej jest jednym z priorytetów Spółki.

Kapitały własne na dzień 31 grudnia 2018 r. wyniosły 14,2 mln zł, a w opinii Zarządu struktura kapitałowa pozostaje właściwa.

Kluczowe wskaźniki finansowe za 2018 r. oraz za okresy porównywalne przedstawia poniższa tabela.

	Wskaźniki za lata 2016 - 2018		
	2016	2017	2018
Wskaźniki zadłużenia			
Wskaźnik ogólnego zadłużenia	78,04%	87,59%	88,16%
Wskaźnik zadłużenia długoterminowego	1,64	3,88	1,71
Wskaźnik zadłużenia netto / EBITDA	2,12	1,75	3,21
Wskaźniki płynności			
Wskaźnik płynności bieżącej	2,00	2,40	1,26
Wskaźnik płynności szybkiej	1,94	2,35	1,23
Wskaźnik płynności gotówkowej	0,18	0,33	0,17
Wskaźniki rentowności			
Wskaźnik rentowności sprzedaży (EBITDA)	35,92%	40,16%	33,47%
Wskaźnik rentowności sprzedaży netto	8,16%	-7,69%	-7,34%
Wskaźnik rentowności kapitałów własnych	32,04%	-61,80%	-40,31%
Wskaźnik rentowności aktywów	7,04%	-7,67%	-4,77%

Na podstawie powyższych danych widać, że wskaźniki pozostają na bezpiecznym poziomie. Spółka regularnie spłaca swoje zobowiązania, a ich poziom znajduje swoje odzwierciedlenie w postaci wzrostu wartości portfela pożyczkowego.

Wskaźniki płynności znajdują się na poziomach pozwalających na zachowanie pełnego bezpieczeństwa, jak również równowagi finansowej firmy.

Wskaźniki rentowności w stosunku do roku poprzedniego wypadają nieco lepiej, a Spółka zakłada, że w kolejnych miesiącach powinny one się nadal systematycznie poprawiać wraz ze zmniejszaniem się szkodowości posiadanych portfeli pożyczek oraz stałym wzrostem sprzedaży w ramach Spółki.

2.3 Opis podstawowych zagrożeń i ryzyk, które zdaniem Emitenta są istotne dla oceny jego zdolności wywiązywania się ze zobowiązań wynikających z wyemitowanych dłużnych instrumentów finansowych

2.3.1 Ryzyka związane bezpośrednio z CAPITAL SERVICE i prowadzoną przez nią działalnością

Ryzyko zmiany cen oferowanych produktów

Jednym z podstawowych ryzyk związanych ze Spółką i prowadzoną przez nią działalnością jest ryzyko zmiany cen produktów oferowanych na rynku, na które to ryzyko składają się następujące zmienne:

- ryzyko zmiany cen wymuszone przez zmiany w prawie,
- ryzyko zmian cen wymuszone przez działania konkurencji.

Oba ryzyka potencjalnie skutkują obniżeniem rentowności produktów, a przez to - rentowności sprzedaży.

W zakresie pierwszego z wyżej wymienionych ryzyk tj. ryzyka zmiany cen wymuszonego przez zmiany w prawie, jest to ryzyko, którego waga jest bardzo istotna, a Spółka stale monitoruje pojawiające się projekty zmian przepisów, które dotyczą istoty działalności Spółki. Funkcjonująca wewnątrz Spółki komórka do spraw prawnych na bieżąco analizuje wszelkie ruchy ustawodawcy, które mogą wpłynąć na branżę, w jakiej Spółka funkcjonuje. Bieżąca analiza i świadomość projektowanych zmian z wyprzedzeniem pozwala przewidzieć ich konsekwencje i rozpocząć strategię optymalizacji działalności/oferowanych produktów do zmieniającego się otoczenia prawnego.

Spółka kilkakrotnie stawała w obliczu zmian w przepisach prawa, które w sposób istotny wpłynęły na zmianę cen oferowanych produktów, tym samym - na poziom rentowności prowadzonej działalności. Spółka każdorazowo w sposób możliwie zrównoważony zapewniała z jednej strony zgodność oferowanych produktów/usług z nowymi uregulowaniami, a z drugiej strony rentowność prowadzonej działalności.

Zarząd Spółki, w odpowiedzi na działania Ustawodawcy systematycznie wdraża Strategię Spółki CAPITAL SERVICE na kolejne lata (dalej zwaną „Strategią”). Strategia, niezależnie od ostatecznie ustalonej treści regulacji prawnych oraz w obliczu ciągłej niepewności co do nowych propozycji zmian w przepisach, ma za zadanie zapewniać CAPITAL SERVICE stały, zrównoważony rozwój oraz mitygować ryzyko wynikające z niepewności stanu prawnego.

Drugie z wymienionych w niniejszym punkcie ryzyk – ryzyko zmiany cen wymuszone przez działania konkurencji – Spółka minimalizuje poprzez bieżącą analizę rynku usług finansowych i podmiotów zbliżonych profilem swojej działalności do Spółki CAPITAL SERVICE S.A. Funkcjonująca wewnątrz Spółki jednostka

organizacyjna mająca na celu stałe monitorowanie działań podmiotów konkurencyjnych na bieżąco analizuje parametry sprzedawanych przez nie produktów, podejmowanych działań marketingowych, promocyjnych, co pozwala niezwłocznie reagować na zmiany zachodzące w sferze usług finansowych i utrzymywać wysoką pozycję na rynku produktów i usług finansowych oferowanych przez podmioty pozabankowe.

Ryzyko związane z celem strategicznym

Celem strategicznym CAPITAL SERVICE S.A. jest osiągnięcie i utrzymanie wysokiej pozycji na polskim rynku produktów i usług finansowych oferowanych przez instytucje pozabankowe. CAPITAL SERVICE S.A. w Strategii zakłada stałe zwiększanie portfela pożyczek oraz dywersyfikację źródeł pozyskania finansowania. Pozytywne wyniki realizacji przyjętego celu strategicznego uzależnione są od efektywności prowadzonej działalności, dostępu do kapitału oraz adaptacji do zmiennych warunków otoczenia gospodarczego. Do najważniejszych czynników wpływających na sektor pożyczek pozabankowych można zaliczyć: przepisy prawa, dostępność produktów i usług finansowych oraz kondycję gospodarstw domowych. Działania podejmowane w wyniku złej oceny wpływu otoczenia bądź nieumiejętnego dostosowania się do zmiennych warunków tego otoczenia mogą mieć negatywny wpływ na wyniki prowadzonej przez CAPITAL SERVICE S.A. działalności. Istnieje zatem ryzyko nieosiągnięcia założonego celu strategicznego.

