



Sprawozdanie Zarządu z działalności  
LiveChat S.A. i Grupy Kapitałowej LiveChat Software  
w 2016 r. obr

Data publikacji: 14 czerwca 2017 r.

# Sprawozdanie Zarządu z działalności GK LiveChat Software

## Spis treści

Podsumowanie operacyjne

Opis organizacji Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Informacje o zawartych umowach

Perspektywy rozwoju

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Informacje o akcjach i akcjonariacie

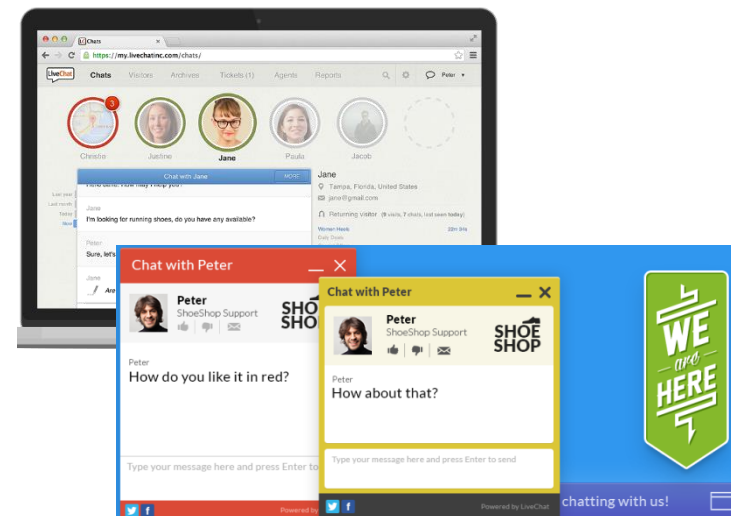
Władze Grupy Kapitałowej

W roku finansowym, który rozpoczął się 1 kwietnia 2016 r. a zakończył 31 marca 2017 r. Grupa Kapitałowa LiveChat Software zanotowała wzrost skonsolidowanych przychodów o 44% do 76,25 mln zł. Skonsolidowany zysk netto wzrósł w tym okresie o 53% do 42,92 mln zł.

Jednostkowy zysk netto LiveChat Software S.A. wyniósł 42,73 mln zł przy przychodach na poziomie 76,25 mln zł.

Dynamiczne wzrosty przychodów wynikają przede wszystkim z wzrostu liczby klientów, którzy wykorzystują rozwiązanie „LiveChat”. Na koniec roku finansowego z rozwiązania korzystało 19.251 firm, instytucji oraz uczelni. Jest to liczba o ok. 32,5% większa niż przed rok wcześniej. Choć przychody są ściśle związane z liczbą klientów korzystających z rozwiązania spółki, to ostateczny wynik zależy również od wybranego planu abonamentowego i liczby licencji wykupionych przez poszczególnych klientów.

Spółka oferuje swoje rozwiązanie w modelu SaaS (Software as a Service) co pozwala jej na świadczenie swoich usług na rynku globalnym. Według stanu na 1 maja 2017 r. liczba jej klientów przekroczyła 20 tys., a wśród nich znajdują się przedsiębiorstwa z ok. 150 krajów świata. Model biznesowy LiveChat Software pozwala też na notowanie bardzo wysokich marż, co wynika z niskich kosztów akwizycji i utrzymania klienta, połączonego ze skalowalnością biznesu. Przekłada się to na pozytywne i bardzo wysokie przepływy pieniężne. W minionym roku obrotowym przepływy pieniężne z działalności operacyjnej na poziomie jednostki dominującej wyniosły 42,42 mln zł. Warto zwrócić uwagę na przepływy operacyjne z działalności finansowej – były one negatywne i wyniosły -27,81 mln zł, co jednak jest efektem wypłacenia dywidendy z zysku za rok poprzedni. Na dzień 31 marca 2017 r. LiveChat Software S.A. dysponował środkami finansowymi w wysokości 33,56 mln zł.



# Podsumowanie operacyjne

## List do Akcjonariuszy

Szanowni Państwo,

Z przyjemnością oddaję do Państwa dyspozycji raport roczny opisujący wyniki finansowe oraz dokonania Grupy LiveChat Software oraz LiveChat Software S.A. w roku finansowym, który został zakończony w dniu 31 marca 2017 r.

W tym okresie Grupa uzyskała 76,25 mln zł skonsolidowanych przychodów i wypracowała 42,92 mln zł skonsolidowanego zysku netto. Jednostkowy zysk netto LiveChat Software S.A. wyniósł 42,73 mln zł przy przychodach na poziomie 76,25 mln zł.

Osiągnięte wyniki po raz kolejny udowadniają, że potrafimy notować zarówno bardzo wysokie dynamiki wzrostu, jak również marże. Naszym absolutnym priorytetem jest dalszy rozwój. Każdy projekt, który prowadzimy w LiveChat Software – czy będą to prace nad rozwojem naszego produktu, czy np. tworzenie treści eksperckich przez naszych specjalistów – ma ostatecznie na celu zainteresowanie i pozyskanie kolejnych klientów.

Zachęcam Państwa do uważnego śledzenia naszych raportów, w których co miesiąc informujemy o liczbie klientów korzystających z naszego rozwiązania „LiveChat”. Ma ona bezpośrednie i kluczowe przełożenie na osiąganie wyniki finansowe. W momencie w którym oddajemy to sprawozdanie do Państwa dyspozycji, ich liczba przekroczyła już strategiczny poziom 20 tysięcy, a w ostatnich miesiącach mogliśmy informować o przyrostach na poziomie ponad 500 klientów netto.

Tak dobre wyniki to efekt ciężkiej pracy całego zespołu. W kolejnych kwartałach będziemy kontynuować prace nad naszym produktem. Pracujemy nad rozwiązaniami, które pozwolą naszym partnerom na jego jak najlepsze dostosowanie do swoich potrzeb, jak również najbardziej efektywne wykorzystanie tego narzędzia, ale też nad edukacją klientów – tak, żeby umieli jak najlepiej wykorzystać te opcje, które już mają w swojej dyspozycji. Rozbudowujemy również kompetencje eksperckie i sprzedażowe w naszym zespole. Tych z Państwa, którzy są zainteresowani najbardziej wiedzą ekspercką udostępnianą przez nas partnerom zapraszamy do zapoznania się z naszym blogiem dostępnym pod adresem [www.livechatinc.com/blog](http://www.livechatinc.com/blog).

