

SPRAWOZDANIE RADY NADZORCZEJ ARTERIA SPÓŁKA AKCYJNA Z OCENY SYTUACJI SPÓŁKI W ROKU 2010

Zgodnie z częścią III, punkt 1, obowiązujących od 1 stycznia 2008 roku Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW, które odzwierciedlają zasady ładu korporacyjnego i powinny być respektowane przez spółki notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych, Rada Nadzorcza przedstawia poniżej zwięzłą ocenę sytuacji spółki Arteria Spółka Akcyjna w roku 2010 (dalej „Spółka” lub „Arteria”).

I. Zwięzła ocena sytuacji finansowej Arteria S.A.

W roku obrotowym 2010, Arteria S.A. osiągnęła przychody na poziomie 16,2 mln zł. W tym okresie Spółka koncentrowała działalność operacyjną w obszarze dostarczania rozwiązań outsourcingowych za pośrednictwem call center - sprzedaży przez telefon i opierała się ona na zintegrowanym modelu zarządzania sprzedażą, realizowanym przy wsparciu własnego, 450 stanowiskowego call center zlokalizowanego w dwóch ośrodkach - w Warszawie i Gliwicach.

Arteria S.A. jako spółka dominująca w stosunku do innych spółek zależnych oraz będąca centrum kompetencyjno-kapitałowym dla Grupy Kapitałowej Arteria S.A., ponosiła w raportowanym okresie znaczącą część kosztów zarządu całego holdingu. Były one skoncentrowane w jednostkach wsparcia biznesowego, których zadaniem było wykonywanie zadań „back office” dla wszystkich spółek z grupy (m.in. administracja, księgowość, system rozliczeń, logistyka, usługi prawne, PR/IR). Pozwoliło to na skuteczne oddzielenie obszarów, które bezpośrednio budują wartość przedsiębiorstwa od działań stanowiących dla nich wsparcie. Dzięki temu spółki zależne mogły w większym stopniu skupić swoją działalność na ekspansji rynkowej i procesie kreowania nowych usług oraz dostarczaniu dodatkowych wartości dla klienta. Zysk netto Arteria S.A. wyniósł w 2010 r. 2,82 mln zł co w stosunku do roku poprzedzającego oznacza wzrost o 30,96%. Był on efektem wdrożenia polityki dywidendowej realizowanej przez spółki zależne, a więc typowego zjawiska w strukturach holdingowych. Warto odnotować, iż w okresie obrachunkowym w Arteria S.A. nastąpił widoczny wzrost zysku przypadającego na jedną akcję z kwoty 0,50 zł do kwoty 0,66 zł, osiągając najwyższy poziom w dotychczasowej historii Spółki.

II. Ocena sytuacji finansowej Grupy Kapitałowej Arteria S.A.

W roku obrotowym 2010, Grupa Kapitałowa Arteria S.A. osiągnęła przychody na poziomie 111 mln zł, przy 131 mln zł w analogicznym okresie roku ubiegłego. Głównym powodem spadku przychodów była zmiana modelu funkcjonowania spółki zależnej Rigall Distribution Sp. z o.o. oraz przejście na inny system rozliczeń z Citibank Handlowy S.A. Od 1 kwietnia 2010 r. spółka świadczyła usługi dla Citibank Handlowy S.A. według nowych zasad, które są bezpieczniejsze i gwarantują osiągnięcie stałej

marży mimo ograniczenia działalności operacyjnej i niższych przychodów niż w 2009 roku (w całym roku o ok. 30 mln zł). Nowy model współpracy umożliwił spółce zależnej Rigall Distribution generowanie zysku na działalności operacyjnej w każdym z trzech kolejnych kwartałów 2010 roku.

Dzięki ścisłej kontroli kosztów i monitorowaniu efektywności poszczególnych projektów, w 2010 r. koszt własny sprzedaży na poziomie skonsolidowanym uległ obniżeniu o 17,21%, w stosunku do kosztów poniesionych przez Grupę Kapitałową Arteria S.A. po 12 miesiącach 2009 r. W efekcie EBITDA wyniosła 13,1 mln zł (wzrost o 44%), natomiast zysk z działalności operacyjnej na poziomie skonsolidowanym odpowiednio 9,81 mln zł (wzrost o 5,97%). Zysk netto przypadający jednostce dominującej wzrósł do poziomu 5,7 mln zł wobec 4,19 mln zł osiągniętego w analogicznym okresie roku ubiegłego (wzrost o 36%).