W celu ograniczenia przedmiotowego ryzyka CAPITAL SERVICE S.A. na bieżąco analizuje czynniki mogące mieć potencjalnie niekorzystny wpływ na jej działalność i wyniki, a w razie potrzeby podejmuje niezbędne decyzje i działania dostosowawcze w ramach realizowanej strategii.

Do głównych działań należy zaliczyć tu:

- zróżnicowanie oferty produktowej i dopasowanie jej zarówno do zmieniających się regulacji prawnych, jak i do wymogów rynkowych wynikających z działań firm konkurencyjnych;
- systematyczne rozszerzanie oferty o produkty rynku ubezpieczeń i reasekuracji,
- dywersyfikacja źródeł finansowania,
- stała współpraca z funduszami sekurytyzacyjnymi,
- dywersyfikacja kanałów pozyskania i obsługi klienta.

Ryzyko uznania postanowień wzorca umowy z klientem za niedozwolone

Umowy pożyczki oferowane i zawierane przez Spółkę mają charakter adhezyjny, co oznacza, iż są to umowy, w których Spółka określa wszystkie istotne warunki w taki sposób, że druga strona może albo w całości je przyjąć albo zrezygnować z zawarcia umowy. Tego typu umowy są przedmiotem szczególnej kontroli Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Wiąże się to z ryzykiem stosowania w postanowieniach umowy klauzul uznawanych za niedozwolone.

Stosowanie takich klauzul mogłoby być źródłem zarzutów skierowanych przeciwko Spółce. Miałyby to negatywne konsekwencje dla wizerunku marki i mogłoby utrudnić pozyskiwanie nowych klientów. Na skutek stosowania niedozwolonych klauzul na Spółkę mogłyby zostać nałożone kary pieniężne przez Prezesa Urzędu Konkurencji i Konsumentów. W celu obniżenia poziomu tego ryzyka, Spółka na bieżąco monitoruje zmiany w obowiązujących przepisach oraz orzecznictwo sądów powszechnych, w tym Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, jak również decyzje wydawane wobec innych uczestników rynku *consumer finance* przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Spółka zleciła również jednej z wiodących kancelarii prawnych przeprowadzenie audytu wzorców umów. Efektem tych działań są zmiany dokonywane w stosowanych przez Spółkę wzorcach umownych w ten sposób, aby wzorce te pozostawały w zgodzie z prawem z uwzględnieniem orzecznictwa.

Ryzyko kredytowe i istotnych zakłóceń przepływów środków pieniężnych oraz utraty płynności finansowej

Ryzyko kredytowe w CAPITAL SERVICE S.A. powstaje z tytułu zawierania transakcji pożyczkowych, a skutkuje potencjalną możliwością nie odzyskania udzielonych kwot, utratą dochodu lub poniesieniem straty finansowej. Jest ono wypadkową z obszaru produktu kredytowego, procesu kredytowania, a z drugiej strony - działań ograniczających możliwość poniesienia strat.

Celem CAPITAL SERVICE S.A. jest budowa bezpiecznego, stabilnego portfela kredytowego:

- gwarantującego bezpieczeństwo środków własnych,
- przynoszącego przychody założone w planie finansowym, przy utrzymaniu poziomu należności zagrożonych na poziomie nie wyższym niż przyjęty w planie finansowym CAPITAL SERVICE S.A.

Proces zarządzania ryzykiem kredytowym obejmuje:

- analizę ryzyka portfela kredytowego,
- określanie kryteriów zawierania transakcji oraz podejmowania decyzji kredytowych gwarantujących udzielenie pożyczek klientom posiadającym zdolność spłaty zobowiązań wobec CAPITAL SERVICE S.A.,
- monitorowanie i raportowanie w zakresie jakości portfeli kredytowych,
- tworzenie parametrów do tworzenia rezerw celowych.

Działalność prowadzona przez CAPITAL SERVICE S.A. opiera się na udzielaniu pożyczek gotówkowych osobom fizycznym. Wraz ze wzrostem skali działalności ryzyko zakłóceń przepływów środków pieniężnych oraz utraty płynności finansowej nabiera coraz większego znaczenia. Na ryzyko to m.in. składają się:

- ryzyko błędnego zaplanowania rzeczywistego zapotrzebowania na środki pieniężne, w tym zapotrzebowania na finansowanie zewnętrzne,
- ryzyko braku zapewnienia wystarczających środków pieniężnych na prowadzoną akcję kredytową,
- ryzyko udzielania pożyczek klientom, którzy nie spłacą tych pożyczek,

- ryzyko opóźnień w spłacie lub brak spłaty wierzytelności pożyczkowych i pochodnych,
- ryzyko braku terminowej obsługi długu,
- ryzyko postawienia w stan natychmiastowej wymagalności istotnych zobowiązań CAPITAL SERVICE S.A.

W ocenie CAPITAL SERVICE S.A. pierwsze z wymienionych ryzyk jest w sposób właściwy ograniczone do akceptowalnego poziomu. Ryzyko to jest ograniczone poprzez zbudowanie sprawnego Działu Analiz i Raportowania (DAiR) odpowiedzialnego m.in. za modelowanie finansowe, w tym zapotrzebowania na gotówkę i finansowanie zewnętrzne. Doświadczenia pokazują, iż estymacje przygotowywane przez DAiR pozwalają z wystarczającą precyzją i wyprzedzeniem zaplanować zapotrzebowanie na finansowanie zewnętrzne. Na potrzeby określenia zapotrzebowania na finansowanie zewnętrzne CAPITAL SERVICE S.A. określiła również minimalne stany dostępnych środków pieniężnych na takim poziomie, aby nie występowały zakłócenia w zakresie płynności. Estymacje finansowe są na bieżąco aktualizowane i adaptowane do zmieniającej się sytuacji.

