

CAPITAL SERVICE S.A.

Sprawozdanie z działalności CAPITAL SERVICE S.A. za 2019 rok

(dane za okres 12 miesięcy zakończony 31 grudnia 2019 r. oraz za okresy porównywalne)

Spis treści

I.	SPRAWOZDANIE ZARZĄDU Z DZIAŁALNOŚCI CAPITAL SERVICE ZA OKRES OD DNIA 1 STYCZNIA 2019 ROKU DO DNIA 31 GRUDNIA 2019 ROKU.....	6
1.	INFORMACJE OGÓLNE O SPÓŁCE CAPITAL SERVICE.....	6
1.1.	Dane jednostki dominującej.....	6
1.2.	Organy Spółki	6
1.3.	Informacja o odbytych Walnych Zgromadzeniach	10
1.4.	Informacja o audytorze	10
1.5.	Krótką historia Spółki.....	10
1.6.	Zatrudnienie i sytuacja personalna w CAPITAL SERVICE S.A.	12
2.	CHARAKTERYSTYKA DZIAŁALANOŚCI SPÓŁKI CAPITAL SERVICE S.A.....	13
2.1.	Istotne dokonania lub niepowodzenia Spółki wraz z opisem najważniejszych czynników i zdarzeń, w szczególności o nietypowym charakterze, mających wpływ na osiągnięte wyniki.....	13
2.1.1.	Sprzedaż wierzytelności	13
2.1.2.	Emisja i przydział obligacji serii L spółki CAPITAL SERVICE S.A.....	14
2.1.3.	Emisja i przydział obligacji serii M spółki CAPITAL SERVICE S.A.	14
2.1.4.	Wykup obligacji serii H.....	15
2.1.5.	Projekt współpracy z NETIA i PIRIOS	15
2.1.6.	Zakończenie współpracy z Francyzobiorcami KredytOK	16
2.2.	Rozwój podstawowej działalności CAPITAL SERVICE S.A. – stan na koniec 2019 r.....	16
2.2.1	Sieć dystrybucji i sprzedaży produktów	16
2.2.2	Oferta produktowa	18
2.2.3	Sprzedaż w 2019 roku i baza klientów	20
2.3.	Wyniki finansowe wypracowane w 2019 r.	21
2.4.	Opis podstawowych zagrożeń i ryzyk, które zdaniem Spółki są istotne dla oceny jej zdolności wywiązywania się ze zobowiązań wynikających z wyemitowanych dłużnych instrumentów finansowych	25
2.4.1	Ryzyka związane bezpośrednio z CAPITAL SERVICE S.A. i prowadzoną przez nią działalnością.....	25
2.4.2	Ryzyka związane z otoczeniem Spółki CAPITAL SERVICE S.A.	33
2.4.3	Czynniki ryzyka związane bezpośrednio z Obligacjami.....	35
3.	INFORMACJE NA TEMAT AKTYWNOŚCI CAPITAL SERVICE S.A. DOTYCZĄCE PODEJMOWANYCH INICJATYW NASTAWIONYCH NA WPROWADZENIE ROZWIĄZAŃ INNOWACYJNYCH W	

PRZEDSIĘBIORSTWIE W OBSZARZE ROZWOJU PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI.....	37
4. PRZEWIDYWANY ROZWÓJ SPÓŁKI	38
4.1. Otoczenie i pozycja rynkowa CAPITAL SERVICE S.A.	38
4.2. Perspektywa rozwoju CAPITAL SERVICE S.A.	39

List Prezesa Zarządu CAPITAL SERVICE S.A.

**Szanowni Państwo, Drodzy Inwestorzy!**

Miniony rok 2019 to kolejny z serii dość trudnych i wymagających lat dla Grupy Kapitałowej CAPITAL SERVICE. Po latach 2017 i 2018, w których Grupa CAPITAL SERVICE wykazała straty, Spółka zrobiła wiele by rok 2019 zakończyć zyskiem. Pomimo niepokoju widocznego na rynku finansów konsumenckich, powodowanych przez różne bodźce zewnętrzne udało się i 2019 r. był rokiem zyskowym. Spółka oprócz tego utrzymała wysoki poziom sprzedaży produktów, dobrą jakość portfela pożyczkowego oraz zoptymalizowała koszty do posiadanej struktury.

Działalność Grupy w 2019 r. była tym bardziej wymagająca, że pod koniec roku nastąpiło zatrzymanie skupu wierzytelności sekurytyzowanych przez fundusze inwestycyjne, z kolei sprzedaż wierzytelności nieperformujących dokonywana była po cenach znacznie niższych niż w okresach porównywalnych roku 2018.

Reasumując jednak – można powiedzieć, że rok 2019 – pomimo wskazanych wyżej przeszkód – zakończył się dla Grupy Kapitałowej CAPITAL SERVICE pozytywnie. Dowód tego stanowią przedstawione poniżej podstawowe dane za rok 2019 oraz za okresy porównywalne:

za okres 12 miesięcy					
dane skonsolidowane w tys. zł.					
kategoria:	2019	2018	2017	zmiana % 2019/18	zmiana % 2019/17
Przychody operacyjne	110 698	86 385	95 476	28%	16%
Zysk przed opodatkowaniem	9 094	2 082	114	337%	7877%
Kapitały własne	15 939	13 810	16 026	15%	-1%
Suma aktywów	141 653	106 625	87 122	33%	63%
Wartość portfela	119 614	79 744	63 822	50%	87%

Słowem – działalność Spółki CAPITAL SERVICE S.A. na koniec roku 2019 pozostawała na właściwych torach. Nie można jednak zapomnieć, że niniejsze Skonsolidowane Sprawozdanie Roczne powstało w dacie, w której od przeszło kilku miesięcy przyszło nam zderzyć się z nieznanym dotąd, a przez to

niezwykle trudnym do konfrontacji wrogiem - wirusem SARS-CoV-2. Stan pandemii wywołany wirusem spowodował konsekwencje, których nie można było się spodziewać, przewidzieć, odpowiednio się do nich przygotować.

Konieczność stosowania środków bezpieczeństwa sanitarnego, w tym konieczność zachowania dystansu społecznego sprawiła, że już w marcu br. Spółka zauważyła negatywne trendy w sprzedaży, jak również w monitoringu. Kolejne miesiące tylko ugruntowały wyżej wskazany stan rzeczy.

Kluczową rolę odegrała Ustawa z dnia 31 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2020, poz. 568, 695) – jeden z aktów prawnych wprowadzających rozwiązania formalne związane ze stanem pandemii. Zgodnie bowiem z przepisami wyżej wymienionej ustawy na okres 365 dni od dnia jej ogłoszenia limit pozaodsetkowych kosztów kredytu został drastycznie zmniejszony względem obowiązującego dotychczas. Limit został obniżony do poziomów obowiązujących wg następującego wzoru: $MPKK \leq (K \times 15\%) + (K \times n/R \times 6\%)$, przy czym pozaodsetkowe koszty kredytu konsumenckiego na bazie aktualnie obowiązującej regulacji nie mogą być wyższe od 45% całkowitej kwoty kredytu. Zatem z dotychczasowego poziomu 25% limit spadł do 15%, zaś z dotychczasowego poziomu 30% - do poziomu 6%. To nieskomplikowane porównanie pokazuje wyraźnie, jak drastycznie zmieniła się możliwość ociążania przychodów przez Spółkę.

Zarząd CAPITAL SERVICE S.A., obserwując negatywne trendy, po pogłębionej analizie sytuacji, podjął decyzję o zamknięciu Oddziałów Terenowych działających pod marką własną KredytOK i dokonaniu zwolnień grupowych pracowników zatrudnionych na stanowiskach w Departamencie Sprzedaży.

Dokonano również gruntownych zmian w strukturze organizacyjnej Spółki. Spośród dotychczasowych pracowników CAPITAL SERVICE S.A. zatrudniono 48 Menadżerów Regionu, których celem jest sprawne, stabilne odzyskiwanie wierzytelności. Na dzień dzisiejszy to właśnie monitoring i windykacja jest bowiem najistotniejszym elementem działalności Grupy Kapitałowej CAPITAL SERVICE. Jednocześnie ok. 40 pracowników Działu Contact Center CAPITAL SERVICE S.A. oferuje Klientom pożyczki na odległość - pożyczki udzielane telefonicznie.

W atmosferze skupienia na wyznaczonych celach i przekonaniu, że Grupa Kapitałowa CAPITAL SERVICE wyjdzie z tego trudnego okresu obronną ręką, chcemy Państwa zapewnić o lojalności i jednocześnie dziękując za dotychczasowe wsparcie.