Liczba klientów i jej wzrost przekłada się bezpośrednio na przychody. Nie zmieniamy naszego modelu biznesowego, dzięki któremu uzyskujemy również bardzo wysoką rentowność. Przekłada się on na pozytywne i bardzo wysokie przepływy gotówkowe, dzięki czemu sami finansujemy swój rozwój ze środków własnych. Na poziomie jednostkowym przepływy pieniężne z działalności operacyjnej netto wyniosły w całym roku obrotowym 42,42 mln zł, dzięki czemu na koniec tego okresu LiveChat Software S.A. dysponował środkami finansowymi w wysokości 33,56 mln zł. Taka sytuacja pozwala nam podtrzymać politykę dywidendową, która zakłada przeznaczanie dla Akcjonariuszy całego wypracowanego zysku, z wyjątkiem sytuacji w której pojawi się możliwość takiej inwestycji która przyniosłaby im większą stopę zwrotu.

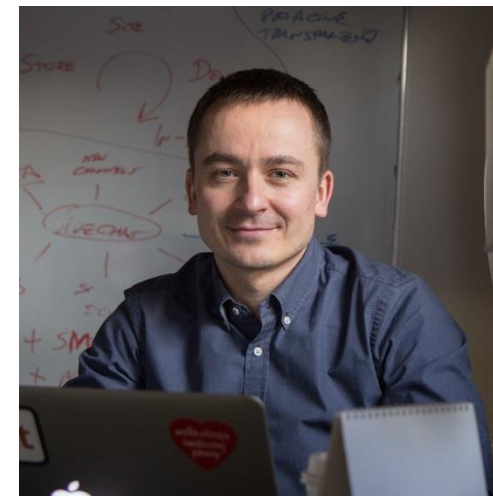
W tym roku weszły w życie nowe przepisy KSH, zgodnie z nimi w przypadku posiadania przez spółkę aktywów z tytułu rozpoznania prac rozwojowych nie można dokonać podziału zysku w tej wysokości. Oznacza to, że możemy przeznaczyć na dywidendę maksymalnie 36 307 500,00 zł, co dokładnie wyjaśniamy w Sprawozdaniu Finansowym. Zarząd proponuje Walnemu Zgromadzeniu podział zysku zakładający przeznaczenie na dywidendę właśnie takiej - maksymalnej - kwoty. Przyjęcie tej rekomendacji będzie oznaczać wypłatę w rekordowej wysokości 1,41 zł na akcję wobec 1,08 zł na akcję przed rokiem.

Szanowni Państwo, dziękując za zaufanie, zapraszam do zapoznania się z całym raportem. Zachęcam też do śledzenia naszych raportów, ze szczególnym uwzględnieniem tych informujących o liczbie klientów. Zapraszamy do kontaktu z nami, oczywiście zwłaszcza przez „LiveChat” na stronie relacji inwestorskich.

Z wyrazami szacunku

Z poważaniem

Mariusz Cieply, Prezes Zarządu



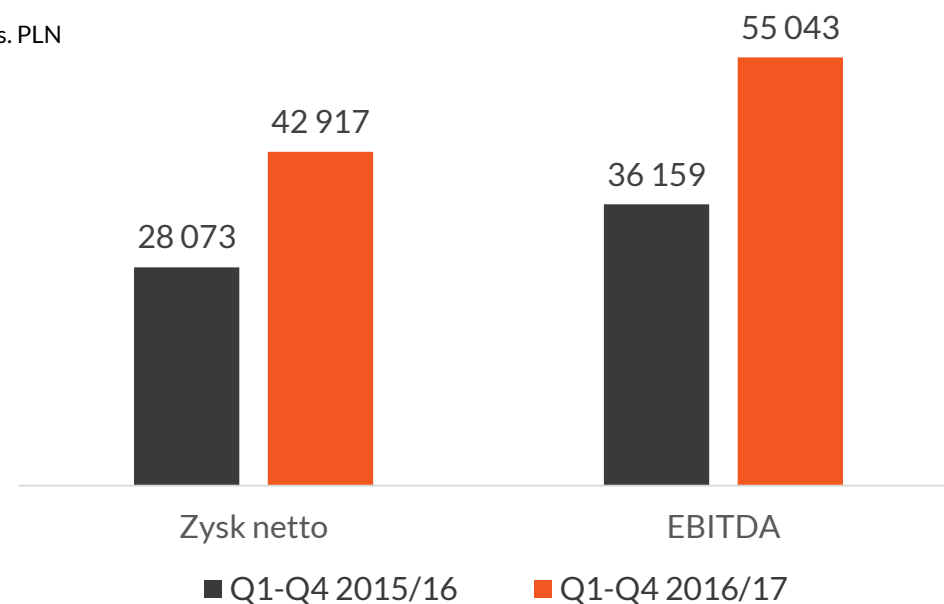
# Podsumowanie operacyjne

## Wybrane skonsolidowane dane finansowe

| [PLN]  | 2016 r. obr.      | 2015 r. obr.      | Zmiana     |
|--|-------------------|-------------------|------------|
| Przychody netto ze sprzedaży produktów, towarów i materiałów | 76 254 434        | 53 032 517        | 44%        |
| EBITDA   | 55 042 772        | 36 158 973        | 52%        |
| Zysk (strata) z działalności operacyjnej                     | 53 349 572        | 34 948 686        | 53%        |
| Zysk (strata) brutto   | 53 468 384        | 35 070 620        | 52%        |
| <b>Zysk (strata) netto</b>                                   | <b>42 916 950</b> | <b>28 072 604</b> | <b>53%</b> |
| Przepływy pieniężne netto                                    | 11 535 630        | 8 052 709         | 43%        |
| z działalności operacyjnej                                   | 43 204 610        | 28 480 135        | 52%        |
| z działalności inwestycyjnej                                 | -3 858 980        | -2 144 926        | 80%        |
| z działalności finansowej                                    | -27 810 000       | -18 282 500       | 52%        |
| Liczba akcji   | 25 750 000        | 25 750 000        | -          |
| Zysk (strata) na jedną akcję zwykłą                          | 1,67              | 1,09              | 53%        |