Pozyskanie finansowania jest konieczne dla zapewnienia dynamicznego rozwoju CAPITAL SERVICE S.A. założonego w strategii. W tym celu CAPITAL SERVICE S.A. dba o transparentność swojej działalności, posiada przejrzystą strukturę właścicielską, publikuje dane finansowe w cyklach kwartalnych. Dodatkowo w celu ograniczenia tego ryzyka, zapewnienia większych funduszy do finansowania zwiększonej akcji pożyczkowej Spółka z sukcesem kontynuuje dobrą współpracę z platformą *peer to peer lending* (MINTOS) oraz dokonuje cyklicznych sprzedaży portfeli „nieperformujących” (NPL). Spółka kontynuuje współpracę z dotychczasowymi partnerami jak i poszukuje nowych tak, aby w sposób niezakłócony realizować strategię w tym zakresie.

Ryzyko udzielania pożyczek klientom, którzy nie spłacą tych pożyczek w terminie CAPITAL SERVICE S.A. ogranicza do akceptowalnego poziomu zapewniającego odpowiednią rentowność. Spółka stara się to zrealizować poprzez budowanie odpowiednich modeli scoringowych i reguł antyfraud, ich ciągłe ulepszanie oraz bieżące monitorowanie portfeli w celu identyfikowania niepożądanych tendencji i podejmowania natychmiastowych działań dla ich wyeliminowania. W celu oceny zdolności kredytowej klientów Spółka współpracuje ze wszystkimi znaczącymi biurami informacji gospodarczej, to jest: BIG Infomonitor, KR D czy ERIF, jak również z Krajowym Biurem Informacji Gospodarczej, Platformą Wymiany Informacji Pożyczkowej oraz Forum Wiarygodnej Wymiany Informacji.

Ryzyko opóźnień w spłacie wierzytelności pożyczkowych i pochodnych jest ograniczone poprzez windykację. Procesy windykacyjne są uregulowane poprzez wewnętrzne procedury, których skuteczność jest na bieżąco monitorowana. W Spółce funkcjonuje model windykacji niepowiązanej ze sprzedażą. Rozdzielenie sprzedaży od windykacji nastąpiło na podstawie wnikliwych analiz modelu, w którym funkcje te były łączone w osobie Doradcy Klienta w Oddziale oraz obserwacji rynku w tym zakresie. Aktualnie Spółka w swojej strukturze posiada wyodrębnioną jednostkę organizacyjną – Departament Windykacji, w skład którego wchodzi Dział Windykacji Terenowej oraz Windykacyjny Dział Contact Center, które odpowiadają za szeroko pojęte procesy

windykacje w Spółce oraz opracowywanie jak najskuteczniejszych metod dotarcia do dłużników. Funkcjonowanie windykacji jako struktury odrębnej od struktur sprzedażowych pozwoliło na przyjęcie wniosku, iż jest to skuteczne rozwiązanie, pomimo początkowych problemów z tym związanych. Z uwagi na fakt iż specyfiką działalności Spółki jest udzielanie pożyczek gotówkowych dużej grupie klientów (osób fizycznych) na relatywnie niewielkie kwoty, nie występuje tutaj ryzyko koncentracji zadłużenia. Ponadto należności przeterminowane podlegają systematycznej sprzedaży.

Ryzyko nieterminowej obsługi długu oraz ryzyko postawienia w stan natychmiastowej wymagalności istotnych zobowiązań CAPITAL SERVICE S.A. w ocenie Zarządu jest minimalne. Na moment bieżący i w dającej się racjonalnie ocenić perspektywie czasu nie występują żadne zagrożenia w tym zakresie.

Ryzyko ogłoszenia upadłości przez Spółkę CAPITAL SERVICE

Ryzyko ogłoszenia upadłości przez CAPITAL SERVICE S.A. jest nierozzerwalnie związane z ryzykiem utraty płynności finansowej przez Spółkę. W myśl art. 20 ustawy z dnia 28 lutego 2003 r. Prawo upadłościowe, wniosek o ogłoszenie upadłości może zgłosić każdy z wierzycieli dłużnika, który stał się niewypłacalny w rozumieniu ustawy, tj. nie wykonuje swoich wymagalnych zobowiązań pieniężnych lub gdy jego zobowiązania przekroczą wartość jego majątku, nawet wówczas, gdy na bieżąco zobowiązania te wykonuje. Sytuację prawną dłużnika oraz jego wierzycieli, a także postępowanie w sprawie ogłoszenia upadłości regulują przepisy ww. ustawy Prawo upadłościowe oraz Ustawy z dnia 15 maja 2015 r. Prawo restrukturyzacyjne.

Spółka dokłada wszelkich starań, aby wszystkie wymagalne zobowiązania były regulowane na bieżąco oraz utrzymuje bezpieczny poziom zadłużenia i - w dającej się przewidzieć przyszłości - nie widzi możliwości zmaterializowania się tego ryzyka. Ponadto Spółka posiada opracowane procedury postępowania w przypadku sytuacji zagrożeń biznesowych.

Ryzyko utraty kluczowych pracowników i członków Zarządu

Działalność CAPITAL SERVICE S.A. w dużej mierze opiera się na doświadczeniu, umiejętnościach oraz jakości pracy zatrudnionych kluczowych pracowników i członków Zarządu. Dokłada się wszelkich starań, by obecnie zatrudnieni kluczowi pracownicy pozostali związani ze Spółką przez długi okres czasu i utożsamiali się z nią. Współpraca CAPITAL SERVICE S.A. z kluczowymi pracownikami ma charakter indywidualny, Spółka stosuje satysfakcjonujący system wynagrodzeń i dodatkowych świadczeń.

Szeroki zakres kluczowych zadań wykonywany jest przez Zarząd. Z końcem maja 2019 r. współpracę ze Spółką zakończył Łukasz Jędrzejczyk odpowiedzialny za pion projektów i rozwoju, a także pion zapewniający zaplecze informatyczne, w tym programistyczne. Obowiązki odchodzącego Członka Zarządu przejął Wiceprezes Zarządu.

CAPITAL SERVICE S.A. nie jest w stanie zapewnić, że rezygnacja Członków Zarządu nie będzie miała negatywnego wpływu na bieżącą działalność, realizowaną Strategię oraz wyniki operacyjne Spółki. Wraz z odejściem któregokolwiek z Członków Zarządu Spółka mogłaby zostać pozbawiona *know-how* z zakresu zarządzania Spółką i prowadzenia jej działalności operacyjnej. Ażeby neutralizować to ryzyko, Członkowie Zarządu, pomimo różnych obszarów odpowiedzialności, stale współpracują ze sobą, wymieniają doświadczenia, dzieląc się własnym *know-how*, co również w ocenie Spółki minimalizuje ryzyko braku płynności w zarządzaniu na wypadek odejścia Członka Zarządu. W tym duchu dokonana została również ostatnia zmiana w organie zarządzającym Spółki.