I. SPRAWOZDANIE ZARZĄDU Z DZIAŁALNOŚCI CAPITAL SERVICE ZA OKRES OD DNIA 1 STYCZNIA 2019 ROKU DO DNIA 31 GRUDNIA 2019 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. Organy Spółki

Zarząd:

W okresie od 1 stycznia 2019 r. do dnia sporządzenia niniejszego Sprawozdania miały miejsce następujące zmiany osobowe w składzie Zarządu Spółki:

- **Dariusz Łachowski** – z dniem 9 stycznia 2019 r. został powołany przez Radę Nadzorczą Spółki CAPITAL SERVICE S.A. do pełnienia funkcji Członka Zarządu; złożył rezygnację z funkcji Członka Zarządu z dniem 21 stycznia 2020 r.,
- **Łukasz Jędrzejczyk** – złożył rezygnację z funkcji Członka Zarządu z dniem 31 maja 2019 r.,
- **Adam Kuszyk** – złożył rezygnację z funkcji Prezesa Zarządu z dniem 31 października 2019 r., pozostając jednocześnie w składzie Zarządu CAPITAL SERVICE S.A. jako jego Członek do dnia 30 listopada 2019 r.; następnie – od dnia 1 grudnia 2019 r. – został powołany do pełnienia funkcji Członka Rady Nadzorczej Spółki,

- **Ovais Sultan Maurice Siddiqui** – został powołany w skład Zarządu Spółki z dniem 18 listopada 2019 r. do pełnienia funkcji Wiceprezesa Zarządu; złożył rezygnację z funkcji Wiceprezesa Zarządu z dniem 31 maja 2020 r.

Na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania Zarząd Spółki był jednoosobowy:

- **Kazimierz Dziełak** – *Prezes Zarządu, odpowiedzialny za Pion Operacyjny w tym: Dział Zarządzania Siecią, Dział Contact Center, Dział Marketingu i PR, Dział Infrastruktury, Dział Rozwoju Aplikacji, Dział Projektów i Rozwoju, Departament Administracji, Biuro Zarządu, Dział HR, Zespół Trenerów, Departament Finansowy oraz Dział Zarządzania Ryzykiem Kredytowym;*

Doświadczony i kreatywny menadżer. Studiował zarządzanie w Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie. Nieprzerwanie od 1999 do 2015 r. skutecznie zarządzał spółką akcyjną CAPITAL SERVICE. 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.

Rada Nadzorcza Spółki:

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 1995 r. 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 i tłumacz języka niemieckiego w Kancelarii R. Podświadek i Wspólnicy Kancelaria Prawna sp. k. Obecnie pracuje na własny rachunek m.in. jako tłumacz przysięgły języka niemieckiego.

▪ **Adam Kuszyk** – *Członek Rady Nadzorczej*

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. Z Capital Service S.A. związany od 2014 r.; od grudnia 2015 r. do października 2019 r. pełnił funkcję Prezesa Zarządu Spółki.

Akcjonariat:

Kapitał zakładowy CAPITAL SERVICE S.A. wynosi 4 000 000,00 PLN (słownie: cztery miliony złotych) i podzielony jest na 4 000 000,00 (słownie: cztery miliony) akcji zwykłych imiennych serii „A” o wartości nominalnej 1,00 PLN (słownie: jeden złoty) każda.

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%

1.3. Informacja o odbytych Walnych Zgromadzeniach

W roku 2019 odbyły się dwa Walne Zgromadzenia Spółki CAPITAL SERVICE S.A. tj.:

- Zwyczajne Walne Zgromadzenie w dniu 28 czerwca 2019 r. w przedmiocie m.in. zatwierdzenia sprawozdań finansowych jednostkowego i skonsolidowanego za rok 2018 r. oraz udzielenia absolutorium członkom organów spółki CAPITAL SERVICE S.A.,
- Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie w dniu 29 listopada 2019 r. w przedmiocie powołania Członka Rady Nadzorczej – Pana Adama Kuszyka oraz zmiany Statutu spółki CAPITAL SERVICE S.A.

Miejszem odbycia wyżej wskazanych Walnych Zgromadzeń była siedziba spółki CAPITAL SERVICE S.A. – Ostrołęka.

1.4. Informacja o audytorze

Badanie załączonego Sprawozdania finansowego Spółki CAPITAL SERVICE S.A. za rok 2019 zostało zlecone spółce: Kancelaria Księgowo-Audytorska „BUCHALTERIA” Spółka z o.o. z siedzibą w Białymstoku, przy ul. Warszawskiej 34 na podstawie Uchwały Nr 14/2019 Rady Nadzorczej CAPITAL SERVICE S.A. z dnia 13 grudnia 2019 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 r. 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. Spółka „BUCHALTERIA” jest członkiem wspierającym Stowarzyszenia Księgowych w Polsce oraz członkiem Izby Przemysłowo-Handlowej w Białymstoku. Jest także wpisana na listę SYGNATARIUSZY KODEKSU ZAWODOWEJ ETYKI W RACHUNKOWOŚCI, prowadzoną przez Biuro Zarządu Głównego SKwP pod patronatem Komisji Etyki.

1.5. 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utworzenie marki KredytOK, zmiana formy prawnej na spółkę akcyjną.
2014	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Otwarcie dwóch nowych kanałów sprzedaży: sprzedaży on-line i za pośrednictwem własnego Contact Center.
2015	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Emisja obligacji serii A – G na łączną kwotę 30 mln PLN, pozyskanie renomowanego inwestora finansowego, który docelowo objął obligacje w kwocie 30 mln PLN. ✓ 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 wierzytelności 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 wierzytelności. ✓ Wydzielenie w dotychczasowej strukturze organizacyjnej Mobilnych Doradców Klienta. ✓ Rozwój sieci placówek franczyzowych KredytOK
2019	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nawiązanie współpracy z Monetia sp. z o.o. ✓ Nawiązanie współpracy z Netią S.A. i Pirios S.A. ✓ Zakończenie współpracy z franczyzobiorcami

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

Na dzień 31.12.2019 r. liczba osób zatrudnionych w CAPITAL SERVICE S.A. w przeliczeniu na pełne etaty wyniosła 413 osób.

Polityka personalna w CAPITAL SERVICE S.A. ściśle związana jest z celami strategicznymi Spółki oraz realizowana jest przez planowanie zasobów ludzkich. Jednym z jego elementów, na który kładziony jest bardzo duży nacisk jest rozwój kompetencji pracowniczych, zwłaszcza rozwój kompetencji menadżerskich zarówno w sieci sprzedaży jak i u przełożonych jednostek organizacyjnych w Centrali. Dlatego też w IV kwartale 2019 r., w bloki szkoleń menadżerskich w większej mierze zostali zaangażowani menadżerowie Centrali Spółki, w tym kadra zarządzająca średniego i niższego szczebla.

W związku z wyłonieniem na przełomie III i IV kwartału 2019 r. Liderów w Oddziałach Terenowych, został wdrożony dla nich dodatkowy system gratyfikacyjny, aby zmotywować ich do wzmożonego wysiłku w zakresie poprawy wyników Oddziałów, w których pracują. Ponadto w celu poszerzenia ich kompetencji i usprawnieniu procesów zachodzących w sieci sprzedaży, rozpoczęto cykl szkoleń dedykowanych do tej grupy pracowniczej. Pierwsze szkolenie, które odbyło się w 2019 r. obejmowało swoim zakresem zagadnienia związane z rekrutacją pracowników.

W 2019 r. Spółka nawiązała współpracę z AXA Emerytura Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty, a tym samym zaczęła realizować rządowy program Pracowniczych Planów Kapitałowych.

Z uwagi na ogłoszenie w marcu 2020 r. stanu epidemii w Polsce, część pracowników pracowała zdalnie. Bezpośrednio w oddziałach Spółka funkcjonowała z mniejszą ilością faktycznie pracujących doradców, gdyż część z nich przebywała na świadczeniach opiekuńczych nad dziećmi do 8 roku życia oraz zwolnieniach lekarskich. Wynikiem tego było wprowadzenie 6-cio godzinnego dnia pracy w oddziałach terenowych.

W kwietniu 2020 r. CAPITAL SERVICE S.A. podjęła decyzję o zgłoszeniu do Powiatowego Urzędu Pracy zamiaru przeprowadzenia zwolnień grupowych. Zwolnienia grupowe zaczęto przeprowadzać od 25.05.2020 r. Objęły one pracowników Oddziałów Terenowych Spółki. Przyczynami zwolnienia grupowego jest obecny stan epidemiczny w Polsce, a także przepisy prawne wydane w związku z tym stanem, ograniczające możliwość przychodu Spółki, co sprawia, iż sens ekonomiczny jej działalności gospodarczej w dotychczasowej strukturze organizacyjnej został drastycznie ograniczony. W związku ze zwolnieniami grupowymi i zamknięciem Oddziałów Terenowych, od dnia 1 czerwca br. została rozbudowana mobilna struktura terenowa, mająca na celu dbałość o jakość portfela i zabezpieczenie działania z zakresu monitoringu płatności.