W 2010 roku zbudowany został silny Pionu Call Center, oparty na połączeniu doświadczenia i kompetencji Arteria S.A. i spółki zależnej Gallup Sp. z o.o. (łącznie 450 stanowisk telemarketingowych). Dzięki temu udało się nie tylko utrzymać skalę współpracy z największymi klientami, ale także zadbać o jej poszerzenie i rozwój, koncentrując się na usługach długoterminowych.

Pion Sprzedaży Aktywnej, działający od 2010 roku w nowym modelu biznesowym, mimo widocznego zahamowania dynamiki rynku usług finansowych oraz niższej sprzedaży prowadzonej w salonach sieci Media Saturn Holding Polska, generował z kwartału na kwartał wzrastający poziom marży oraz wprowadzał do oferty nowe usługi. Flagowym rozwiązaniem wprowadzonym dla klientów sieci MSHP w 2010 r. był Power Serwis - specjalistyczne usługi instalacyjne i logistyczne dedykowane dla klientów dokonujących zakupów sprzętu AGD, RTV oraz platform cyfrowych na terenie całej Polski, realizowane siłami własnych zespołów monterskich.

W ramach Pionu Sprzedaży Aktywnej rozpoczęto budowę nowego kanału sprzedaży - sieci mobilnych doradców handlowych z ofertą skierowaną do rynku biznesowego; bazowa oferta biznesowa tej struktury oparta była na rozwiązaniach sieci Play dla biznesu oraz sprzedaży energii oferowanej przez Vattenfall.

2010 rok to okres zmian struktury organizacyjnej w Rigall Distribution - nowego podziału na Regiony Sprzedaży oraz zmian w sposobie zarządzania i administracji oraz świadomej rezygnacji z realizacji projektów, które w dłuższym okresie nie rokowały wypracowania satysfakcjonującego poziomu masy marży.

W 2010 roku bardzo dynamicznie rozwijał się trzeci z filarów operacyjnych Grupy Arteria - Pion Wsparcia Sprzedaży. W tym okresie grupa wygrała kilka znaczących przetargów, pozyskując kolejnych strategicznych klientów. Równocześnie realizowano szereg rentownych projektów dla dotychczasowych klientów. Przykładem takiego kontraktu jest prowadzona od ponad 6 lat współpraca z Telekomunikacją Polską (realizowana przez spółkę zależną Trintab S.A.), koncentrująca się na wspieraniu procesowym bezpośrednich i pośrednich kanałów sprzedaży TP S.A.

W ramach Pionu Wsparcia Sprzedaży realizowane były także duże projekty z obszaru outsourcingu sił sprzedaży, działania merchandisingowe w Punktach Obsługi Klienta, usługi konfekcyjno-logistyczne oraz instalacji nośników reklamowych w największych sieciach supermarketów w Polsce. Ważnym ogniwem Pionu Wsparcia Sprzedaży była agencja komunikacji zintegrowanej Polymus Sp. z o.o., koncentrując swoją działalność na trzech głównych obszarach: marketingu bezpośrednim (promocje sprzedażowe, programy lojalnościowe), usługach typu field marketing (merchandising, animacje sprzedaży) oraz eventach (wydarzenia specjalne, ambient media, roadshow, konferencje).

2010 rok to także okres informatyzacji Grupy Kapitałowej Arteria S.A. oraz aktywnego pozyskiwania środków unijnych na ten cel. Dzięki skuteczności wewnętrznego zespołu centrum projektów UE, wartość wszystkich projektów objętych wnioskami złożonymi przez Grupę Kapitałową Arteria S.A., w ramach realizowanych projektów unijnych, wynosi obecnie ponad 32,7 mln zł, z czego całkowita kwota dofinansowania wynosi 10,3 mln zł. Środki przeznaczone są w pierwszej kolejności na budowę systemów informatycznych klasy BPM, klasy BPMS oraz Action Monitoring, system wsparcia sprzedaży Business Center, Loyalty Center oraz na szkolenia i rozwój kapitału ludzkiego. W programach beneficjentami jest łącznie 5 spółek wchodzących w skład Grupy Kapitałowej Arteria S.A. (Arteria, Trimtab, Gallup, Polymus, Rigall Distribution). Spółki wchodzące w skład Grupy Kapitałowej Arteria S.A. planują także skorzystanie ze wsparcia finansowego, jakie zostanie przeznaczone ze środków Unii Europejskiej na realizację inwestycji technologicznych (tzw. kredyt technologiczny). Polegają one na zakupie nowej lub wdrożeniu własnej technologii, dzięki której uruchomiona zostanie produkcja nowych lub znacząco ulepszonych towarów lub usług.