Ryzyko związane z wykorzystaniem kapitałów obcych

W prowadzonej działalności gospodarczej CAPITAL SERVICE S.A. posługuje się długo- i krótkoterminowym kapitałem obcym. Obecnie zobowiązania z tytułu zaciągniętych kredytów i pożyczek obsługiwane są terminowo, lecz w dłuższej perspektywie, w przypadku pogorszenia się sytuacji finansowej Spółki, nie można wykluczyć problemów z ich spłatą. Niewywiązywanie się przez CAPITAL SERVICE S.A. z postanowień zawartych umów może skutkować postawieniem zadłużenia w części lub w całości w stan natychmiastowej wymagalności, a w razie braku spłaty wierzyciel może wystąpić do sądu z wnioskiem o ogłoszenie upadłości CAPITAL SERVICE S.A.

CAPITAL SERVICE S.A. realizując strategię rozwoju, w tym poszerzania źródeł finansowania i budowania zaplecza do dynamicznego wzrostu zaangażowała się w projekt z sektora FinTech (*peer to peer lending*), który zapewnia jej dostęp do dodatkowych kapitałów na finansowanie zwiększającej się akcji pożyczkowej.

W ramach tego projektu, w marcu 2017 r. CAPITAL SERVICE S.A. dołączyła do platformy MINTOS, która jest platformą łączącą pożyczkodawców i inwestorów zainteresowanych nabyciem wierzytelności. Obecnie platforma MINTOS oferuje możliwość nabycia pożyczek hipotecznych, pożyczek niezabezpieczonych, zabezpieczonych pożyczek samochodowych, jak również - usługi faktoringu oraz pożyczek dla małych firm. Na platformie funkcjonują firmy pożyczkowe z całej Europy, a CAPITAL SERVICE S.A. zaistniała na niej jako jedna z pierwszych polskich firm. Za pośrednictwem MINTOS Spółka dociera do grona inwestorów z całego świata oraz pozyskuje finansowanie przez przelew wierzytelności wynikających z umów pożyczek udzielonych przez Spółkę, jednocześnie oferując konkurencyjne warunki takiej transakcji. Przelane pożyczki są w dalszym ciągu obsługiwane przez Spółkę, a w przypadku przekroczenia przez pożyczkobiorcę wymaganego terminu spłaty o 60 dni następuje przelew zwrotny wierzytelności. Aktualnie platforma ta jest podstawowym źródłem finansowania Spółki i na chwilę przygotowania poniższego sprawozdania Spółka nie widzi zagrożeń z nią związanych. Wszystkie zobowiązania z tego tytułu obsługiwane są terminowo.

Ryzyko związane z negatywnym PR wobec Spółki CAPITAL SERVICE

CAPITAL SERVICE S.A. działa na rynku pożyczek gotówkowych oferowanych osobom fizycznym (konsumentom). Rynek ten jest trudny i narażony na negatywny odbiór. Negatywny PR zarówno wobec marek własnych Spółki, jak i samej Spółki może utrudnić lub uniemożliwić pozyskiwanie nowych klientów, a tym samym zakłócić funkcjonowanie sieci oddziałów własnych, a w konsekwencji prowadzenie biznesu lub spowodować dodatkowe obciążenia finansowe Spółki. Negatywny PR może również stanowić również zagrożenie utraty zaufania obecnych i potencjalnych klientów, a to z kolei może mieć wpływ na wyniki osiągnięte przez CAPITAL SERVICE S.A. w przyszłości.

CAPITAL SERVICE S.A., chcąc zminimalizować negatywne skutki tego zjawiska, stale prowadzi działania mające na celu budowanie pozytywnego wizerunku, w tym również działalność społeczną. Przede wszystkim jednak CAPITAL SERVICE S.A. rozwija swoją ofertę produktową tak, aby oferować swoim obecnym i potencjalnym klientom produkty dopasowane do ich potrzeb i możliwości finansowych. Ten cel realizowany jest również poprzez stale rozwijającą się ofertę produktów ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych, w której znalazła się oferta produktów z zakresu ochrony życia i zdrowia oraz ochrony ubezpieczeniowej w razie nieszczęśliwych wypadków. W tym zakresie CAPITAL SERVICE S.A. pełni rolę agenta towarzystwa ubezpieczeniowego, jednakże oferta towarzystwa przygotowana została indywidualnie, dla klientów CAPITAL SERVICE S.A.

Warto w tym miejscu wskazać również, iż Spółka dotychczas każdego roku otrzymywała Certyfikat Audytu Etycznego Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych. Certyfikat potwierdza zgodność praktyk biznesowych Spółki z Zasadami Dobrych Praktyk KPF. Spółka otrzymała taki certyfikat również za rok 2018.

Ryzyko związane z lokalizacjami oddziałów sieci własnej

Rozwój sieci własnej oddziałów działającej pod marką KredytOK oraz sytuacja finansowa CAPITAL SERVICE S.A. determinowane są głównie przez wielkość sprzedaży realizowanej za ich pośrednictwem. Na to z kolei duży wpływ ma efektywność sprzedażowa placówek, która w dużym stopniu zależy od ich lokalizacji. O rozpoznawalności marki KredytOK w dużym stopniu decyduje umiejscowienie samego lokalu w danej miejscowości. Istnieje ryzyko, że wybrane lokalizacje nowych oddziałów lub oddziałów już powstałych okażą się niedogodne, co może przełożyć się na mały popyt na produkty oferowane przez Spółkę. To z kolei może mieć odzwierciedlenie w braku rentowności oddziałów, a tym samym przyczynić do pogorszenia sytuacji finansowej Spółki.

Ryzyko to ograniczane jest poprzez staranny proces wyboru lokalizacji, wysoką jakość usług świadczonych w oddziałach, nieustannie weryfikowaną przez CAPITAL SERVICE S.A., a także konkurencyjną ofertę produktową.