Spółka podjęła również decyzję o połączeniu Działu Windykacyjnego Call Center oraz Działu Contact Center, w związku z tym od 01.06.2020 r. po połączeniu dział funkcjonuje pod nazwą Dział Contact Center. Zmiana ta ma na celu zoptymalizowanie i skorelowanie ze strukturą terenową procesów w zakresie sprzedażowym, windykacyjnym oraz obsługi Klientów.

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. Sprzedaż wierzytelności

W 2019 r. CAPITAL SERVICE S.A. kontynuowała podjętą w 2014 r. decyzję Zarządu dotyczącą zaniechania windykacji sądowej we własnym zakresie na rzecz sprzedaży przeterminowanych wierzytelności. W związku z tym w ubiegłym roku CAPITAL SERVICE S.A. przeprowadziła następujące sprzedaże wierzytelności:

- w lutym 2019 r. sprzedano pakiet wierzytelności przeterminowanych powyżej 90 dni. Przychody z tej transakcji wyniosły 585 158,65 zł,
- w kwietniu 2019 r. dwukrotnie sprzedano pakiety wierzytelności przeterminowanych powyżej 90 dni. Przychody z tych transakcji wyniosły odpowiednio: 630 766,40 zł oraz 288 248,11 zł,
- w maju 2019 r. sprzedano pakiet wierzytelności przeterminowanych powyżej 90 dni. Przychody z tej transakcji wyniosły 1 171 020,83 zł,
- w czerwcu 2019 r. sprzedano pakiet wierzytelności przeterminowanych powyżej 90 dni. Przychody z tej transakcji wyniosły 918 157,97 zł,
- w lipcu 2019 r. sprzedano pakiet wierzytelności przeterminowanych powyżej 90 dni. Przychody z tej transakcji wyniosły 893 134,09 zł,
- we wrześniu 2019 r. dwukrotnie sprzedano pakiety wierzytelności przeterminowanych powyżej 90 dni. Przychody z tych transakcji wyniosły odpowiednio: 1 047 799,09 zł oraz 120 567,11 zł,
- w październiku 2019 r. sprzedano pakiet wierzytelności przeterminowanych powyżej 90 dni. Przychody z tej transakcji wyniosły 703 949,14 zł,
- w listopadzie 2019 r. sprzedano pakiet wierzytelności przeterminowanych powyżej 90 dni. Przychody z tej transakcji wyniosły 1 415 829,00 zł.

Łączny przychód ze sprzedaży wierzytelności przeterminowanych wyniósł **7 774 630,39 zł**.

Ponadto w 2020 r., do dnia sporządzenia niniejszego Sprawozdania, Spółka przeprowadziła dwie sprzedaże wierzytelności przeterminowanych, z których łączny przychód wyniósł **2 621 009,31 zł**:

- w lutym 2020 r. dwukrotnie sprzedano pakiety wierzytelności przeterminowanych powyżej 90 dni. Przychody z tych transakcji wyniosły odpowiednio: 1 291 252 zł oraz 597 348,24 zł.
- w marcu 2020 r. sprzedano pakiet wierzytelności przeterminowanych powyżej 90 dni. Przychody z tej transakcji wyniosły 732 409,07 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.

2.1.2. 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.

2.1.3. 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.

2.1.4. Wykup obligacji serii H

W dniu 31 lipca 2019 r. został dokonany wykup obligacji serii H. Na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania CAPITAL SERVICE S.A. nie posiada jakichkolwiek zobowiązań z tytułu obligacji przedmiotowej serii.

2.1.5. Projekt współpracy z NETIA i PIRIOS

Chcąc rozwijać, usprawniać i unowocześniać kanał sprzedaży obsługiwany za pomocą Contact Center, CAPITAL SERVICE S.A., pod koniec pierwszego półrocza 2019 r., zawarła umowy współpracy z dwiema spółkami: **NETIA S.A.** oraz **PIRIOS S.A.**, które dostarczają i utrzymują nowoczesny system do obsługi Contact Center o nazwie *Contactis Contact Center*.

Skuteczna obsługa Klienta wymaga systematycznego gromadzenia i precyzyjnej wiedzy na temat jego potrzeb i zachowań. Wiedza ta z kolei pozwala na uzyskanie przewagi nad konkurencją. System *Contactis Contact Center* jest otwartym, modułowym rozwiązaniem o dużym stopniu elastyczności. To prosty, intuicyjny system Contact Center, integrujący wszystkie kanały komunikacji z Klientem. Umożliwia on kompleksową, profesjonalną obsługę Klienta oraz swobodę w działaniach i podejmowanych akcjach marketingowych, zapewniając jednocześnie wysokie parametry jakościowe i optymalizację kosztów.

W obecnej sytuacji rynkowej sukces każdej firmy z branży jest silnie uzależniony od jakości i wydajności obsługi Klienta oraz procesów sprzedaży telefonicznej. Inwestycja we właściwe centrum obsługi Klienta nie tylko wpływa na tak niewymierne wskaźniki, jak satysfakcja klienta czy wizerunek firmy, ale również ma bezpośredni wpływ na wzrost przychodów i zmniejszenie kosztów utrzymania systemu Contact Center.

System *Contactis Contact Center* sprawdził się w DCC z uwagi na poprawę efektywności pracy Doradców DCC. W Contact Center najczęściej bowiem jest ona rozumiana jako ilość minut rozmowy z Klientem w godzinie czasu pracy – chodzi o wyeliminowanie tzw. „pustych połączeń”, kiedy Klient nie odbiera telefonu, odpowiada poczta głosowa itp. Pracownicy DCC prowadzą aktualnie znacznie więcej efektywnych rozmów z Klientem, ponieważ system zapewnia osiągnięcie czasu rozmowy do ok. 50 minut w godzinie. Pozwala to szybciej i sprawniej dotrzeć do Klienta bez utraty czasu na oczekiwania na połączenia.

Aplikacja *Contactis* została w IV kwartale 2019 r. w pełni wdrożona w Departamencie Windykacji. Podobnie – w Dziale Kontroli Wewnętrznej i Audytu, w Dziale Zarządzania Ryzykiem Kredytowym oraz w Dziale Back Office i w Dziale Wsparcia Sprzedaży (Hot Line) - Departamencie Wsparcia Operacji. Zakończono również test wykonywania połączeń w kampaniach zewnętrznych w 11 oddziałach terenowych KredytOK.

2.1.6. Zakończenie współpracy z Franczyzobiorcami KredytOK

Zarząd CAPITAL SERVICE S.A. podjął decyzję dotyczącą zakończenia współpracy z Franczyzobiorcami KredytOK. Bezpośrednią przyczyną tej decyzji były niesatysfakcjonujące wyniki finansowe dotyczące współpracy z Franczyzobiorcami oraz zidentyfikowane przypadki fraudów wśród Franczyzobiorców, które skutkowały wszczęciem postępowań sądowych lub złożeniem do organów ścigania zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. Na dzień przedstawienia niniejszego Sprawozdania wszystkie umowy z Franczyzobiorcami zostały rozwiązane.

2.2. Rozwój podstawowej działalności CAPITAL SERVICE S.A. – stan na koniec 2019 r.

2.2.1 Sieć dystrybucji i sprzedaży produktów

W 2019 r. CAPITAL SERVICE S.A. prowadziła swoją działalność pożyczkową na polskim rynku przy wykorzystaniu trzech kanałów sprzedaży: sieci własnych oddziałów terenowych KredytOK, agentów i brokerów oraz własnego Contact Center. Warto podkreślić, iż w CAPITAL SERVICE S.A. stosowane są jednakowe standardy jakości obsługi klientów we wszystkich dostępnych kanałach sprzedaży. Bezwzględnie wymagane jest od pracowników przestrzeganie obowiązujących zasad w zakresie uczciwości, przejrzystości i odpowiedzialnego podejścia do każdego Klienta.

Podstawowy dotychczas kanał dystrybucji produktów finansowych oferowanych przez CAPITAL SERVICE S.A., to jest Oddziały Terenowe KredytOK z dniem 25 maja 2020 r. zostały zamknięte. Bezpośrednią przyczyną takiej decyzji Zarządu Spółki było wystąpienie na terytorium Polski stanu pandemii, jak również wprowadzenie w tzw. pakiecie ustaw antykryzysowych (Tarcza antykryzysowa 2.0) regulacji prawnych obniżających limit pozaodsetkowych kosztów kredytu do poziomu, przy którym utrzymanie ponad 100 Oddziałów Terenowych okazało się ekonomicznie nieuzasadnione.

Począwszy zatem od ostatniego tygodnia maja 2020 r. jedynymi kanałami sprzedaży w Spółce CAPITAL SERVICE S.A. są: kanał Contact Center oraz kanał internetowy. Po zamknięciu Oddziałów Terenowych cała obsługa dotychczasowych, jak również nowych Klientów została przeniesiona do Działu Contact Center Spółki. Wszyscy Klienci Spółki zostali, za pośrednictwem różnych kanałów, poinformowani o zaistniałych zmianach, tak by mogli dalej komfortowo korzystać z zaciągniętych pożyczek, uzyskać wszelkie informacje i odpowiedzi na pytania, a także pozyskać nowe finansowanie.