| [PLN]                                  | 31 marca 2017 r. | 31 marca 2016 r. | Zmiana |
|--|------------------|------------------|--------|
| Aktywa razem                           | 47 532 524       | 32 075 997       | 48%    |
| Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania | 2 884 019        | 2 549 882        | 13%    |
| Zobowiązania długoterminowe            | 0                | 575              | -      |
| Zobowiązania krótkoterminowe           | 2 884 019        | 2 549 307        | 13%    |
| Kapitał własny                         | 44 648 504       | 29 526 115       | 51%    |
| Kapitał zakładowy                      | 515 000          | 515 000          | -      |
| Liczba akcji                           | 25 750 000       | 25 750 000       | -      |
| Wartość księgowa na jedną akcję        | 1,73             | 1,15             | 51%    |

tys. PLN



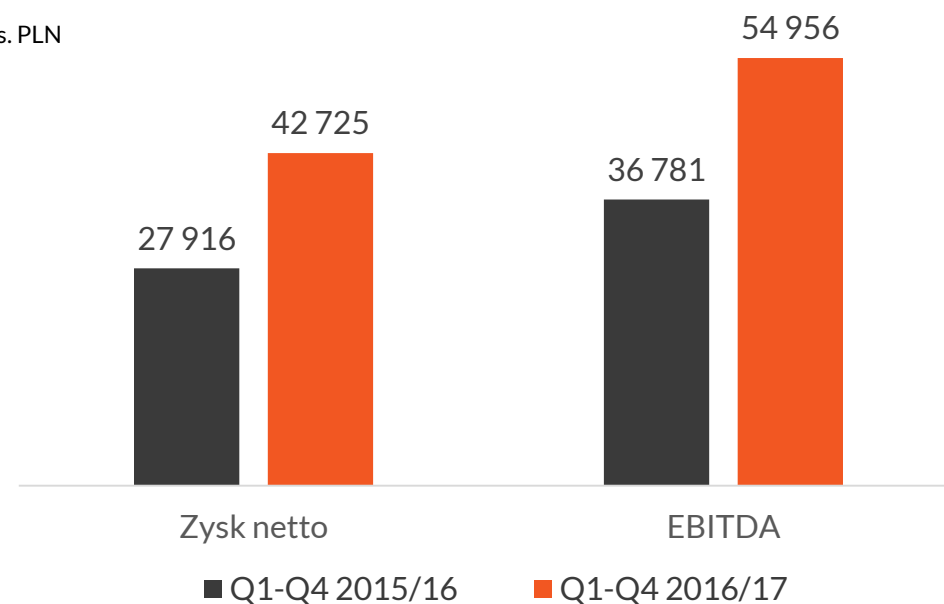
# Podsumowanie operacyjne

## Wybrane jednostkowe dane finansowe

| [PLN]  | 2016 r. obr.      | 2015 r. obr.      | Zmiana     |
|--|-------------------|-------------------|------------|
| Przychody netto ze sprzedaży produktów, towarów i materiałów | 76 254 434        | 53 031 826        | 44%        |
| EBITDA   | 54 955 874        | 36 781 038        | 49%        |
| Zysk (strata) z działalności operacyjnej                     | 53 262 675        | 35 570 752        | 50%        |
| Zysk (strata) brutto   | 53 276 157        | 34 903 959        | 53%        |
| <b>Zysk (strata) netto</b>                                   | <b>42 724 724</b> | <b>27 916 025</b> | <b>53%</b> |
| Przepływy pieniężne netto                                    | 10 751 873        | 8 860 064         | 21%        |
| z działalności operacyjnej                                   | 42 420 853        | 29 287 489        | 45%        |
| z działalności inwestycyjnej                                 | -3 858 980        | -2 144 926        | 80%        |
| z działalności finansowej                                    | -27 810 000       | -18 282 500       | 52%        |
| Liczba akcji   | 25 750 000        | 25 750 000        | -          |
| Zysk (strata) na jedną akcję zwykłą                          | 1,65              | 1,08              | 53%        |

| [PLN]                                  | 31 marca 2017 r. | 31 marca 2016 r. | Zmiana |
|--|------------------|------------------|--------|
| Aktywa razem                           | 46 816 303       | 31 680 322       | 48%    |
| Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania | 2 682 647        | 2 461 390        | 9%     |
| Zobowiązania długoterminowe            | 0                | 0                | -      |
| Zobowiązania krótkoterminowe           | 1 294 373        | 1 552 312        | -17%   |
| Kapitał własny                         | 44 133 656       | 29 218 933       | 51%    |
| Kapitał zakładowy                      | 515 000          | 515 000          | -      |
| Liczba akcji                           | 25 750 000       | 25 750 000       | -      |
| Wartość księgowa na jedną akcję        | 1,71             | 1,13             | 51%    |

tys. PLN



# Podsumowanie operacyjne

## Najważniejsze wydarzenia roku obrotowego

### I KWARTAŁ

Na koniec I kwartału Spółka obsługiwała 15.892 klientów aktywnych i płacących klientów swojej usługi „LiveChat”, wobec 11.213 klientów przed rokiem. Wzrost liczby klientów w ujęciu netto (wliczając odejścia) wyniósł 450 netto w kwietniu, w maju 428, a w czerwcu 482. Zarząd podkreśla, że jego oferta jest skierowana do klientów biznesowych – firm, które posiadają własne strony internetowe i prowadzą za ich pośrednictwem sprzedaż lub kontaktują się z klientami. Obecnie klienci LiveChat Software wybierają spośród pięciu planów abonenckich. Ostateczny przychód na jednego klienta zależy od wybranego planu, a także liczby licencji przez niego wykupionych. Jeszcze w poprzednim roku finansowym Spółka rozszerzyła liczbę planów abonenckich z trzech, do pięciu. Dzięki temu jej oferta jest lepiej dostosowana do wymagań poszczególnych partnerów. Co więcej, wprowadzenie najniższego planu, skutecznie pomaga w ograniczeniu współczynnika odejść (churn). Spółka prowadzi różne działania mające ograniczyć churn, m.in. analizuje wszystkie przypadki odejść klientów.