Ryzyko związane z przetwarzaniem danych osobowych

W ramach polskiego ustawodawstwa na działalność CAPITAL SERVICE S.A. istotny wpływ ma Ustawa o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r. Organem do spraw ochrony danych osobowych jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Jest to nowy organ nadzorczy, który zastąpił dotychczasowego Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych. Zmiana organu nadzorczego to jedna z szeregu zmian, które wprowadza znowelizowana Ustawa o ochronie danych osobowych. Istnieje ryzyko, że interpretacja regulacji dokonywana przez ww. organ będzie inna niż stosowana przez CAPITAL SERVICE S.A., co w konsekwencji może prowadzić do wszczęcia postępowania administracyjnego i w jego konsekwencji nawet do zastosowania wobec Spółki przepisów karnych.

CAPITAL SERVICE S.A. w celu zminimalizowania wskazanego ryzyka wprowadziła szczegółowe procedury oraz stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych, a w szczególności zabezpiecza dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, przetwarzaniem z naruszeniem Ustawy o ochronie danych osobowych oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.

Ryzyko towarzyszące nierozzerwalnie posiadaniu i przetwarzaniu danych osobowych to ryzyko włamań do baz danych, w których przechowywane są poufne dane osobowe klientów CAPITAL SERVICE S.A. czy też innych naruszeń przepisów Ustawy o ochronie danych osobowych. Zdarzenia takie mogą wpłynąć negatywnie na postrzeganie Spółki, a w konsekwencji przyczynić się do utraty klientów i pogorszenia wyników finansowych oraz dodatkowo mogą narazić CAPITAL SERVICE S.A. na odpowiedzialność odszkodowawczą.

W opinii CAPITAL SERVICE S.A. stosowane procedury i zabezpieczenia w sposób istotny ograniczają przedmiotowe ryzyka.

W kontekście ochrony danych osobowych, bardzo istotne znaczenie ma unijna regulacja - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), które zaczęło obowiązywać od 25 maja 2018 r. W związku z powyższym, Spółka własnymi wewnętrznymi zasobami jak i przy współpracy z zewnętrznym partnerem specjalizującym się w zakresie ochrony danych osobowych i wdrażania procedur związanych z tą ochroną, podjęła wszelkie konieczne działania zmierzające do stosowania wymogów stawianych przez prawo unijne.

Zarząd Spółki mając świadomość szeregu istotnych zmian, jakie mają zajść w obszarze zarządzania danymi osobowymi, z odpowiednim wyprzedzeniem podjął współpracę z zewnętrznym podmiotem, przy

udziale którego specjalnie powołany zespół projektowy złożony z pracowników CAPITAL SERVICE S.A. pracował nad dostosowaniem działalności CAPITAL SERVICE S.A. do nowych uregulowań prawnych.

W efekcie tejże współpracy Spółka otrzymała szereg zaleceń, które zobowiązana była wdrożyć dla pełnej zgodności z przytoczonym wyżej Rozporządzeniem. W opinii Spółki zmiany w procesach, procedurach itd. (pod względem prawnym, technicznym, organizacyjnym), jakie Spółka zaimplementowała do swojej działalności w sposób prawidłowy odpowiadają wymogom stawianym przez nowe regulacje. Istnieje ryzyko, że różne organizacje, w tym CAPITAL SERVICE S.A., będą w sposób odmienny interpretować przepisy przywołanego Rozporządzenia, co jest zjawiskiem naturalnym w przypadku nowych, nieznanych dotąd rozwiązań, niemniej niepożądanym. Orzecznictwo i doktryna, ale również praktyka na rynku finansowym krystalizują się, stąd ryzyko to jest minimalizowane.

W dniu 4 maja 2019 r. weszła w życie Ustawa z dnia 21 lutego 2019 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z zapewnieniem stosowania rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE. Ustawa ta wprowadziła kolejne zmiany w Ustawie o kredycie konsumenckim. Zgodnie ze zmienionymi przepisami kredytodawcy (w tym firmy pożyczkowe) zobowiązane są, w przypadku negatywnej oceny zdolności kredytowej Klienta i decyzji o nieudzieleniu kredytu konsumenckiego, do pisemnego wyjaśnienia Klientowi najistotniejszych czynników, w tym informacji o danych osobowych, które wpłynęły na decyzję kredytodawcy. Jest to kolejne wyzwanie, któremu sprostać musi Spółka.

2.3.2 Ryzyka związane z otoczeniem CAPITAL SERVICE

Ryzyko związane z sytuacją makroekonomiczną Polski

Rozwój CAPITAL SERVICE S.A. jest w pewnym stopniu zależny od ogólnej sytuacji gospodarczej Polski, na terenie której Spółka oferuje swoje produkty i która jest jednocześnie głównym rejonem aktywności klientów. Do głównych czynników o charakterze ogólnogospodarczym wpływających na działalność Spółki można zaliczyć: tempo wzrostu gospodarczego, poziom średniego wynagrodzenia brutto i stopień zadłużenia jednostek gospodarczych i gospodarstw domowych. Istnieje ryzyko, że spowolnienie tempa wzrostu gospodarczego oraz efekty wprowadzenia programów prospołecznych (w tym programy Rodzina 500+, Mama 4+, Emerytura+) mogą mieć negatywny wpływ na popyt na produkty CAPITAL SERVICE S.A., co w konsekwencji może wpłynąć na pogorszenie wyników finansowych Spółki.

Ryzyko ze strony konkurencji

Branża, w której CAPITAL SERVICE S.A. prowadzi działalność, charakteryzuje się wysoką konkurencyjnością, funkcjonuje w niej znaczna liczba podmiotów o różnej skali działania.

CAPITAL SERVICE S.A. nie jest w stanie przewidzieć, czy i w jakim stopniu w przyszłości jej oferta będzie atrakcyjna dla klientów. Niniejsze ryzyko ograniczane jest poprzez realizowaną Strategię rozwoju – wprowadzanie zróżnicowanych nowych produktów i rozwój usług, podnoszenie ich jakości, a także działania Spółki zmierzające do zwiększenia portfela pożyczek, jak również dywersyfikację kanałów sprzedaży, a tym samym wzmocnienia pozycji rynkowej.

Ryzyko związane z otoczeniem prawnym

Ryzyko zmian otoczenia prawnego ocenić należy jako bardzo istotne i rozległe. Wciąż zmieniające się ustawodawstwo europejskie, jak i krajowe wymaga zachowania czujności, a w razie potrzeby - podejmowania niezwłocznych działań dostosowawczych.