Za pośrednictwem Contact Center oferowany jest produkt – *4Ratka*. Jest to pożyczka będąca w ofercie CAPITAL SERVICE S.A. w pełni telefonicznie zarówno dla nowych, jak i obecnych Klientów Spółki. Umowy zawierane są w monitorowanej rozmowie telefonicznej, a wypłaty pożyczek realizowane są w

postaci: przelewów na rachunki bankowe Klientów, czeku GIRO realizowanego na Poczcie lub w Banku Pocztowym oraz gotówki wypłacanej przez Menadżerów Regionów.

W zakresie działalności windykacyjnej Dział Contact Center realizuje szeroko pojęte działania monitoringowe, obejmujące etap prewindykacji (czynności przypominające o terminie płatności) oraz windykacji (czynności w stosunku do Klientów posiadających zadłużenie przeterminowane). Zakres czynności to: kontakty telefoniczne, sms-owe, mailowe, jak również zawieranie umów o charakterze restrukturyzacyjnym. Dział Contact Center ma możliwość całkowicie zdalnie, w rozmowie telefonicznej, zawrzeć z Klientem umowę o charakterze restrukturyzacyjnym umożliwiając im tym samym obsługę posiadanego zadłużenia w trudnej sytuacji w jakiej się znaleźli.

Klienci pozyskiwani za pośrednictwem kanału internetowego, trafiają do CAPITAL SERVICE S.A. poprzez internetowe strony własne Spółki, w tym *landing pages*, 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 i optymalizuje współpracę z aktywnymi partnerami. 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, LOANDO, DOAFFILIATE, CITYADS.

Oprócz kampanii afiliacyjnych Spółka systematycznie realizuje własne akcje internetowe z wykorzystaniem: Google Ads, Facebook Ads, reklam display i mailingów. Produkty oferowane w ramach sieci KredytOK są również dodatkowo promowane w Google Moja Firma, a także akcjach lokalnych w miastach, w których działają Oddziały Terenowe KredytOK.

Coraz bardziej istotnym źródłem pozyskania Klientów stają się własna baza. W tym zakresie Spółka w ostatnim roku wprowadziła technologiczne rozwiązania automatyzujące generowanie i obsługę Klientów aktywnych i wznowionych.

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 2019 r.

Produkt	Ogólna charakterystyka
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 4 do 48 miesięcy w wysokości od 200 zł do 15.000 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.

Sytuacja epidemiologiczna panująca w Polsce od marca br. odbiła swoje piętno również na działalności CAPITAL SERVICE S.A. w bieżącym roku. Ograniczenia w przemieszczaniu się osób wymusiły zmiany w dotychczasowym modelu działania, gdzie obsługa Klienta odbywała się głównie w Oddziałach Terenowych Spółki. W bardzo szybkim tempie Spółka przystąpiła do prac polegających na przemodelowaniu wszelkich procesów i systemów, tak by móc w pełni móc prowadzić działalność w procesach zdalnych wygodnych dla każdego Klienta i jednocześnie zapewniających oczekiwane przez Zarząd Spółki parametry sprzedażowe i windykacyjne.

W związku z powyższym na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania w ofercie Spółki oferowana jest Pożyczka - **4Ratka** udzielana przez Dział Contact Center, w kwocie od 200 zł do 500 zł. Okres kredytowania wynosi 4 raty, a formy wypłaty pożyczki to: gotówka wypłacana przez Menadżera Regionu, przelew na rachunek bankowy Klienta czy czek Giro. Klient ma możliwość spłaty tej pożyczki gotówką oraz poprzez przelew bankowy.

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

Produkt	Ogólna charakterystyka
Ubezpieczenia AXA TUIR S.A.	Ubezpieczenia AXA w ramach 2 pakietów: Medyczny OK, którego przedmiotem jest zdrowie Ubezpieczonego oraz Ochrona Życia i Zdrowia – ubezpieczenie na życie, inwalidztwa w wyniku nieszczęśliwego wypadku i trwałej niezdolności do pracy. Okres ubezpieczenia w zależności od pakietu i wariantu wynosi od 3 do 12 miesięcy. Produkt został udostępniony klientom CAPITAL SERVICE S.A. od października 2016 r. Ubezpieczeniem może zostać objęta osoba która nie ukończyła 80 roku życia.
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 lub 24 miesiące. Produkt dostępny jest dla klientów CAPITAL SERVICE S.A. od kwietnia 2017 r. Ubezpieczeniem może zostać objęta osoba która nie ukończyła 78 roku życia.
Pożyczki pozabankowe i Kredyty gotówkowe	Od kwietnia 2016 r. w placówkach KredytOK za pośrednictwem platform integratorskich dostępne są również pożyczki pozabankowe innych dostawców niż CAPITAL SERVICE S.A. oraz kredyty gotówkowe wiodących banków do max. kwoty 220 tys. zł na max. okres 144 miesięcy (12 lat). Oferta skierowana jest zarówno dla klientów indywidualnych jak i mikro przedsiębiorców.
Availo Usługi Prawne	Od lutego 2018 r. Spółka rozszerzyła swoją ofertę o usługi prawne dla klientów, 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). Maksymalny czas rozpatrywania sprawy z odpowiedzią pisemną wynosi 72 godziny.
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.
Ubezpieczenie Bezpieczny Kredyt OK – TUZ Ubezpieczenia	Od grudnia 2018 r. Spółka oferuje ubezpieczenie NNW. Przedmiotem ubezpieczenia są uszkodzenia ciała ubezpieczonego w wyniku nieszczęśliwego wypadku oraz jego następstwa. Dostępne 15 wariantów w zakresie sumy ubezpieczenia dla poszczególnych zdarzeń ubezpieczeniowych.
Arrant Sp. z o o.	Od listopada 2019 dla Klientów spółki dostępne były ubezpieczenia komunikacyjne oraz majątkowe w tym zabezpieczenia na życie i podróże wiodących towarzystw ubezpieczeniowych tj. WARTA, Proama, Wiener, Ergo Hestia, Generali. Umowa współpracy wygasła 31.03.2020.

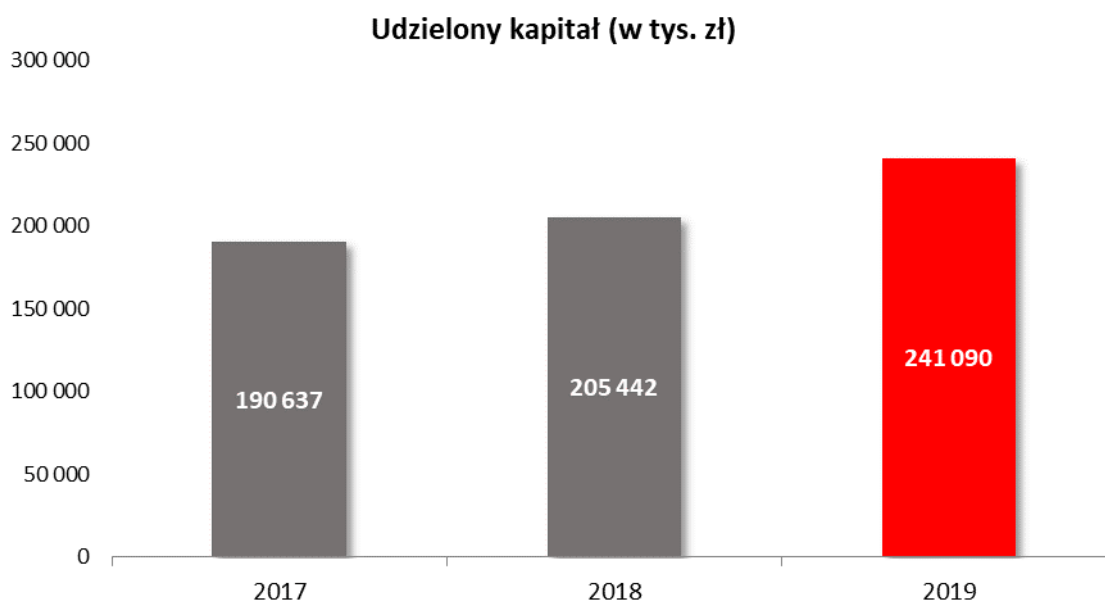
Na dzień sporządzenia niniejszego Sprawozdania w ofercie Spółki pozostają wyżej wymienione produkty obce.