### II KWARTAŁ

W każdym z miesięcy II kwartału spółka notowała bardzo dobre wyniki w zakresie pozyskiwania klientów. W lipcu wzrost liczby klientów wyniósł 312 netto, w sierpniu 394, a we wrześniu 351 netto. Ostatecznie na koniec I półrocza baza klientów liczyła 16.949 firm wobec 12.284 przed rokiem. W październiku wzrost wyniósł 460 klientów netto.

W dniu 18 lipca sprawozdaniem odbyło się Zwyczajne Walne Zgromadzenie. Akcjonariusze zdecydowali o podziale zysku zgodnym z rekomendacją przedstawioną przez Zarząd. Zgodnie z nią podział jednostkowego zysku LiveChat Software S.A., który w roku obrotowym zakończonym 31 marca 2016 r. wyniósł 27.916.025,35 PLN, w taki sposób że:

- 27.810.000,00 PLN – przeznaczone na dywidendę
- 106.025,35 PLN – przeznaczone na kapitał zapasowy.

Oznacza to, że wartość dywidendy na jedną akcję wynosi 1,08 PLN. Walne Zgromadzenie zdecydowało również o zmianach w składzie Rady Nadzorczej. Odwołani z niej zostali pan Grzegorz Bielowicki i pan Piotr Sulima. W ich miejsce powołaną panią Martę Ciepłą i pana Marcina Mańdziaka.

Istotnym wsparciem dla działań marketingowych spółki są wysokie miejsca w rankingach branżowych. Rozwiązanie LiveChat Software zostało uznane za lidera rynku w raporcie przygotowanym przez serwis G2 Crowd. Według raportu „Live Chat Grid Report Fall 2016”, który został ogłoszony 15 listopada. LiveChat ponownie otrzymał najlepsze noty w zakresie „consumer satisfaction”. Kilka dni wcześniej serwis GetApp ogłosił raport GetRank w którym LiveChat zajmuje drugie miejsce wśród wszystkich aplikacji Customer Service.

### III KWARTAŁ

W III kwartale Spółka kontynuowała rozwój w obszarze pozyskiwania nowych klientów i rozbudowy bazy abonentów. Na koniec grudnia 2016 r. liczba firm korzystających z rozwiązania „LiveChat” wynosiła 18.070. Tylko w październiku przyrost klientów w ujęciu netto wyniósł 460, w listopadzie 362, a w grudniu – 299. Przełom roku, ze względu na sezonowość, jest stosunkowo słaby pod względem procesu pozyskiwania klientów.

### IV KWARTAŁ

Na koniec roku obrotowego liczba klientów korzystających z płatnej wersji produktu LiveChat wyniosła 19.251 wobec 14.532 klientów rok wcześniej. W marcu w ujęciu miesiąc do miesiąca liczba klientów wzrosła o 504 netto (uwzględniając odejścia, w lutym było to 431 klientów netto, a w styczniu 246 netto. Warto zwrócić uwagę, że początek obecnego roku finansowego minął pod znakiem bardzo dobrych wyników w zakresie pozyskiwania nowych klientów. W kwietniu ich liczba wzrosła o 526, a w maju – o 505 netto, co przełożyło się na przekroczenie granicy 20 tys. płacących klientów (20.282 klientów na dzień 1 czerwca).

W I kwartale Spółka pozostała poinformowana o istotnych zmianach w akcjonariacie. W dniu 26 stycznia 2017 r. otrzymał zawiadomienie od Tar Heel Capital OS, LLC z siedzibą w USA (THC OS). Zgodnie z nim THC OS zmniejszył swoje zaangażowanie poniżej progu 5% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki.

W efekcie transakcji przeprowadzonych w ramach procesu „przyspieszonej księgi popytu” w lutym udział Porozumienia Akcjonariuszy w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki spadł poniżej 50% do 46,99% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki.

W maju LiveChat Software zdobył wyróżnienie SalesTech Award. Rozwiązanie LiveChat zostało uznane za najlepsze w kategorii „Customer Engagement”. Nagrody SalesTech są przeznaczone dla najlepszych firm i produktów technologicznych, które wspierają proces sprzedaży. Więc o konkursie i nagrodach można się dowiedzieć na stronie internetowej salestechawards.com. Zwycięzców wybierają użytkownicy w głosowaniu. Sam konkurs jest organizowany przez zrzeszającą ponad 100 tys. profesjonalistów społecznością „B2B Technology Marketing Community” z serwisu LinkedIn we współpracy z Crowd Research Partners.