Istotne znaczenie dla działalności Spółki ma Ustawa o kredycie konsumenckim, która reguluje m.in. obowiązki kredytodawców, w tym obowiązki informacyjne wobec konsumentów, a także reguluje zagadnienie limitu pozaodsetkowych kosztów kredytu i ustawową wysokość całkowitego kosztu kredytu, przede wszystkim zaś – statuuje prawa konsumentów – kredytobiorców.

Spółka posiada ograniczoną paletę narzędzi mogących mitygować ryzyko związane z otoczeniem prawnym. Narzędziem takim z pewnością jest współpraca z podmiotami prowadzącymi podobną działalność w ramach Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych – Związku Pracodawców. Spółka, na forum ww. organizacji oraz w ramach działań czy wydarzeń organizowanych przez tę organizację, prezentuje swoje stanowisko względem projektowanych zmian legislacyjnych. Spółka na stałe współpracuje z zewnętrznymi kancelariami prawnymi świadczącymi pomoc prawną w różnych obszarach działalności.

Wydaje się, że kluczowym czynnikiem zapewniającym adekwatność reagowania na występowanie ryzyka związanego z otoczeniem prawnym Spółki jest podejmowanie szybkich i sprawnych działań w odpowiedzi na wprowadzane przez ustawodawcę zmiany, co Spółka czyni.

W tym miejscu należy wskazać, iż dnia 18 lutego 2019 r. Ministerstwo Sprawiedliwości przedstawiło projekt ustawy o zmianie niektórych ustaw w celu przeciwdziałania lichwie (dalej: „Ustawa”). Projektowana regulacja zakłada zmiany w kilku aktach prawnych, w tym w kluczowej dla działalności Spółki - Ustawie o kredycie konsumenckim. Zmiany dotyczą kilku obszarów, w tym reklamy kredytu konsumenckiego, zmian w procesie jego oferowania, w treści umowy o kredyt konsumencki, zmian limitu pozaodsetkowych kosztów kredytu czy ustanowienia nadzoru Komisji Nadzoru Finansowego nad instytucjami pożyczkowymi i pośrednikami kredytowymi. Gdyby projektowane zmiany pomyślnie przeszły proces legislacyjny i weszły w życie w proponowanym kształcie (w zakresie dotyczącym ustawy o kredycie konsumenckim), w sposób istotny wpłynęłyby na działalność Spółki wymagając szeregu zmian dostosowawczych. Spółka z momentem

pojawienia się projektowej regulacji wnikliwie ją przeanalizowała i w jej ocenie Ustawa wymaga w kilku aspektach doprecyzowania. Przepisy pozostawiają pole do różnorodnych wątpliwości i odmiennych interpretacji. W uzasadnieniu do projektu Ustawy wskazuje się, iż projekt ten ma na celu podjęcie kompleksowych i skoordynowanych działań, ukierunkowanych na zlikwidowanie patologii udzielania pożyczek o charakterze lichwiarskim. Samo założenie należy uznać za słuszne, jednak nie wszystkie projektowane zmiany, w ocenie Spółki, to założenie wypełniają, wręcz przeciwnie – grożą wyeliminowaniem z rynku części instytucji pożyczkowych, które w sposób odpowiedzialny, zgodny z regulacjami prowadzą swoją działalność. Tym samym, część konsumentów, dotychczas korzystających z usług takich instytucji, w obliczu trudnej sytuacji finansowej, zmuszona zostanie skorzystać z usług podmiotów, które faktycznie wykorzystują przymusowe położenie konsumenta i w sposób nieodpowiedzialny udzielają pożyczek. Część zmian wprowadza obowiązki po stronie kredytodawcy, które zwiększają koszty operacyjne działalności, nie wnosząc tym samym wartości dodanej dla ochrony interesów konsumenta. Etap konsultacji projektu Ustawy powinien, w ocenie Spółki, doprowadzić do stworzenia regulacji przejrzystej, niebudzącej wątpliwości, której odbiór będzie zrozumiały dla głównych beneficjentów tej Ustawy, jakimi są instytucje pożyczkowe. Niemniej, istnieje ryzyko wejścia w życie Ustawy w proponowanych kształcie, co może wpłynąć na rentowność prowadzonej działalności.

W dniu 30 maja 2019 r. projekt ww. ustawy był na poziomie Komitetu Stałego Rady Ministrów (KSRM). Nie został jednak w tym dniu przyjęty przez KSRM, a dalsza dyskusja w jego przedmiocie została przeniesiona na kolejne posiedzenie(a).

Ryzyko związane z interpretacją przepisów podatkowych

CAPITAL SERVICE S.A., podobnie jak wszystkie podmioty gospodarcze, narażona jest na nieprecyzyjne przepisy w regulacjach podatkowych. W efekcie istnieje ryzyko powstania rozbieżności interpretacyjnych, w szczególności w odniesieniu do operacji związanych z podatkiem dochodowym, podatkiem od czynności cywilnoprawnych i podatkiem VAT. W związku z powyższym istnieje ryzyko, że w ramach prowadzonej przez CAPITAL SERVICE S.A. działalności i pomimo stosowania przez nią indywidualnych interpretacji podatkowych, interpretacja Urzędu Skarbowego odpowiedniego ze względu na siedzibę Spółki może różnić się od przyjętej przez Spółkę. Aby ograniczyć to ryzyko Spółka na bieżąco śledzi zmiany w prawie podatkowym, dokonuje cyklicznych przeglądów podatkowych oraz planuje swoje działania w tym obszarze z odpowiednim wyprzedzeniem oraz we współpracy z doradcami podatkowymi.

Ryzyko związane z niewypłacalnością pożyczkobiorców

Jednym z najistotniejszych ryzyk dotyczącym działalności CAPITAL SERVICE S.A. jest niespłacalność przez pożyczkobiorców zobowiązań wobec CAPITAL SERVICE S.A. Pożyczkobiorcy zobowiązani są do zapłaty

kwoty pożyczki (kapitału), odsetek, prowizji oraz – w sytuacji opóźnień w płatnościach – odsetek z tytułu opóźnienia. Ryzyko związane z opóźnieniem płatności od pożyczkobiorców bądź z całkowitą ich niewypłacalnością wynika przede wszystkim z kształtowania się kondycji ekonomicznej pożyczkobiorców oraz – w dalszej kolejności - z ogólnej sytuacji gospodarczej kraju.

