

SPRAWOZDANIE RADY NADZORCZEJ ARTERIA SPÓŁKA AKCYJNA Z OCENY SYTUACJI SPÓŁKI W ROKU 2016

Stosując szczegółową zasadę II.Z.10.1 „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016”, Rada Nadzorcza przedstawia poniżej zwięzłą ocenę sytuacji spółki Arteria Spółka Akcyjna w roku 2016 z uwzględnieniem oceny systemów kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem, compliance oraz funkcji audytu wewnętrznego, w szczególności dotyczących raportowania finansowego i działalności operacyjnej (dalej „Spółka” lub „Arteria”).

I. Zwięzła ocena sytuacji finansowej Arteria

W 2016 roku na poziomie jednostki dominującej Arteria osiągnęła przychody ze sprzedaży o wartości 15 999 tys. zł., wobec 16 902 tys. zł w analogicznym okresie roku ubiegłego. Na przychody jednostkowe Spółki składała się niemal wyłącznie sprzedaż usług w segmencie usług call center.

Arteria S.A. jest spółką dominującą, skupioną na zarządzaniu spółkami Grupy Kapitałowej Arteria S.A. (dalej „Grupa Kapitałowa”) w holdingowym modelu zarządzania, w którym to Zarząd Arteria skupiając się na realizowaniu funkcji strategicznych w skali grupy. Z poziomu Spółki prowadzone są czynności zarządcze i kontrolne nad spółkami zależnymi. Obejmuje to przede wszystkim obszar zarządzania ryzykiem finansowym przy jednoczesnym zwiększaniu potencjału i elastyczności w tym zakresie całej Grupy Kapitałowej poprzez m.in. zastępowanie kredytów bankowych tańszymi pożyczkami wewnętrznymi. Zarząd Arteria prowadzi równoległe konsekwentne działania zmierzające do dalszego obniżenia kosztów stałych i ograniczenia środków ponoszonych na kontrolę i zarządzanie jednostkami zależnymi.

Obecny struktura Grupy Kapitałowej zarządzana z poziomu Arteria ma w możliwie najwyższym stopniu odzwierciedlać jej zdywersyfikowany model działalności biznesowej. Stąd jednostkowe wyniki finansowe Arteria osiągnięte w 2016 roku, nie odzwierciedlają faktycznej kondycji Spółki, które można ocenić analizując dopiero skonsolidowane wyniki finansowe.

II. Ocena sytuacji finansowej Grupy Kapitałowej

W okresie 2016 roku przychody ze sprzedaży na poziomie skonsolidowanym wyniosły łącznie 178 912 tys. zł i były wyższe w porównaniu z rokiem ubiegłym o 2 354 tys. zł (tj. o 1,33%). Przychody generowane były w rozbiciu na trzy podstawowe segmenty działalności operacyjnej: Pion Call Center, Pion Sprzedaży Aktywnej oraz Pion Wsparcia Sprzedaży.

Przychody z działalności pionu Call Center wzrosły w stosunku do analogicznego okresu roku ubiegłego o 19% (kwotowo o 17 475 tysięcy złotych). Był to najwyższy poziom sprzedaży tego segmentu w dotychczasowej historii działalności Grupy Kapitałowej, co umocniło pozycję Spółki jako lidera branży komercyjnych usług telemarketingowych w Polsce. Tak dobry wynik był możliwy do

osiągnięcia dzięki skutecznej dywersyfikacji źródeł przychodów pochodzących z działalności call center oraz unikalnej na polskie warunki ofercie obejmującej specjalistyczne know-how w zakresie *customer care* oraz innowacyjnych rozwiązań służących komunikacji z klientem klasy *omnichannel*. Przychody tego segmentu stanowiły nieco ponad 60% całej sprzedaży Grupy Kapitałowej w 2016 roku. Warto podkreślić, iż przychody tego segmentu rosną na podobnym poziomie od kilku lat.