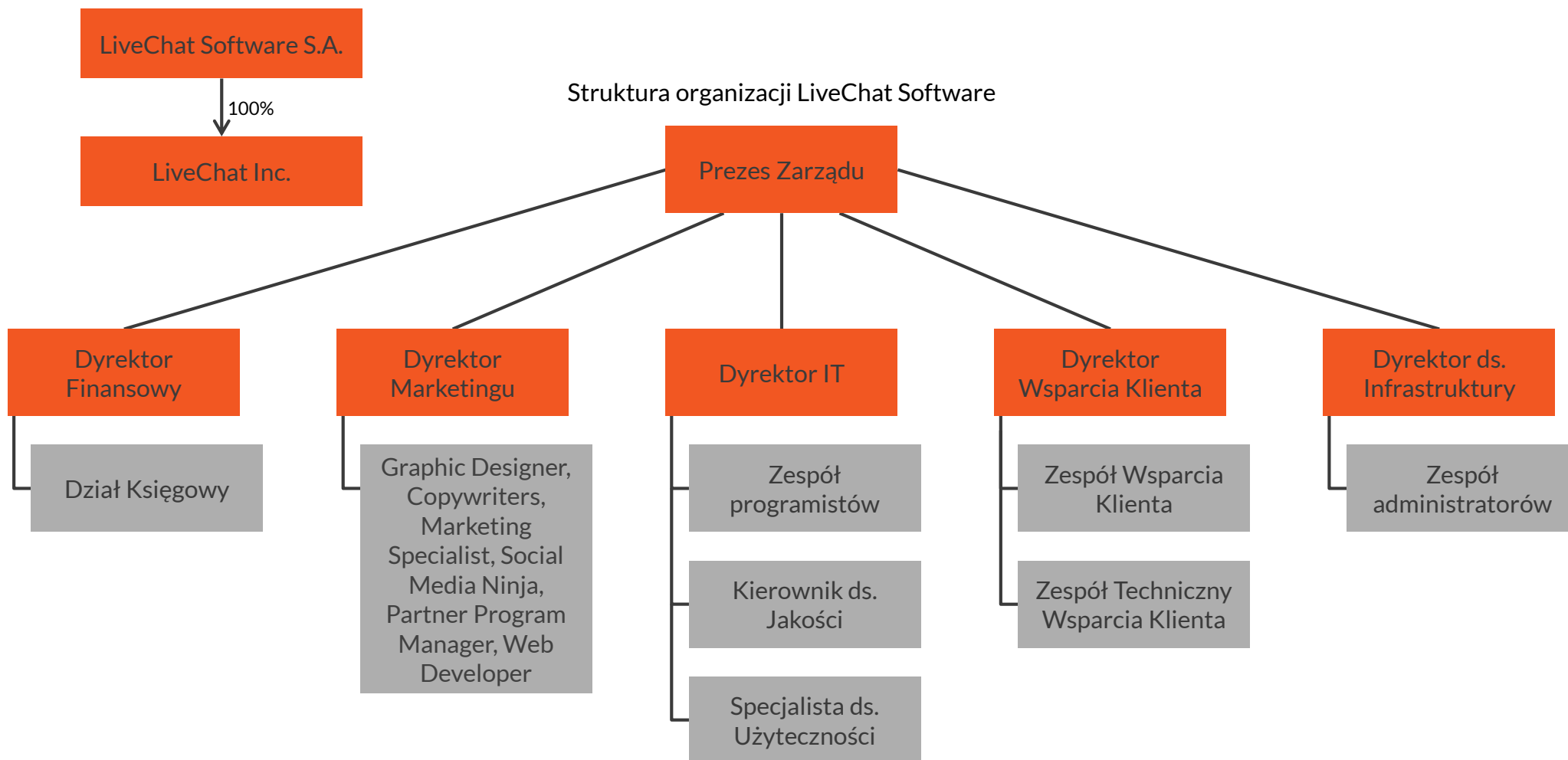
# Opis organizacji Grupy Kapitałowej LiveChat Software S.A.

Spółka LiveChat Software S.A. tworzy grupę kapitałową w skład, której wchodzi ona jako podmiot dominujący oraz spółka zależną LiveChat Inc. z siedzibą w USA, w której posiada 100% kapitału i 100% głosów. LiveChat Inc. Podlega konsolidacji metoda pełną.

Spółka nie posiada oddziałów.

## Zmiany w strukturze jednostki gospodarczej

W raportowanym okresie nie zaszły zmiany w strukturach organizacyjnych spółek z Grupy Emitenta.



# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Opis działalności prowadzonej przez Grupę

LiveChat Software S.A. jest producentem oraz globalnym dostawcą oprogramowania jako usługi LiveChat - oprogramowania komunikacyjnego dla biznesu. Produkt LiveChat służy do szybkiego i intuicyjnego kontaktu odwiedzających firmową stronę WWW z pracownikami firmy. Dodatkowo aplikacja uzyskuje informacje o zachowaniu klientów na stronie WWW, stanowiące atrakcyjne źródło wiedzy w procesie sprzedaży, obsługi i wsparcia klienta. Emitent jest producentem i dystrybutorem oprogramowania sprzedawanego w modelu SaaS (Software-as-a-Service - oprogramowanie jako usługa), służącego do komunikacji business-to-consumer (B2C) oraz business-to-business (B2B). Oferowany przez Emitenta produkt LiveChat adresowany jest do wszystkich firm, których wspólną cechą jest potrzeba komunikacji z klientami w Internecie.

Bieżąca działalność Grupy skupiona jest na dalszym udoskonalaniu produktu LiveChat przez zespół deweloperów, oferowaniu najwyższej jakości obsługi klienta oraz tworzeniu nowych kanałów pozyskiwania klientów. Sprawdzony model biznesowy Emitenta zakłada marginalny koszt pozyskania klienta bliski zeru. Relatywnie niski poziom kosztów stałych w Spółce i marginalny krańcowy koszt zmienny nowego klienta oraz brak konieczności ponoszenia dodatkowych nakładów inwestycyjnych umożliwiają skalowalność prowadzonego biznesu przy zachowaniu wysokiej rentowności działalności. Dzięki zastosowaniu odpowiedniej polityki marketingowej, w tym cenowej, produkt LiveChat jest głównie skierowany do średnich i małych przedsiębiorstw, jednak Spółka podejmuje działania mające na celu dotarcie do podmiotów o większej skali działalności – dalszy rozwój produktu, wprowadzanie nowych funkcjonalności oraz poziomów cenowych. Progresywny cennik umożliwia Spółce otrzymywanie wyższych przychodów od klientów, którzy wykorzystują większą liczbę funkcjonalności produktu LiveChat.

Grupa oferuje produkt LiveChat, który jest narzędziem służącym do bezpośredniej komunikacji pomiędzy odwiedzającym stronę, a jej właścicielem. Dla użytkownika końcowego ma ono postać okna rozmowy umieszczonego w witrynie internetowej. Z kolei właściciel strony ma dostęp do aplikacji bezpośrednio z poziomu przeglądarki internetowej lub za pomocą dedykowanej aplikacji przeznaczonej zarówno dla użytkowników komputerów stacjonarnych (Windows, Mac OS X), jak i platform mobilnych (iOS, Android). Zadaniem produktu jest wsparcie lub zastąpienie tradycyjnych metod sprzedaży prowadzonych w przedsiębiorstwie poprzez wsparcie klienta odwiedzającego witrynę oraz analizę jego potrzeb w czasie rzeczywistym.