Ponadto, zmiany w przepisach prawa ułatwiają ogłoszenie upadłości przez osoby fizyczne nieprowadzące działalności gospodarczej. W związku z tym istnieje ryzyko, że część posiadanych przez CAPITAL SERVICE S.A. wierzytelności wobec osób fizycznych będzie niemożliwa do wyegzekwowania – na skutek ogłoszenia przez sąd upadłości konsumenta. Może to negatywnie wpłynąć na osiągnięte przez CAPITAL SERVICE S.A. wyniki finansowe. Ze względu na ilość pożyczkobiorców oraz wartość udzielonych pożyczek, a także niewielką liczbę dłużników, którzy zdecydowali się na tę procedurę, spodziewany odsetek należności nieściągalnych ze względu na upadłość dłużnika można jednak uznać za minimalny.

W celu ograniczenia tego ryzyka CAPITAL SERVICE S.A. dokonuje oceny klientów pod kątem ich wiarygodności kredytowej i ryzyka niespłacenia pożyczki (ocena zdolności kredytowej). Ocena taka jest dokonywana przez doradców klienta w oparciu o obowiązujące wewnątrz CAPITAL SERVICE S.A. zasady sprzedaży produktów pożyczkowych oraz posiadane doświadczenia w tym zakresie, jak również w oparciu o model scoringowy i formuły anty - fraud. Systematycznie rozbudowywany jest również Dział Zarządzania Ryzykiem Kredytowym w Spółce, który odpowiedzialny jest za mechanizmy badania zdolności kredytowej klientów.

2.3.3 Czynniki ryzyka związane bezpośrednio z Obligacjami

Ryzyko braku spłaty zobowiązań wobec Obligatariuszy

CAPITAL SERVICE S.A. zobowiązana jest do wypłaty odsetek od wyemitowanych przez siebie obligacji oraz wykupu obligacji. W związku z tym, w przypadku braku wolnych środków pieniężnych, nie można wykluczyć ryzyka związanego z nieterminowym wykupem obligacji lub też brakiem możliwości ich wykupu przez CAPITAL SERVICE S.A. W przypadku niewystarczającej ilości wygenerowanych środków na wykup obligacji CAPITAL SERVICE S.A. nie wyklucza sięgnięcia po kolejne znane i możliwe do zastosowania narzędzia finansowania.

Dotychczas CAPITAL SERVICE S.A. terminowo realizowała swoje zobowiązania z tytułu emisji obligacji. W drugiej połowie 2017 roku oraz w styczniu, kwietniu, maju i czerwcu 2018 r. Spółka dokonała przedterminowych wykupów obligacji serii G na łączną kwotę 12,5 mln zł. W lipcu 2018 r. Spółka wykupiła ostatnią część obligacji serii G (2,5 mln zł) tym samym zrealizowała wszystkie świadczenia pieniężne wobec obligatariuszy związane z przedmiotową emisją.

W marcu, czerwcu i w październiku 2018 r. Spółka, zgodnie z warunkami emisji serii I, dokonała przedterminowych wykupów odpowiednio 94 910, 42 780 i 62 310 szt. Tym samym Spółka w pełni wywiązała się z obowiązków, w tym tych związanych ze świadczeniami pieniężnymi, nałożonych na nią warunkami emisji przedmiotowych obligacji.

Splata świadczeń wynikających z emisji obligacji pozostałych serii również odbywa się w sposób kontrolowany przez Spółkę, zgodny z warunkami ustalonymi z inwestorami Spółki.

Ryzyko związane z kolejnymi emisjami obligacji i pozyskaniem środków finansowych

Środki pozyskiwane z przeprowadzenia emisji obligacji umożliwiają CAPITAL SERVICE S.A. finansowanie jej działalności. Jest prawdopodobne, iż w celu realizacji Strategii rozwoju CAPITAL SERVICE S.A. będzie przeprowadzała kolejne emisje obligacji oraz będzie starała się pozyskiwać finansowanie również z innych źródeł. Niepozyskanie nowych źródeł finansowania, w przypadku, gdy CAPITAL SERVICE S.A. wykorzysta dotychczas posiadane środki finansowe, mogłoby spowodować spowolnienie tempa rozwoju Spółki. Dlatego Zarząd Spółki dba o realizowanie polityki zrównoważonego wzrostu oraz dywersyfikację źródeł finansowania, w tym współpracę z funduszami sekurytyzacyjnymi oraz platformą MINTOS.

3. INFORMACJE NA TEMAT AKTYWNOŚCI CAPITAL SERVICE DOTYCZĄCE PODEJMOWANYCH INICJATYW NASTAWIONYCH NA WPROWADZENIE ROZWIĄZAŃ INNOWACYJNYCH W PRZEDSIĘBIORSTWIE W OBSZARZE ROZWOJU PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI

Wszelkie działania rozwojowe podejmowane w CAPITAL SERVICE S.A. podporządkowane są priorytetom biznesowym tak, aby rozwijały umiejętności oraz wiedzę niezbędną zespołom do skutecznego osiągnięcia wyznaczonych celów.

Od początku 2018 r. w CAPITAL SERVICE S.A. miały miejsce istotne wydarzenia z punktu widzenia funkcjonowania całej Spółki, mające wpływ na wyniki sprzedaży, a tym samym wyniki finansowe na koniec 2018 roku. W omawianym okresie prowadzona była silna akcja sprzedażowa produktów własnych i obcych (ubezpieczenia, kredyty i pożyczki pozabankowe), nawiązano współpracę z nowymi sieciami afiliacyjnymi, jak również podtrzymywano pozytywne relacje z dotychczasowymi kontrahentami, a przede wszystkim z klientami.

CAPITAL SERVICE S.A. systematycznie podejmuje działania mające na celu usprawnianie raportowania oraz hurtowni danych. Na bieżąco uruchamiane są pulpity nawigacyjne w systemie hurtowni danych, służące do przekrojowej analizy danych. Ponadto w pełni wykorzystywane są przez pracowników aplikacje: DEBT+, ułatwiająca pracę Windykatorom Terenowym oraz Platformę Oddział+, czyli system umożliwiający procedowanie wniosków o pożyczkę przez sieć oddziałów terenowych KredytOK.

Spółka systematycznie podejmuje działania mające na celu udoskonalanie procesów sprzedażowych, w tym procesu obsługi leadów oraz wniosków kredytowych. Aktualnie nasze działania nastawione są na optymalizację czasu i kosztów procesowania wniosków kredytowych. Naszym celem jest odpowiednia segmentacja leadów już na wczesnym etapie cyklu życia leada. Ma to na celu skrócenie czasu oczekiwania klientów na kontakt ze strony CAPITAL SERVICE S.A., optymalizację zasobów sprzedażowych oraz maksymalizację konwersji.