Głównym źródłem przychodów ze sprzedaży w tym segmencie jest - budowane od ponad 10 lat - stabilne i mocno zdywersyfikowane portfolio klientów, z którymi Grupa Kapitałowa powiązana jest długoletnimi kontraktami pochodzącymi głównie z branży energetycznej, finansowej, wydawniczej i telekomunikacyjnej. Stabilność tę potwierdza informacja jaką Zarząd Arteria podał na wiadomości na przełomie III i IV kwartału 2016 roku dotyczącą pozytywnego wyniku postępowania przetargowego oraz wyboru oferty spółki Gallup Arteria Management Sp. z o.o. Sp.k. (spółka zależna Arteria S.A.) na zakup usług contact center na lata 2017-2019. Gallup Arteria Management Sp. z o.o. Sp.k. od 6 lat świadczy usługę contact center dla Tauron Obsługa Klienta sp.z o.o. Grupa Kapitałowa jest od lat największym dostawcą usług klasy customer care dla branży energetycznej w naszym kraju.

Drugim źródłem przychodów mającym istotny wpływ na poziom sprzedaży w segmencie Call Center w 2016 roku był projekt realizowany dla globalnego klienta w segmencie marketingu internetowego. Obecnie Grupa Kapitałowa świadczy dla niego usługi dla dziesięciu rynków Europy Środkowej i Wschodniej (Rosja, Ukraina, Rumunia, Węgry, Czechy, Słowacja, Białoruś, Kazachstan, Polska, Litwa). Skala projektu rośnie nieprzerwanie o początku 2015 roku. Aktualnie trwają intensywne testy i przygotowania do poszerzenia portfolio obsługiwanych krajów o kolejny, duży rynek Europy Zachodniej.

Wzrost sprzedaży osiągnięty w segmencie Call Center był możliwy także dzięki akwizycjom jakich Grupa Kapitałowa dokonała w drugiej połowie 2015 roku przejmując Contact Center sp. z o.o. oraz BPO Management Sp.z o.o. Dzięki przejęciom, ilość stanowisk telemarketingowych działających w ramach Grupy Kapitałowej wzrosła do 2200, a ponadto wzbogaceniu uległo dotychczasowe portfolio klientów o kontrakty z branży energetycznej, telekomunikacyjnej i turystycznej.

W 2016 roku przychody ze sprzedaży usług i produktów w segmencie Wsparcia Sprzedaży wyniosły 62 791 tysięcy złotych i były niższe niż rok wcześniej o 15 878 tysięcy złotych kiedy to osiągnęły odpowiednio 78 669 tysięcy złotych (różnica na poziomie 20%). Na działalność prowadzoną w tym segmencie składa się wsparcie technologiczne i operacyjne, w tym zarządzanie dokumentami i usługami back-office, dostarczanie specjalistycznych systemów IT, doradztwo operacyjne i projektowanie procesów biznesowych, realizacja kampanii marketingowych, programów lojalnościowych, usług merchandisingowych oraz projektowanie, produkcja i dystrybucja materiałów POSM.

W raportowanym okresie przychody pochodzące ze sprzedaży w segmencie Sprzedaży Aktywnej utrzymywały się na stabilnym poziomie, osiągając poziom 4 103 tysięcy złotych wobec 4 733 tysięcy złotych w 2015 roku (różnica na poziomie 13%). Przychody generowane były głównie z projektu związanego ze sprzedażą kart kredytowych dla kilku banków, realizowanego we własnych punktach zlokalizowanych w atrakcyjnych sprzedażowo lokalizacjach (galerie handlowe, lotniska). Podsumowując strukturę przychodów warto też zwrócić uwagę na wzrost pozostałych przychodów, których udział w całości sprzedaży Grupy Kapitałowej wyniósł niecałe 2%, ale był realizowany przy wysokiej dynamice w porównaniu do 2015 roku (wzrost na poziomie ponad 80%).

W 2016 roku Grupa Kapitałowa osiągnęła zysk operacyjny na poziomie 10 921 tysięcy złotych, a więc o 12% niższy niż w analogicznym okresie roku ubiegłego. O niższej rentowności w porównywalnym okresie zdecydowała konieczność dokonania restrukturyzacji rozwojowej nowo zakupionych spółek, zwłaszcza Contact Center Sp. z o.o. Wskaźnik EBITDA wyniósł w opisywanym okresie 16 922 tysiące złotych i był nieco niższy niż rok wcześniej (o 5%).