2.2.3 Sprzedaż w 2019 roku i baza klientów

Analogicznie do poprzednich okresów działalności, w przeciągu 2019 r. Grupa prowadziła sprzedaż produktów wykorzystując zarówno Oddziały Terenowe jak również zdalne kanały sprzedaży. Jednak w chwili obecnej wybuch pandemii wirusa SARS-Cov-2 oraz wprowadzone w związku z nią ograniczenia i obostrzenia zatrzymały częściowo działalność terenową przyczyniając się w I połowie 2020 r. do zmniejszenia sprzedaży produktów w oddziałach KredytOK oraz spadku wpływów ze spłat od Klientów, stały się również jedną z bezpośrednich przyczyn zamknięcia Oddziałów Terenowych KredytOK.

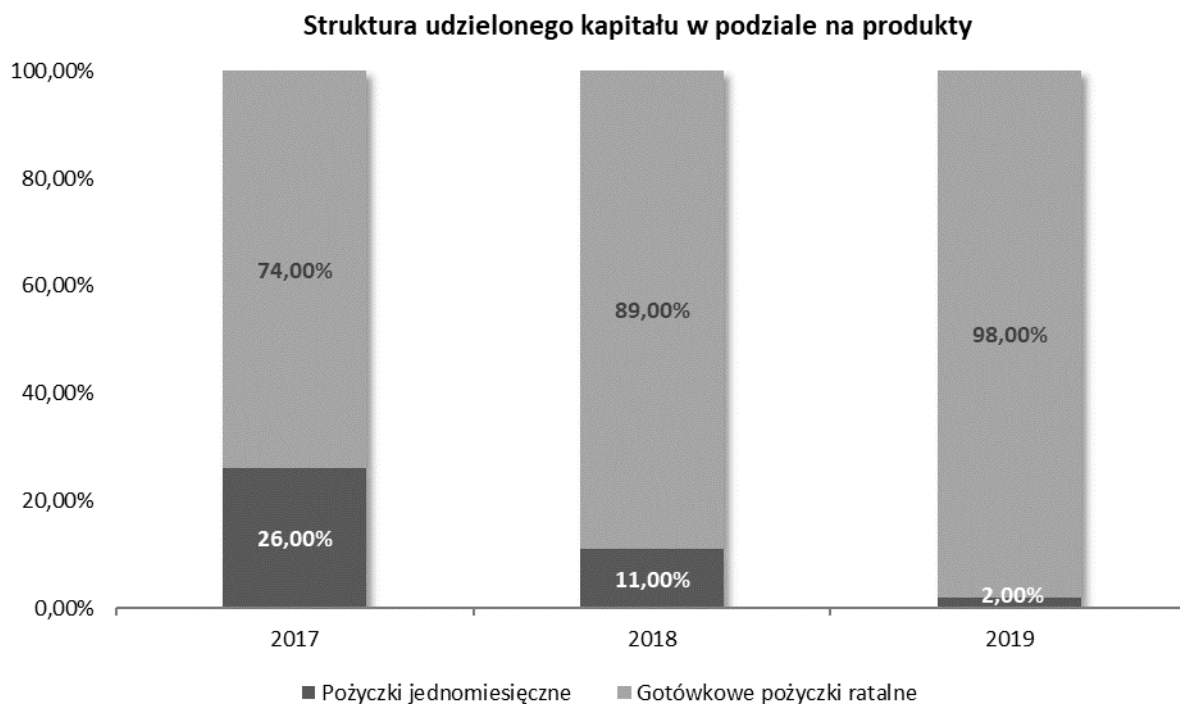
W ciągu 2019 r. w ramach Grupy udzielono pożyczek na cele konsumpcyjne o łącznej wartości 241 090 tys. zł. Oznacza to wzrost względem roku 2018 o ok. 17%, a 2017 o ok. 26%. W wartościach bezwzględnych to wzrost o 35 648 tys. zł (w porównaniu do roku 2018) oraz o 50 453 tys. zł (w porównaniu do 2017 r.).

Udzielony kapitał w okresie od stycznia do grudnia 2019 r. oraz w okresach porównywalnych przedstawia poniższy wykres.



W 2019 r. CAPITAL SERVICE S.A. systematycznie kontynuowała liczne działania zmierzające do zmiany struktury produktowej udzielanych pożyczek. Jak pokazuje poniższy wykres sprzedaż pożyczek ratalnych to aż 98% wszystkich podpisanych umów. Pożyczka ratalna był to produkt przeznaczony dla bardziej wymagających Klientów, poszukujących oferty tańszej i spełniających bardziej rygorystyczne wymagania wobec zdolności kredytowej, kosztem pożyczek jednomiesięcznych, które na początku I kwartału 2020 r. nie były już oferowane nowym Klientom i z biegiem czasu miały zniknąć zupełnie z oferty Spółki.

Strukturę udzielonych pożyczek w okresach porównywalnych przedstawia poniższy wykres.

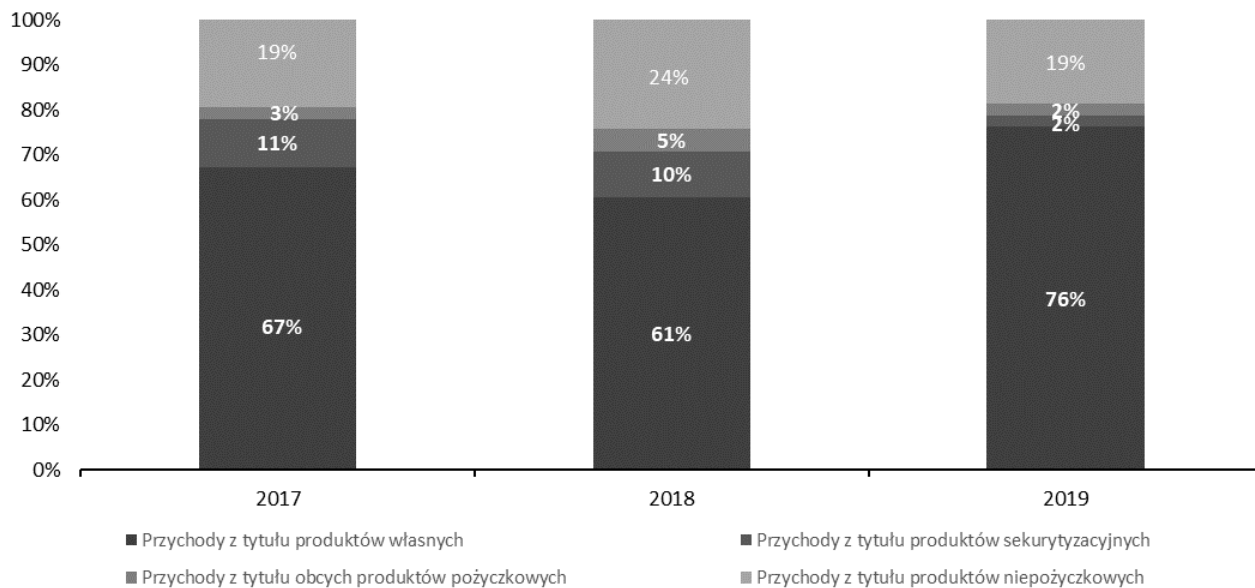


2.3. Wyniki finansowe wypracowane w 2019 r.

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 TUnŻiR), pośrednictwa kredytowego oraz ze sprzedaży ubezpieczeń komunikacyjnych i majątkowych.

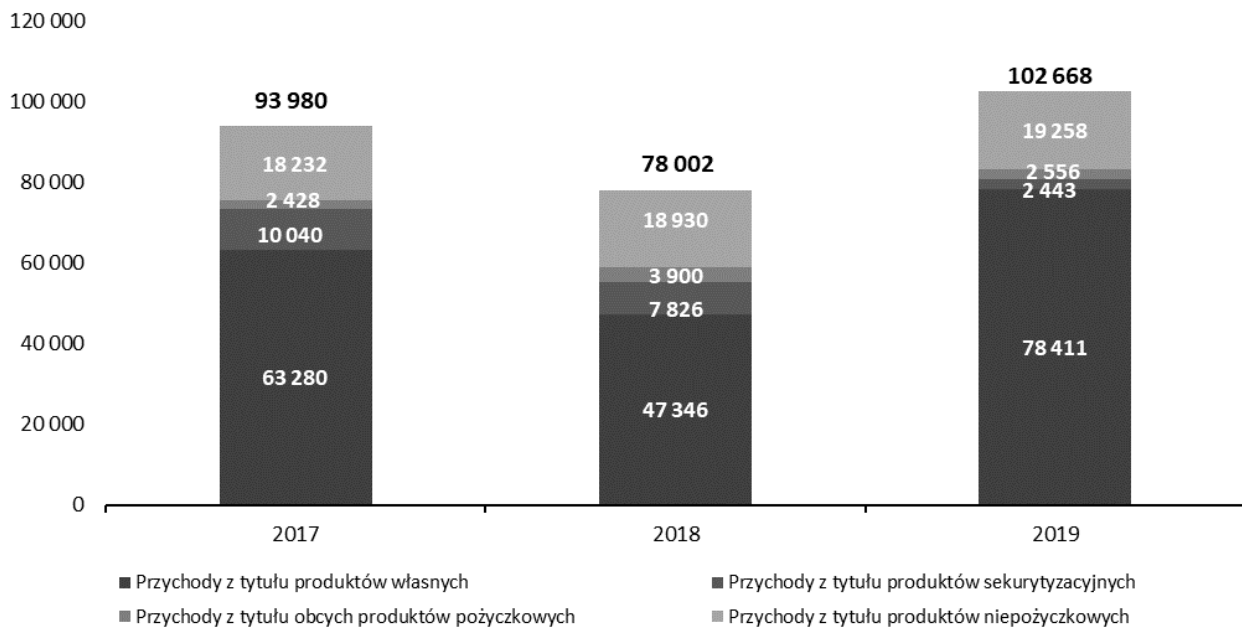
CAPITAL SERVICE S.A. w okresie od stycznia do grudnia w 2019 r. wypracowała przychody ze sprzedaży w wysokości 102,6 mln zł. Strukturę przychodów w podziale na poszczególne produkty w okresach porównywalnych przedstawia poniższy wykres.