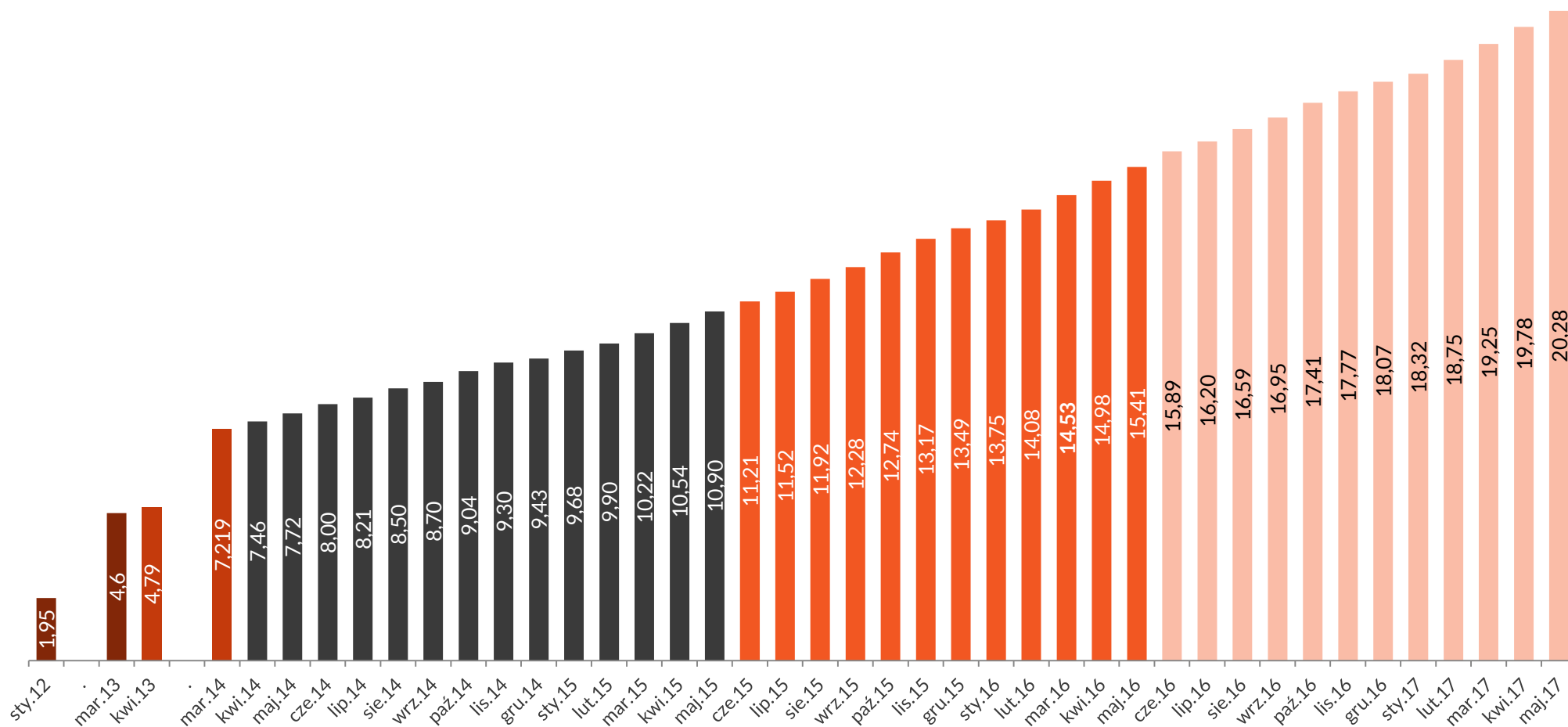
## Zasady sporządzenia rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego i podstawa publikacji

Niniejsze Sprawozdanie Zarządu z działalności LiveChat S.A. i Grupy Kapitałowej LiveChat za rok obrotowy 2016 (zakończony 31 marca 2017 r.) zostało sporządzone zgodnie z § 92 ust. 1 pkt 4 oraz § 92 ust. 3 w związku z § 91 ust. 5-6 oraz § 83 ust. 7 rozporządzenia Ministra Finansów z 19 lutego 2009 r. w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim (Dz. U. Nr 33, poz. 259 z późn. zm.).



# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Liczba klientów [tys.]



# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Opis sytuacji na rynku usług SaaS oraz w segmencie oprogramowania typu „live chat”.

Rynek oprogramowania SaaS (Software-as-a-Service) stanowi najbardziej perspektywiczną część rynku Cloud Computing polegającego na świadczeniu usług i oferowaniu produktów z obszaru technologii informacyjnych poprzez wykorzystanie chmury obliczeniowej. W ramach rynku Cloud Computing wyróżnia się segment chmury prywatnej, z której korzystają duże przedsiębiorstwa w celu optymalizacji własnych zasobów, oraz segment chmury publicznej, skierowanej do małych i średnich spółek, która pozwala na większą kontrolę nad wydatkami i możliwość rozłożenia ich w czasie. SaaS dynamicznie zastępuje tradycyjne oprogramowanie pozwalając klientom na optymalizację wykorzystywanych zasobów, podniesienie niezawodności, skalowalność i elastyczność wykorzystywanych rozwiązań. W ramach rynku Cloud Computing wyróżnia się także rynki:

- IaaS (Infrastructure-as-a-Service) – dostarczanie infrastruktury informatycznej,
- PaaS (Platform-as-a-Service) – sprzedaż wirtualnego środowiska pracy programisty,
- BPaaS (Business-Process-as-a-Service) – outsourcing procesów biznesowych.

Sprzedaż produktu w formie SaaS polega na zdalnym udostępnianiu oprogramowania przez Internet. W ramach SaaS świadczone są m.in. usługi wspomagające zarządzanie przedsiębiorstwem oraz sprzedaż produktów i usług przez nie oferowanych. Przychody spółek z branży SaaS generowane są głównie poprzez pobieranie z góry opłat abonamentowych za dostęp do usługi. Istnieje także wiele dodatkowych modeli pobierania opłat, m.in. opłata za transakcję, wolumen, funkcje, limity wykorzystania zasobów.

Sprzedaż oprogramowania w formie SaaS niesie za sobą znaczące korzyści zarówno po stronie klienta, jak i dostawcy. Najczęściej podkreślane korzyści dla klienta to:

- znaczące uproszczenie procesu implementacji aplikacji (krótki czas wdrożenia oraz marginalne koszty implementacji) – dotyczy to również aktualizacji oprogramowania do najnowszej wersji, która najczęściej wykonywana jest przez dostawcę automatycznie i bezobsługowo ze strony klienta,
- uzyskanie istotnych oszczędności na kosztach wsparcia i serwisu,
- przewidywalne, stałe i stosunkowo niższe płatności abonamentowe zamiast wysokiego jednorazowego kosztu zakupu oprogramowania i niezbędnej infrastruktury,
- elastyczny plan taryfowy pozwalający na rezygnację z usługi w dowolnym momencie,
- wysoka skalowalność produktu wraz ze wzrostem zapotrzebowania ze strony klienta,
- możliwość korzystania z aplikacji z dowolnego miejsca za pomocą komputerów stacjonarnych i urządzeń mobilnych.