III. Komitet Audytu

Ust. 7 Części III Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW stosowane przez członków rad nadzorczych mówi: „W ramach rady nadzorczej powinien funkcjonować, co najmniej komitet audytu. W spółkach, w których rada nadzorcza składa się z minimalnej wymaganej przez prawo liczby członków, zadania komitetu mogą być wykonywane przez radę nadzorczą”.

W opisanym okresie sprawozdawczym Spółka stosowała powyższą zasadę w ten sposób, iż funkcję komitetu audytu sprawują członkowie Rady Nadzorczej. W Radzie zasiadali członkowie posiadający odpowiednie kompetencje w dziedzinie rachunkowości i finansów. Z racji swego minimalnego wymaganego składu osobowego oraz stosowania pozostałych zasad dotyczących członków Rad Nadzorczych, takie rozwiązanie uznane zostało przez Radę za optymalne.

IV. Opis funkcjonowania systemu kontroli wewnętrznej w Spółce i zarządzania ryzykiem w odniesieniu do procesu sporządzania sprawozdań finansowych

Zarząd Arteria jest odpowiedzialny za system kontroli wewnętrznej w Grupie Kapitałowej Arteria S.A., a także za skuteczność jego funkcjonowania w procesie sporządzania sprawozdań finansowych.

Analogicznie, za system kontroli wewnętrznej w ramach poszczególnych spółek zależnych i skuteczność jego funkcjonowania w procesie sporządzania sprawozdań finansowych, odpowiedzialność ponoszą zarządy poszczególnych spółek zależnych.

Nadzór merytoryczny nad procesem przygotowania sprawozdań finansowych w Spółce oraz w poszczególnych spółkach zależnych sprawuje Dyrektor Finansowy - Członek Zarządu Arterii S.A. Za organizację prac związanych z przygotowaniem danych finansowych (zarówno w Arteria, jak i w spółkach zależnych), które stanowią podstawę do przygotowania rocznych i śródrocznych sprawozdań finansowych, odpowiedzialny jest osoba, której powierzono prowadzenie ksiąg finansowych oraz Pion Finansowy danej spółki zależnej. Zarząd Spółki na bieżąco śledzi zmiany wymagane przez przepisy i regulacje zewnętrzne odnoszące się do wymogów sprawozdawczości giełdowej i przygotowuje się do ich wprowadzenia z odpowiednim wyprzedzeniem czasowym, niezbędnym do ich należytego zastosowania, zarówno na poziomie spółki dominującej, jak i na poziomie spółek zależnych.

Wśród członków Zarządu oraz kadry kierowniczej dystrybuowane są na bieżąco raporty z informacją zarządczą analizujące kluczowe dane finansowe i wskaźniki operacyjne poszczególnych segmentów biznesowych. Systematycznie, w stale ustalonych terminach organizowane są spotkania zarządu z kadrą kierowniczą, w celu omówienia wyników finansowych w podziale na poszczególne segmenty działalności. Zarząd Spółki organizuje analogiczne spotkania z kierownictwem spółek zależnych.

Dane finansowe będące podstawą sprawozdań finansowych i raportów okresowych pochodzą z systemów finansowo-księgowych, w których rejestrowane są transakcje zgodnie z polityką rachunkowości (zatwierdzoną przez zarząd Spółki) opartych na Międzynarodowych Standardach Sprawozdawczości Finansowej.

Sprawozdania finansowe sporządzone przez Pion Finansów, po ich uprzedniej weryfikacji przez Dział Controllingu i Audytu Wewnętrznego, przekazywane są przez Dyrektora Finansowego do Zarządu Spółki. Podobną drogę przechodzą sprawozdania finansowe, spływające z poszczególnych spółek zależnych.

Sprawozdania finansowe przekazywane są do informacji członków Rady Nadzorczej. Co najmniej raz na kwartał, odbywają się posiedzenia Rady Nadzorczej, w trakcie których - w zależności od zapytań przedstawianych przez członków Rady Nadzorczej - Zarząd udziela informacji dotyczących kluczowych danych finansowych i wskaźników operacyjnych segmentów biznesowych.

Roczne i półroczne jednostkowe sprawozdania finansowe podlegają odpowiednio niezależnemu badaniu oraz przeglądowi przez biegłego rewidenta Spółki oraz Grupy Kapitałowej Arteria S.A. Wyniki badania i przeglądu prezentowane są przez biegłego rewidenta do Pionu Finansowego oraz Zarządu Arteria oraz analogicznie do Pionów Finansowych oraz zarządów spółek zależnych, a następnie publikowane w raportach z przeprowadzonych badań.