Struktura przychodów w podziale na produkty



Zgodnie z powyższym wykresem, w ciągu ostatnich lat nastąpiła wyraźna dywersyfikacja przychodów wypracowanych przez Spółkę. Na chwilę obecną przychody z własnych produktów pożyczkowych będących jednocześnie w obsłudze Spółki zwiększyły swój udział w stosunku do danych z analogicznych okresów dwóch poprzednich lat. Obecnie stanowią 76% wszystkich przychodów ze sprzedaży. Tak duży udział przychodów z własnego portfela pożyczkowego zapewnia stabilność Spółki oraz uniezależnienie się od kooperantów. Budowa dużego i stabilnego portfela pożyczkowego, zapewniającego odpowiednie przychody jest jednym z aktualnych priorytetów Spółki.

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



Całkowite przychody w 2019 r., na które składają się: przychody ze sprzedaży, pozostałe przychody operacyjne oraz przychody finansowe wyniosły 122,7 mln zł i były większe o 16,58% od przychodów w roku poprzednim kiedy to wyniosły 105,3 mln zł. Na wzrost przychodów decydujący wpływ miał przede wszystkim duży wzrost posiadanego portfela pożyczkowego, który zapewniał stały przychód z prowizji i odsetek uzupełniany dodatkowo odpowiednio dużą sprzedażą produktów zewnętrznych.

W 2019 r. CAPITAL SERVICE S.A. wykazała stratę w wysokości 42 tys. zł. W porównaniu do analogicznego okresu roku ubiegłego wynik znacząco się poprawił, nie ma jednak jeszcze zysku. Zarząd Spółki zakłada, że w 2020 r. w ramach organicznego wzrostu sprzedaży, budowy własnego portfela pożyczkowego przy jednoczesnym dążeniu do obniżenia operacyjnych kosztów, Spółka odnotuje lepszy wynik.

Bilans Spółki za 2019 r. (31 grudnia 2019 r.) zamknął się po stronie Aktywów i Pasywów kwotą 155 mln zł i wzrósł w porównaniu do roku poprzedniego, kiedy to wyniósł 120 mln zł. Za główną przyczynę uznać można przede wszystkim intensywną budowę portfela pożyczkowego.

Kapitały własne na dzień 31 grudnia 2019 r. wyniosły 13,1 mln zł. W opinii Zarządu struktura kapitałowa pozostaje właściwa.

Kluczowe wskaźniki finansowe za 2019 r. oraz za okresy porównywalne przedstawia poniższa tabela.

	Wskaźniki za lata 2017 - 2019		
	2017	2018	2019
Wskaźniki zadłużenia			
Wskaźnik ogólnego zadłużenia	87,59%	88,16%	91,50%
Wskaźnik zadłużenia długoterminowego	3,88	1,71	0,84
Wskaźnik zadłużenia netto / EBITDA	1,75	3,21	2,76
Wskaźniki płynności			
Wskaźnik płynności bieżącej	2,40	1,26	1,07
Wskaźnik płynności szybkiej	2,35	1,23	1,03
Wskaźnik płynności gotówkowej	0,33	0,17	0,04
Wskaźniki rentowności			
Wskaźnik rentowności sprzedaży (EBITDA)	40,16%	33,47%	44,35%
Wskaźnik rentowności sprzedaży netto	-7,69%	-7,34%	-0,04%
Wskaźnik rentowności kapitałów własnych	-61,80%	-40,31%	-0,32%
Wskaźnik rentowności aktywów	-7,67%	-4,77%	-0,03%

Na podstawie powyższych danych widać, że wskaźniki pozostają na bezpiecznym poziomie. Spółka, pomimo licznych zobowiązań oraz ogólnej sytuacji na rynku pożyczkowym, dokłada wszelkich starań, by regularnie spłacać swoje zobowiązania, a ich poziom znajduje swoje odzwierciedlenie w postaci wartości portfela pożyczkowego.

Wskaźniki płynności (Wskaźnik płynności bieżącej, Wskaźnik płynności szybkiej, Wskaźnik płynności gotówkowej) osiągnięte w 2019 r. znajdują się na poziomach pozwalających na zachowanie bezpieczeństwa, jak również równowagi finansowej firmy.

Wskaźniki rentowności są w większości na wyższym poziomie od poziomów z zeszłego roku. Mimo to Zarząd Spółki zakłada, że w kolejnych miesiącach wskaźniki te mogą się pogorszyć w związku z efektami ekonomicznymi wprowadzonych przez rząd ograniczeń przeciwdziałających pandemii. Zarząd ma jednak nadzieję na poprawę tych wskaźników w drugiej połowie 2020 r. oraz na wypracowanie zysku za cały rok.

2.4. Opis podstawowych zagrożeń i ryzyk, które zdaniem Spółki są istotne dla oceny jej zdolności wywiązywania się ze zobowiązań wynikających z wyemitowanych dłużnych instrumentów finansowych

2.4.1 Ryzyka związane bezpośrednio z CAPITAL SERVICE S.A. 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 – obniżeniem rentowności sprzedaży.

W zakresie pierwszego z wyżej wymienionych ryzyk, tj. ryzyka zmiany cen wymuszonego przez zmiany w prawie, zmaterializowało się ono całkowicie niespodziewanie dla branży pożyczkowej w Ustawie z dnia 31 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2020, poz. 568, 695). Z uwagi na bezprecedensowe okoliczności wprowadzenia nowych przepisów Spółka nie była w stanie zareagować z wyprzedzeniem, przewidując konsekwencje zmian, dostosowując do tych zmian strategię funkcjonowania i rozwoju.

Wyżej wymieniona Ustawa z tzw. Pakietu ustaw antykryzysowych znacząco ograniczyła na okres 365 dni od dnia jej ogłoszenia limit pozaodsetkowych kosztów kredytu. Spółka dostosowała swoje produkty (tj.: wysokość pozaodsetkowych kosztów w tych produktach) do nowo wprowadzonych przepisów. Niezależnie, w związku z tak znacznymi zmianami w możliwości osiągnięcia przychodu, Spółka prowadzi analizę sposobów pozostania i funkcjonowania na rynku firm pożyczkowych w rzeczywistości zmienionej przez wirus SARS-CoV-2 oraz ustawodawstwo krajowe.

Drugie z wymienionych w niniejszym punkcie ryzyk – ryzyko zmiany cen wymuszone przez działania konkurencji – w aktualnym stanie faktycznym spowodowanym występowaniem wirusa SARS-CoV-2 zmalało do poziomu nieistotnego.

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. Okoliczności wywołane wprowadzeniem w Polsce stanu pandemii, skutkującym znaczącym obniżeniem ruchu Klientów w oddziałach

terenowych Spółki, a następnie wejściem w życie ustawy z pakietu tzw. ustaw antykrzysowych, zmniejszającej limit pozaodsetkowych kosztów kredytu postawiły ten strategiczny cel pod znakiem zapytania, kierując główne tory działania Spółki na cel w postaci utrzymania działalności, w zmodernizowanej formie. Tym samym dotychczasowa strategia Spółki nie będzie czasowo realizowana, w jej miejsce zaś została zaimplementowana strategia zarządzania kryzysowego, pozwalająca Spółce przetrwać jeden z najtrudniejszych, jak dotąd w jej historii, okres, w tym zapewnić Spółce finansowanie.

Należy podkreślić, iż otoczenie prawno-gospodarcze Spółki jest w aktualnym stanie tak bardzo nieprzewidywalne, iż może się okazać, że ww. strategia okaże się nieskuteczna.

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 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 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. W obecnym stanie faktycznym wywołanym skutkami występowania w Polsce wirusa SARS-Cov-2 pozyskiwanie finansowania jest niezwykle utrudnione.