Z punktu widzenia dostawcy sprzedaż oprogramowania w modelu SaaS oznacza:

- uproszczony proces dystrybucji,
- globalny zasięg oferowanych usług,
- uniwersalny charakter oprogramowania,
- kontrolę nad jakością wdrożenia u każdego z klientów,
- obniżenie kosztów serwisu i gwarancji,
- brak problemu piractwa,
- zachowanie wszelkich praw autorskich po stronie dewelopera.

Rynek SaaS stanowi dominującą część rynku Cloud Computing, którego wartość w 2015 r. szacuje się na ok. 110 mld USD. Wartościowo, największy udział w globalnym rynku SaaS przypada na rynki Ameryki Północnej, a w szczególności Stany Zjednoczone, które stanowią ok. 60% światowego rynku. Istotne znaczenie w tym aspekcie ma brak barier kulturowych związanych ze stosowaniem zaawansowanej technologii w ramach prowadzenia działalności gospodarczej. Jest to szczególnie istotne z punktu widzenia dostawców oprogramowania w formie SaaS dla małych i średnich przedsiębiorstw.

# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Opis sytuacji na rynku usług SaaS oraz w segmencie oprogramowania typu „live chat”.

Według dostępnych szacunków, wartość globalnego rynku SaaS w 2015 r. osiągnęła wartość 49 mld USD. Do 2018 r. może ona wynieść ok. 67 mld USD, co oznacza średnioroczny wzrost o 8,1%.

Wysoko rozwinięta infrastruktura internetowa oraz wysokie rozproszenie siły roboczej kreuje popyt na technologie mobilne, w tym te związane z technologią Cloud Computing, czego efektem są wyższe wydatki na wdrożenia technologii w formie SaaS. W rezultacie należy oczekiwać dalszego wzrostu globalnego rynku SaaS.

Pozytywną perspektywę rozwoju rynku potwierdzają dane z ankiety przeprowadzonej wśród kluczowych pracowników działów IT, które wskazują, iż 60,0% z nich planuje rozważyć zakup aplikacji w formie SaaS podczas kolejnej zmiany systemu w firmie. Głównymi czynnikami kreującymi rosnący popyt na usługi interaktywnego czatu są:

- rosnące potrzeby w zakresie obsługi klienta i przyspieszenia czasu obsługi,
- chęć obniżania kosztów obsługi klienta,
- rosnące znaczenie internetowych kanałów komunikacji,
- dążenie do maksymalizacji konwersji – stosunku osób dokonujących transakcję do osób odwiedzających stronę internetową.

Tradycyjne metody wymiany informacji na linii klient-sprzedawca jak usługi telefoniczne, zawartość stron internetowych (Pomoc / Najczęściej zadawane pytania) oraz wiadomości e-mail są stopniowo zastępowane przez narzędzia służące do bezpośredniej i natychmiastowej komunikacji z klientem, m.in. usługi typu live chat. Pozwalają one na otwarcie całkowicie nowego kanału obsługi klienta alternatywnego do tradycyjnych form m.in. call-center. Wykorzystanie takiego narzędzia istotnie podnosi efektywność osób zaangażowanych w obsługę klienta poprzez umożliwienie jednoczesnej obsługi kilku użytkowników.

Poza zmianami w sposobie komunikacji na linii klient-sprzedawca, naturalnym czynnikiem determinującym popularność oprogramowania w formie SaaS jest wartość rynku sprzedaży dokonywanej przez Internet.

Zgodnie z dostępnymi danymi do najważniejszych graczy na rynku oprogramowania „live support software” należą Zendeks, JivoSite, Tawk, Liveperson i Olark. Wartość samego rynku rozwiązań „live chat” jest bardzo trudna do oszacowania, m.in. ze względu na obecność na nim podmiotów, które nie publikują swoich danych finansowych. Z dostępnych danych wynika, że jego wartość może kształtować się na poziomie 600-750 mln dolarów.

# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Informacje o zawartych umowach

### Umowy znaczące dla działalności Grupy Kapitałowej

#### Umowa z podmiotem świadczącym usługę bramki płatności

Spółka zależna od Emitenta LiveChat Inc. korzysta z usług serwisu [www.authorize.net](http://www.authorize.net) prowadzonego przez z CyberSource Corporation HQ z siedzibą w San Francisco, USA, pełniącego funkcję pośrednika przeprowadzającego od strony technicznej płatność przy użyciu karty kredytowej w Internecie. Umowa między ww. stronami zawarta została poprzez przystąpienie do serwisu Authorize w oparciu o ogólne warunki umów stosowane przez Authorize i nie przybrała formy dokumentu.

Zgodnie z powyższymi warunkami stosunek prawny między użytkownikiem (w tym także Livechat Inc) a Authorize podlega prawu Stanu Kalifornia. Authorize nie gwarantuje pełnej funkcjonalności swoich usług, pełnionych za pośrednictwem strony [www.authorize.net](http://www.authorize.net). Przystępując do umowy użytkownik potwierdza, iż ma świadomość, że usługa prowadzona będzie za pośrednictwem sieci Internet, co czyni ją wrażliwą na ewentualne awarie infrastruktury, wynikające z różnych przyczyn takich jak atak sieciowy, przerwy w dostawie prądu.

Authorize ponadto nie jest odpowiedzialna za ewentualną szkodę wynikającą z korzystania z jej usług, w szczególności nie odpowiada za utratę danych, nieautoryzowany dostęp do danych przesyłanych za pośrednictwem jej strony [www.authorize.net](http://www.authorize.net), takich jak dane karty kredytowej. Powyższe ograniczenie odpowiedzialności nie jest zależne od przyczyny zaistnienia szkody – zarówno ataki hakierskie, nieszczęśliwe wypadki, jak i niedbałość, w tym rażąca niedbałość, nie mogą stanowić podstawy do podnoszenia roszczeń w stosunku do Authorize. Użytkownik zaś zrzeka się wszelkich roszczeń mogących wynikać z korzystania z usług Authorize i oświadcza, że z jej usług będzie korzystał na własne ryzyko. W razie gdyby jednakże uznać, że należne jest zapłata jakiegokolwiek odszkodowania przez Authorize na rzecz Livechat Inc, jego wysokość byłaby ograniczona do równowartości wynagrodzenia za okres ostatnich 30 dni lub do wysokości 100 dolarów.