V. Ocena dotycząca zarządzania ryzykiem finansowym

Zarząd Spółki weryfikuje i uzgadnia zasady zarządzania ryzykiem finansowym dla poszczególnych spółek tworzących Grupę Kapitałową Arteria S.A. Na bieżąco monitorowane jest ryzyko cen rynkowych dotyczące wszystkich posiadanych przez nią instrumentów finansowych. W opisanym okresie, Grupa Kapitałowa Arteria S.A. posiadała pełną zdolność wywiązywania się z zaciąganych zobowiązań i na obecnym etapie nie przewiduje istotnych zagrożeń, które mogłyby wpłynąć na zwiększenie ryzyka utraty możliwości regulowania zobowiązań wobec zewnętrznych dostawców usług.

VI. Inne ryzyka istotne dla Spółki

Poza ryzykiem finansowym, najistotniejszymi ryzykami, które mają wpływ na realizację założonych przez Spółkę celów są:

- ryzyko związane z czynnikami ekonomicznymi i politycznymi,
- ryzyko zmiennego otoczenia prawnego,
- ryzyko wzrostu konkurencji,
- ryzyko kształtowania się kursu akcji i płynności obrotu w przyszłości,
- ryzyko niepowodzenia strategii rozwoju,
- ryzyko związane z utrzymaniem profesjonalnej kadry w Grupie Kapitałowej Arteria S.A.,
- ryzyko uzależnienia od najważniejszych odbiorców oraz ich utraty,
- ryzyko niezrealizowanych kontraktów,
- ryzyko naruszenia przepisów związanych z ochroną danych osobowych,
- ryzyko związane z inwestycjami i akwizycjami.

VII. Zmiany w podstawowych zasadach zarządzania Spółką i jej Grupą Kapitałową Arteria S.A.

W 2010 roku nie dokonywano radykalnych zmian w zasadach zarządzania przedsiębiorstwem Spółki i jego grupą kapitałową wypracowanych w roku poprzednim (ponadprzeciętny wzrost oraz ciągła rozbudowa Grupy Kapitałowej Arteria S.A. o kolejne firmy w latach 2006-2009, spowodowały konieczność restrukturyzacji organizacji; uznano że punktem wyjścia do skutecznej restrukturyzacji była umiejętność ciągłej optymalizacji kosztów przy zachowaniu najwyższych standardów świadczonych usług oraz utrzymywaniu wysokiego tempa rozwoju).

Jednocześnie w trakcie roku zoptymalizowano strukturę organizacyjną opartą o jednostki biznesowe oraz jednostki wsparcia biznesowego. Taki podział służy skutecznemu oddzieleniu obszarów, które bezpośrednio budują wartość przedsiębiorstwa od działań stanowiących dla nich wsparcie.

Wsparcie dla tych działań, pochodzące ze strony jednostek wsparcia biznesowego jest realizowane dzięki wdrożeniu spójnego systemu zarządzania strukturą oraz jej standaryzacji zlokalizowanej w poszczególnych centrach usług. Realizują one centralnie zadania „back office” dla wszystkich spółek z grupy (m.in. administracja, księgowość, system rozliczeń, usługi prawne czy PR/IR) ale także usługi konsultingu, zarządzania procesami biznesowymi, komunikacji marketingowej.

VIII. Ocena pracy Zarządu w okresie sprawozdawczym

W opinii Rady Nadzorczej, Zarząd Spółki należycie wywiązywał się ze swoich obowiązków. Ocenę swoją Rada Nadzorcza formułuje w oparciu o sprawowany w okresie sprawozdawczym bieżący nadzór nad działalnością Spółki, przegląd kluczowych spraw Spółki i dyskusje prowadzone na posiedzeniach Rady, a także na podstawie analizy przedstawionego sprawozdania z działalności Spółki oraz opinii i raportu biegłego rewidenta. Rada Nadzorcza pozytywnie ocenia podjęte przez Zarząd działania, bowiem bardzo szybkie tempo rozwoju oraz wzrost skali i obszarów działania powoduje naturalne zwiększenie stopnia złożoności działań prowadzonych przez Spółkę.

Odzwierciedleniem skuteczności stosowanych procedur kontroli i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych, są efekty w postaci wysokiej jakości tych sprawozdań, co potwierdzają wydawane dotychczas opinie biegłych rewidentów oraz wysokie oceny odbiorców.

Niniejsze sprawozdanie zostało przyjęte przez Radę Nadzorczą Spółki na posiedzeniu w dniu 2 czerwca 2011 roku.