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 CAPITAL SERVICE S.A. współpracuje ze wszystkimi znaczącymi biurami informacji gospodarczej, to jest: BIG Infomonitor, KRD 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 związku ze zmianą otoczenia prawno-gospodarczego oraz zmianą strategii zarządzania nacisk na monitoring i windykację portfela pożyczkowego w najbliższych miesiącach będzie w Spółce istotny.

Dodatkowo - specyfiką działalności Spółki jest udzielanie pożyczek gotówkowych dużej grupie klientów (osób fizycznych) na relatywnie niewielkie kwoty, w efekcie nie występuje więc ryzyko koncentracji zadłużenia. Należności przeterminowane podlegają systematycznej sprzedaży.

Ryzyko nieterminowej obsługi długu oraz ryzyko postawienia w stan natychmiastowej wymagalności istotnych zobowiązań CAPITAL SERVICE S.A. w związku z niemożliwą do przewidzenia zaistniałą sytuacją związaną z wprowadzeniem w Polsce pandemii w ocenie Zarządu istnieje.

Ryzyko ogłoszenia upadłości przez CAPITAL SERVICE S.A.

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 dzień przygotowania niniejszego sprawozdania Spółka posiada znaczące wierzytelności, które nie zostały opłacone w terminie wobec: inwestorów platformy Mintos, Urzędu Skarbowego oraz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. W przypadku zobowiązań wobec platformy Mintos Spółka stara się wypracować porozumienie, umożliwiające spłatę zobowiązań. Rozmowy są w toku. Jeśli zaś chodzi o zobowiązania wobec Urzędu Skarbowego oraz ZUS to Spółka złożyła wnioski o umożliwienie dokonania spłat niniejszych zobowiązań w ratach.

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 (późniejszy Prezes Zarządu).

Z kolei w dniu 31 października 2019 r. z funkcji Prezesa Zarządu zrezygnował Adam Kuszyk. Funkcję tę przejął z dniem 1 listopada 2019 r. założyciel i większościowy akcjonariusz CAPITAL SERVICE S.A.

W dniu 18 listopada 2019 r. w skład Zarządu powołany został Ovais Siddiqui w randze Wiceprezesa Zarządu. Z końcem listopada 2019 r. Zarząd opuścił Adam Kuszyk, który nadzoruje czynności podejmowane przez Zarząd z poziomu Rady Nadzorczej.

Zatem na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania skład Zarządu Spółki jest jednoosobowy. Prezesem Spółki jest Kazimierz Dziefak.

Co do zasady 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 któregośkolwiek 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 dokonywane są również bieżące zmiany w tym organie Spółki.

Ryzyko związane z wykorzystaniem kapitałów obcych

W prowadzonej działalności gospodarczej CAPITAL SERVICE S.A. posługuje się długim 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. 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. Platforma była do momentu wybuchu pandemii spowodowanej SARS-Cov-2, podstawowym źródłem finansowania Spółki. Wirus SARS-CoV-2 spowodował zmiany na platformie MINTOS polegające m.in. ograniczeniu aktywności inwestorów, wzrost przeterminowanych zobowiązań u wielu firm, w tym także u CAPITAL SERVICE. W chwili przygotowania tego sprawozdania ze względu na nieterminowe regulowanie zobowiązań wobec inwestorów z platformy Mintos, Spółka czasowo jest decyzją platformy zawieszona w możliwości pozyskiwania finansowania z tego źródła.

Sytuacja związana z Covid-19 miała bezprecedensowy wpływ na wszystkie przedsiębiorstwa w Polsce. Również CAPITAL SERVICE S.A. nie uchroniła się przed konsekwencjami wystąpienia pandemii tej choroby:

Od połowy marca 2020 r. od wdrożenia procedur wdrożenia środków ochrony zdrowia w Polsce CAPITAL SERVICE S.A. jest mniej wydajna w zakresie odzyskiwania spłat od pożyczkobiorców. Pożyczkobiorcy, którzy odwiedziliby Oddziały terenowe KredytOK w celu dokonania spłat, po wprowadzeniu ograniczeń w przemieszczaniu się rzadziej przychodzili do oddziału co odbiło się na wielkości wpływów od klientów. Zaobserwowano również pogarszanie się jakości portfela pożyczkowego. Zwykle można temu zaradzić poprzez intensyfikację działań windykacyjnych, aby zapobiec pogorszeniu portfela pożyczek, a w niektórych przypadkach - poprzez udzielenie restrukturyzowanych pożyczek Klientom mającym trudności z wywiązaniem się ze zobowiązań płatniczych. Obecnie działalność ta jest utrudniona, jednak w związku z łagodzeniem ograniczeń, Spółka liczy na wznowienie regularnej działalności.

W rezultacie CAPITAL SERVICE ma zaległości w wykupie z zaplanowanymi płatnościami do amortyzacji wobec inwestorów z platformy Mintos. W tym trudnym okresie Zarząd podjął działania mające na celu poprawę efektywności biznesu i zwiększenie przepływów pieniężnych poprzez m.in. cięcia kosztów. Niestety firmy pożyczkowe w Polsce nie uzyskały wsparcia finansowego ze strony rządu, co również wpływa na spowolnienie tempa powrotu do normalnej aktywności.

Na dzień sporządzenia niniejszego raportu toczą się rozmowy pomiędzy Grupą i platformą Mintos celem ustalenia finalnego porozumienia dotyczącego spłaty zobowiązań.

Ryzyko związane z negatywnym PR wobec Spółki CAPITAL SERVICE S.A.

CAPITAL SERVICE S.A. działa na rynku pożyczek gotówkowych oferowanych osobom fizycznym (konsumentom). Rynek ten jest trudny i narażony na negatywny odbiór. Konsekwencją wieloletniego negatywnego PR były, zdaniem Spółki, zmiany w zakresie limitu pozaodsetkowych kosztów kredytu w pakiecie tzw. ustaw antykryzysowych.

Spółka dotychczas każdego roku otrzymywała Certyfikat Audytu Etycznego Związku Przedsiębiorstw Finansowych (ZPF). Certyfikat potwierdza zgodność praktyk biznesowych Spółki z Zasadami Dobrych Praktyk KPF. Spółka na początku 2020 r. otrzymała taki certyfikat za rok 2019.

Ryzyko związane z ograniczeniem działalności do zdalnych kanałów sprzedaży

Jak wskazano wyżej, CAPITAL SERVICE S.A. w maju 2020 r. została zmuszona przez okoliczności wywołane epidemią koronawirusa oraz regulacje prawne wprowadzone przez Ustawodawcę w wyniku ww. pandemii, do zamknięcia oddziałów terenowych KredytOK. Tym samym podstawowym kanałem sprzedaży produktów finansowych oferowanych przez CAPITAL SERVICE S.A. stały się: Contact Center oraz strony www. Dotychczas kanały te były kanałami uzupełniającymi w stosunku do sprzedaży dokonywanej poprzez oddziały terenowe, podczas gdy na moment sporządzania niniejszego Sprawozdania, stały się jedynymi kanałami.

Spółka CAPITAL SERVICE S.A. jest w opinii Spółki dobrze przygotowana do oferowania produktów finansowych przez ww. kanały zdalne, gdyż przygotowania do tego trwały już od długiego czasu. Niemniej jednak, istnieje ryzyko, że przy dużej skali sprzedaży jedynie przez ww. kanały może dojść do błędów na różnych etapach tego procesu.

Ryzyko powyższe mitygowane jest poprzez wnikliwie przygotowane procedury, nowe modele scoringowe, stały nadzór nad doradcami DCC oraz monitorowanie ruchu na stronach www.

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.

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, co z kolei miało bezpośredni wpływ na zmiany procesów związanych z oferowaniem produktów finansowych.

2.4.2 Ryzyka związane z otoczeniem Spółki CAPITAL SERVICE S.A.

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+, Dobry Start, 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.

W związku z wprowadzeniem na terenie Polski stanu pandemii, ograniczeniem działalności gospodarczej przedsiębiorstw oraz licznymi ograniczeniami związanymi z przemieszczaniem się ludzi, nastąpiło znaczące spowolnienie gospodarki Polski, co ma bezpośrednio negatywny wpływ na Spółkę. Na wielu z pól działalności prowadzonej przez CAPITAL SERVICE nastąpiło spowolnienie lub zawieszenie działań z uwagi na braki w zasobach kadrowych, zmniejszeniem ilości Klientów, co spowodowało spadek poziomu sprzedaży. Klienci, zaniepokojeni swoją sytuacją zarobkową, są znacznie bardziej ostrożni w podejmowaniu nowych zobowiązań finansowych. Z drugiej strony Spółka, udzielając w bieżącym okresie pożyczek, musi wykazywać się ostrożnością i jeszcze głębszą oceną zdolności kredytowej swoich Klientów. To z kolei prowadzi do spowolnienia procesów.

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 Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce. 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 – co do zasady - Spółka czyniła.