W obszarze sprzedażowym prowadzone są prace mające na celu stworzenie jednolitego ekosystemu komunikacji z klientem, dzięki czemu będziemy w stanie szybko i efektywnie reagować na potrzeby Klienta i wykorzystać w pełni potencjał naszej sieci sprzedaży. Służy temu wdrażany właśnie system Contact Center, który poza tradycyjnym kanałem głosowym obsługuje video, chat, komunikację email i sms oraz MMS w zakresie pobierania dokumentów. Multikanałowość i wprowadzenie ujednoliconych standardów obsługi niezależnie od kanału są naszym priorytetem.

Kolejnym ważnym projektem jest wdrażany system obsługi istniejących klientów. Na wzór firm telekomunikacyjnych stworzyliśmy procedury utrzymania Klienta, dzięki którym jesteśmy w stanie skutecznie zarządzać bazą klientów i dostarczać właściwe usługi naszym klientom.

Wyżej wymienione projekty wdrażane są w postaci hybrydy opartej o nowoczesną platformę komunikacji, automatyczne systemy wywołujące, system CRM oraz moduły analityczne dostarczające najważniejsze informacje sprzedażowe w czasie rzeczywistym.

4. PRZEWIDYWANY ROZWÓJ SPÓŁKI

4.1. Otoczenie i pozycja rynkowa CAPITAL SERVICE S.A.

Firmy pożyczkowe zajmują się udzielaniem pożyczek gotówkowych na niskie kwoty i na krótki termin spłaty. Tym samym uzupełniają oferty banków, które w tym segmencie są często nieaktywne i nie posiadają odpowiednio dostosowanego produktu dla klientów zainteresowanych pożyczką na drobną kwotę, na kilka tygodni i pragnących mieć szybko na swoim koncie. Jak podają statystyki firm pożyczkowych – nawet 60% klientów spełniłoby odpowiednie wymagania bankowe, aby starać się uzyskać taki produkt w banku, jednak klienci nie robią tego ze względu na brak odpowiedniej oferty w banku. Kwoty oferowane przez firmy pożyczkowe są najczęściej niewielkie, co skutkuje relatywnie wysokimi kosztami stałymi. Grupa klientów charakteryzuje się znacznie wyższym stopniem ryzyka i nie jest więc atrakcyjna dla bankowego sektora.

Po konsekwentnych wzrostach obserwowanych we wcześniejszych latach w obszarze sprzedaży produktów niebankowych, od kilku kwartałów można mówić o spowolnieniu dynamiki, a może nawet początku tendencji spadkowej. Według danych zebranych przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce wśród swoich członków, 2018 rok był drugim z rzędu rokiem w którym odnotowano spadek ilości udzielonych pożyczek przy wzroście całkowitej kwoty udzielonych pożyczek. Oznacza, to że kwota jednostkowej pożyczki rośnie. Przeciętna wartość udzielonej pożyczki wyniosła w 2018 roku 2739 zł i była wyższa o 29 % od przeciętnej wartości pożyczki rok wcześniej. Liczba klientów jednak spada.

Wyniki finansowe przedsiębiorstw zrzeszonych w Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce uczestniczących w badaniu nie wyglądają optymistycznie ponieważ już drugi rok z rzędu spadają. Szczytowy poziom osiągnęły w 2016 (130,6 mln zł). W 2018 roku wyniki przedsiębiorstw finansowych wyniosły 43,4 mln zł i były niższe o 57 % w stosunku do danych z 2017 roku (100,4 mln zł).

Czynnikiem mającym znaczący wpływ na spowolnienie obserwowane na rynku finansowym oraz wyniki przedsiębiorstw w branży miała z pewnością afera GetBack z maja 2018 oraz afera związana z KNF. Sytuacja ta spowodowała spadek zaufania do sektora finansowego w Polsce oraz tym samym znacząco pogłębiła problemy firm pożyczkowych związane z pozyskiwaniem finansowania.

Aktualnie Spółka, pod względem przychodów jest w czołówce polskich firm pożyczkowych. Jednym z celów Spółki na rok 2019 jest nie tylko utrzymanie posiadanej pozycji ale jej umocnienie.

Głównymi wyzwaniami stojącymi przed Spółką pozostaje sfinansowanie prowadzonej dużej akcji pożyczkowej. Systematycznie rozszerzamy kontakty z inwestorami krajowymi jak i zagranicznymi, aby zapewnić naszej organizacji nieprzerwany rozwój.

4.2. Perspektywa rozwoju Spółki

Spółka CAPITAL SERVICE S.A. nieustannie stawia na pierwszym planie umacnianie swojej pozycji na konkurencyjnym rynku pożyczkowym. By to zrealizować konieczne jest stałe zwiększanie efektywności procesów wewnętrznych a także działań sprzedażowych i windykacyjnych. Aktualnie dużym wyzwaniem dla Spółki jest przekształcenie terenowych placówek sprzedażowych w punkty obsługi klienta, z szeroką paletą oferty produktów własnych oraz obcych. Pozwoli to na przyciągnięcie klientów nie korzystających do tej pory z usług Spółki.

Innym ważnym zagadnieniem jest windykacja klientów. Po aferze związanej z firmą Getback ceny pożyczek opóźnionych na rynku wierzycelności znacząco spadły więc kwestie windykacyjne nabrały jeszcze większego niż do tej pory znaczenia. Po rozdzieleniu procesów sprzedażowych od windykacyjnych w 2017 roku i początkowych problemach aktualnie widzimy dużą poprawę w tym zakresie. Portfele pożyczkowe utrzymują założoną jakość. W 2019 roku czeka nas dalsze optymalizowanie procesów oraz rozwój struktur w tym obszarze.

Najważniejszym jednak wyzwaniem czekającym Spółkę w najbliższym czasie jest zapewnienie finansowania prowadzonej akcji pożyczkowej w skomplikowanej sytuacji rynkowej.

Główne założenia rozwoju Spółki w nadchodzącym okresie:

- wzrost przychodów, przy ich jednoczesnej dywersyfikacji
- wzrost aktywnego portfela pożyczkowego oraz
- wzrost bazy aktywnych klientów.
- poprawa jakościowa portfela pożyczkowego