Zysk netto przypadający Spółce osiągnął w tym okresie 7 373 tysiące złotych co oznacza spadek w stosunku do analogicznego okresu roku ubiegłego o 28%. Wówczas wyniósł on odpowiednio 10 273 tysiące złotych. Na wynik netto IV kwartału 2016 roku miało wpływ zdarzenie jednorazowe, nie związane z działalnością operacyjną Grupy Kapitałowej. Dotyczyło ono wyjścia z trzech inwestycji kapitałowych prowadzonych w ramach Mazowieckiego Inkubatora Technologicznego. Wpłynęło to na zmniejszenie wartości zarządzanych aktywów w ramach spółki zależnej. Operacja obciążyła wynik Arteria na poziomie skonsolidowanym kwotą 1 550 tysięcy złotych. Zarząd Arteria przewiduje, iż wskazane wyjście kapitałowe zrealizowane w IV kwartale 2016 roku miały charakter jednorazowy, a podobne zdarzenia nie będą miały miejsca w 2017 roku.

III. Komitet Audytu

W opisanym okresie sprawozdawczym Spółka zgodnie z ustawą z dnia 7 maja 2009 r. o biegłych rewidentach i ich samorządzie, podmiotach uprawnionych do badania sprawozdań finansowych oraz o nadzorze publicznym (Dz. U. z 2009, nr 77, poz. 649) stosowała zasadę, iż funkcję komitetu audytu sprawują członkowie Rady Nadzorczej. W Radzie Nadzorczej zasiadali częściowo 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 Spółkę 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, 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 Prezes Zarządu Arteria. 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, odpowiedzialne jest zewnętrzne biuro rachunkowe. 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 Spółki 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 kadrami 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 zewnętrzne biuro rachunkowe, przekazywane są do Zarządu Spółki. Podobną drogę przechodzą sprawozdania finansowe, spływające z poszczególnych spółek zależnych. Sprawozdania finansowe przekazywane są do informacji członków Rady Nadzorczej.

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 Zarządu Arteria oraz analogicznie do 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. Na bieżąco monitorowane jest ryzyko cen rynkowych dotyczące wszystkich posiadanych przez nią instrumentów finansowych. W opisanym okresie, Grupa Kapitałowa 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 związane z utrzymaniem profesjonalnej kadry,
- ryzyko wzrostu kosztów wynagrodzeń osób,
- ryzyko niezrealizowanych kontraktów,
- ryzyko naruszenia przepisów związanych z ochroną danych osobowych,
- ryzyko związane z inwestycjami i akwizycjami.

VII. Ocena sytuacji Spółki, z uwzględnieniem oceny systemów kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem, compliance oraz funkcji audytu wewnętrznego

Spółka nie posiada odrębnych wewnętrznych struktur realizujących funkcję audytu wewnętrznego. Obowiązki kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem i compliance są zawarte w indywidualnych obszarach odpowiedzialności kierownictwa Spółki. Zarząd Spółki na bieżąco obserwuje ryzyka istotne dla Spółki starając się, w razie wystąpienia takiej konieczności, wprowadzać stosowne modyfikacje do działalności operacyjnej i realizowanej strategii rozwoju. Szczegółowy opis istotnych czynników ryzyka i zagrożeń z określeniem, w jakim stopniu Arteria jest na nie narażona i sposobów ograniczenia ryzyka zawarty został w raporcie rocznym Spółki na dzień i za rok obrotowy zakończony 31 grudnia 2016 roku.

VIII. Zmiany w podstawowych zasadach zarządzania Spółką i Grupą Kapitałową

W 2016 roku nie dokonywano radykalnych zmian w zasadach zarządzania przedsiębiorstwem Spółki i Grupą Kapitałową wypracowanych w latach poprzednich.

IX. 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 Nadzorczej, 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.

Niniejsze sprawozdanie zostało przyjęte przez Radę Nadzorczą Spółki na posiedzeniu w dniu 23 maja 2017 roku.

PODPISY CZŁONKÓW RADY NADZORCZEJ

Dariusz Stokowski
/Przewodniczący Rady Nadzorczej/

Piotr Schramm
/Członek Rady Nadzorczej/

Michał Lehmann
/Członek Rady Nadzorczej/

Paweł Tarnowski
/Członek Rady Nadzorczej/

Miron Maicki
/Członek Rady Nadzorczej/