Jednakże w wyniku pandemii Ustawodawca wprowadził regulacje prawną (Ustawę z dnia 31 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2020, poz. 568, 695) prowadzącą do obniżenia limitu pozaodsetkowych kosztów kredytu na okres 365 dni. Limit ten został obniżony wg następującego wzoru: $MPKK \leq (K \times 15\%) + (K \times n/R \times 6\%)$, przy czym pozaodsetkowe koszty kredytu konsumenckiego na bazie aktualnie obowiązującej regulacji nie mogą być wyższe od 45% całkowitej kwoty kredytu. Zatem z dotychczasowego poziomu 25% limit spadł do 15%, zaś z dotychczasowego poziomu 30% - do poziomu 6%. To proste porównanie pokazuje, jak drastycznie zmieniła się na czas określony 365 dni możliwość ociążania przychodów przez Spółkę.

Ryzyko zmiany przepisów prawa zmaterializowało się i istotnie uderzyło w działalność CAPITAL SERVICE, powodując konieczność wdrożenia zarządzania kryzysowego, którego konsekwencją są zmiany w organizacji, w sposobach sprzedaży, mające na celu możliwie elastyczne przeprowadzenie przedsiębiorstwa przez trudny czas pandemii.

Ryzyko związane z interpretacją przepisów podatkowych

Spółka 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 Spółki 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. Ryzyko to w obecnych okolicznościach faktycznych związanych z pandemią wydaje się wzierać na sile.

W związku z tym istnieje ryzyko, że część posiadanych przez CAPITAL SERVICE S.A. wierzytelności wobec osób fizycznych będzie niemożliwa do wyegzekwowania. Może to negatywnie wpłynąć na osiągnięte przez CAPITAL SERVICE S.A. wyniki finansowe.

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.

2.4.3 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 r. 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), z kolei – w lipcu 2019 – dokonano wykupu całości obligacji serii H, tym samym zrealizowała wszystkie świadczenia pieniężne wobec obligatariuszy związane z przedmiotową emisją.

CAPITAL SERVICE S.A. dotychczas w pełni wywiązała się z obowiązków wynikających z Warunków emisji obligacji, zatem ryzyko zaistnienia sytuacji przeciwnej należy uznać za niewielkie.

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

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.

Otoczenie gospodarcze Spółki zmienione występowaniem w Polsce stanu pandemii wywołanej wirusem SARS-CoV-2 nie jest aktualnie przyjazne, jeżeli chodzi o pozyskiwanie finansowania. W ocenie Spółki zatem pozyskanie nowego finansowania w najbliższych miesiącach może być utrudnione. Mając świadomość istniejących na rynku przeciwności Spółka terminowo realizuje swoje zobowiązania wynikające z emisji obligacji, utrzymując tym samym prawidłowe relacje z Inwestorami. Podobnie w przypadku platform *peer-to-peer* - Spółka pomimo zatrzymania inwestycji na tych platformach, stara się na miarę swoich możliwości realizować swoje zobowiązania (mając jednocześnie świadomość, że na razie nie jest w stanie uregulować ich całkowicie), tym samym zapewniając Inwestorów o swoim poczuciu odpowiedzialności.

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

Od początku 2019 r. 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.

W IV kwartale 2019 r. w systemie CRM zostały wprowadzone narzędzia, dzięki którym istnieje możliwość zaoferowania Klientowi szerszej niż dotychczas oferty ubezpieczeniowej. Wdrożone zostały także funkcjonalności ułatwiające pracę operacyjną doradcom np. zmiana raportów dziennych – tak by raport generował się automatycznie i dodatkowo wykrywał niezgodności kasowe. Nie ma przy tym również potrzeby drukowania raportu kasowego.

W omawianym okresie został także wdrożony nowy moduł w systemie CRM dotyczący automatycznego wyboru i typowania pożyczek do monitoringu DEBT+. Wdrożenie modułu ma duży wpływ na obniżenie poziomu szkodowości, ponieważ dzięki niemu Spółka dużo wcześniej może zareagować na zbliżające się problemy z obsługą pożyczek swoich klientów.

W związku z pojawieniem się wirusa COVID-19 Spółka prowadzi na bieżąco przegląd innowacyjnych projektów do implementacji pod kątem nowych wyzwań i potrzeb Spółki tak, by w pełni dostosować się do aktualnej sytuacji w Polsce. Intensywne prace zaowocowały wprowadzeniem do oferty pożyczki 4Ratki w pełni obsługiwanej przez Dział Contact Center.

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 pieniądze na swoim koncie. Kwoty oferowane przez firmy pożyczkowe są zazwyczaj niewielkie, co skutkuje relatywnie wysokimi kosztami stałymi. Grupa Klientów charakteryzuje się znacznie wyższym stopniem ryzyka i nie jest więc atrakcyjna dla bankowego sektora.

Ogólna kondycja rynku kredytów konsumpcyjnych oraz pożyczek niebankowych w 2019 r. była lepsza niż w 2018 r., pod warunkiem, iż weźmiemy pod uwagę wskaźniki dynamiki sprzedaży. W przypadku rynku pożyczek niebankowych dynamika sprzedaży spadała od III kwartału 2018 r. i zaczęła rosnąć na koniec ubiegłego roku, a co istotne, znajduje to potwierdzenie w danych BIK oraz Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (ZPF; dawniej Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związek Pracodawców).

Instytucje pożyczkowe uczestniczące w badaniu ankietowym Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce w 2019 r. udzieliły 649,9 tys. pożyczek na cele konsumpcyjne (o 15,7% mniej niż na koniec 2018 r.) o łącznej wartości 1,79 mld PLN i jest to niższa wartość o 11,1% niż w roku 2018. Jednocześnie jest to pierwszy spadek wartości rocznej sprzedanych pożyczek w historii badania. Dynamika wzrostu tej wartości w dwóch poprzednich latach była już na znacząco niższym poziomie niż we wcześniejszych okresach. W okresie 2018/2017 i 2017/2016 wzrost był na poziomie ok. 13–14%, rok wcześniej 28,1%. Średnie tempo rocznych zmian wartości udzielonych pożyczek w latach 2008–2019 wynosi obecnie 35,9%.

Liczba obsługiwanych Klientów wg stanu na koniec 2019 r., z wyjątkiem nieznacznego spadku na przełomie 2016 i 2017 r., w całym analizowanym okresie rośnie. Na koniec 2019 r. wyniosła 970,0 tys. i jest wyższa o 12,6% niż rok wcześniej.

Wartość portfela pożyczek udzielonych przez firmy objęte badaniem ankietowym Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce na koniec 2019 r. wyniosła z kolei 2,67 mld PLN i jest wyższa w porównaniu ze stanem sprzed roku o 18,5%. Jest to najniższa dynamika wzrostu *rdr* w całym analizowanym okresie. W dwóch poprzednich latach było to 20–23%. Średnie tempo zmian wartości portfela pożyczek w ujęciu rocznym w latach 2008–2019 to 45,1%.

Wyniki finansowe przedsiębiorstw zrzeszonych w Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce uczestniczących w badaniu trzeci rok z rzędu znajdują się na podobnym poziomie. W 2019 r. wyniosły 841,4 mln PLN i jest to nieznacznie mniej niż w 2018 r. (spadek o 2%; w 2018 r. – 858,7 mln PLN).

Aktualnie CAPITAL SERVICE S.A. jest jedną z czołowych firm pożyczkowych w Polsce. Jednym z celów Spółki na rok 2020 jest nie tylko utrzymanie posiadanej pozycji, ale także jej umocnienie. Zwłaszcza w tak trudnych jak obecnie warunkach. Liczba Klientów obsługiwanych przez Spółkę maleje. Powodem spadku Klientów jest m.in.: wybuch pandemii COVID-19, która powoduje szok podażowy i popytowy dla polskiej gospodarki. Ruch Klientów w oddziałach znacznie zmalał co znacząco wpłynęło na obniżenie portfela za I kwartał 2020 r. w porównaniu do roku poprzedniego. Spółka koncentruje swoje wysiłki w kierunku optymalizacji pracy w nowych warunkach.

4.2. Perspektywa rozwoju CAPITAL SERVICE S.A.

Wszelkie planowane obszary rozwojowe CAPITAL SERVICE S.A. na chwilę obecną są związane z doskonaleniem akcji windykacyjnej oraz wykorzystaniem kompetencji do zwiększania sprzedażowej skali działania poprzez stronę www oraz kanał Contact Center.

Wybuch pandemii COVID-19 spowodował, że najbliższe miesiące stanowią niepewność co do dalszego rozwoju sytuacji gospodarczej w kraju i działalności Spółki. Najważniejszym wyzwaniem jest koncentracja na zachowaniu płynności finansowej, w oparciu o bieżącą i możliwą do prowadzenia działalność. Aktualnie Spółka koncentruje się na zmniejszaniu kosztów. Zarząd Spółki dokłada wszelkich starań, by, pomimo trudnych warunków gospodarczych, dostosować się do aktualnej sytuacji i zapewnić pozytywną rentowność Spółki.