Ponadto użytkownik zobowiązuje się do zwolnienia Authorize z odpowiedzialności za ewentualnie roszczenia podnoszone wobec niej przez podmioty trzecie, które to roszczenia pozostają w związku z korzystaniem przez użytkowników z usług Authorize.

Warunki umowne mogą być zmieniane przez Authorize jednostronnie, korzystanie z usług serwisu po zmianie warunków oznacza akceptację tejsz zmiany. Podobnie Authorize może jednostronnie zakończyć świadczenie usług, po uprzednim uprzedzeniu. Także wypowiedzenie umowy nie może rodzić odpowiedzialności odszkodowawczej Authorize.

#### Umowa z podmiotem świadczącym usługę rozliczania płatności

Spółka zależna od Emitenta LiveChat Inc. korzysta z usług serwisu [www.recurly.com](http://www.recurly.com), pełniącego funkcję podmiotu naliczającego opłaty od klientów Emitenta i pobierającego je automatycznie z kart kredytowych klientów. Umowa między ww. stronami zawarta została poprzez przystąpienie do serwisu Recurly w oparciu o ogólne warunki umów stosowane przez Recurly i nie przybrała formy dokumentu.

Umowa podlega prawu Stanu Kalifornia.

Usługa świadczona jest przez Recurly za prowizją naliczaną miesięcznie od wartości transakcji wyrażonej w dolarach, której wysokość może być zmieniona przez Recurly za 30 dniowym powiadomieniem.

Recurly nie jest odpowiedzialne i nie zwraca pobranych prowizji w razie np. żądania zwrotu ceny przez klienta Emitenta, oszustwa popełnionego przez klienta na Emitencie. Recurly nie świadczy także usług przechowywania środków pieniężnych.

Recurly nie ponosi odpowiedzialności za żadną szkodę, także w postaci utraconych zarobków, danych lub innych dóbr niematerialnych po stronie użytkownika, bez względu na przyczynę jej wystąpienia – czy szkoda będzie wynikała z korzystania z usług Recurly, nieautoryzowanego wpływania na treść usługi, działań lub oświadczeń jakichkolwiek podmiotów trzecich. Niezależnie od powyższych zastrzeżeń odpowiedzialność odszkodowawcza została między stronami ograniczona do wysokości sumy wynagrodzenia zapłaconego na podstawie umowy.

Recurly udziela LiveChat Inc. licencji na korzystanie z jej loga, nazwy i innych praw w zakresie wykorzystywania ich na stronach internetowych do identyfikacji podmiotu świadczącego usługę. Analogicznie, LiveChat Inc. udziela licencji do wszelkich treści zamieszczanych w serwisie Recurly.

Umowa przewiduje jednoroczny okres przedawnienia dla wszelkich roszczeń z nią związanych.

Z tytułu świadczenia usług Recurly pobiera opłaty zależne od wielkości obrotu.

#### Umowa z Global Payments Direct, Inc. oraz Comerica Bank

Umowa została zawarta w dniu 21 grudnia 2011 r. Na mocy tej umowy spółka zależna od Emitenta LiveChat Inc. korzysta z obsługi kart Visa i MasterCard. Umowa objęta jest standardowymi warunkami obsługi kart stosowanymi przez Comerica. Obsługa kart obejmuje w szczególności rozliczenia transakcji kartami Visa i MasterCard w związku z programem Livechat. Warunki umowy przewidują w szczególności, że LiveChat Inc. sam będzie zajmował się roszczeniami i reklamacjami zgłoszonymi w związku ze sprzedażą rozliczaną przez kartę. Livechat Inc. zobowiązany jest również naprawić szkodę poniesioną przez Global Payments Direct i Comerica Bank w związku ze sprzedażą rozliczaną przez kartę i wszelkimi roszczeniami (także roszczeniami osób trzecich) z tym związanymi.

# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Informacje o zawartych umowach

### Umowy znaczące dla działalności Grupy Kapitałowej

Warunki umowy wymieniają przypadki zwalniające Global Payments Direct oraz Comerica Bank od odpowiedzialności za naruszenie umowy. Ponadto odpowiedzialność Global Payments Direct oraz Comerica Bank ograniczona jest do średniej miesięcznej opłaty za usługi w okresie poprzednich 12 miesięcy lub krótszego od dnia zawarcia umowy. Global Payments Direct oraz Comerica Bank nie odpowiadają też za utracone korzyści, ani za transakcje dotyczące innych kart, jeżeli takie będą obsługiwane na wniosek Livechat Inc. i za zgodą Global Payments Direct. Global Payments Direct oraz Comerica Bank nie odpowiadają też za szkodę, jeżeli nie zostanie ona zgłoszona pisemnie w terminie 60 dni od naruszenia umowy, a w przypadku błędu billingowego, w terminie 90 dni od daty danego dokumentu.

Umowa po pierwszym roku odnawia się automatycznie co miesiąc, jeśli nie zostanie wypowiedziana przez LiveChat Inc. uprzednio w terminie wskazanym w umowie (przy czym w przypadku wypowiedzenia z naruszeniem postanowień umowy, Livechat Inc. będzie zobowiązane do zapłaty kwot ustalonych według zasad określonych w umowie). LiveChat Inc. może też wypowiedzieć umowę w przypadku naruszenia jej przez drugą stronę, jeżeli naruszenie nie zostanie usunięte. Global Payments Direct może także rozwiązać umowę (także bez wypowiedzenia w przypadku naruszenia umowy przez Livechat).

Warunki umowy określają też szczegółowo zasady obciążania w określonych przypadkach LiveChat Inc. kwotami transakcji (w szczególności w przypadku kwestionowania transakcji przez posiadacza karty), zakładania konta rezerwowego na zabezpieczenie roszczeń wobec LiveChat Inc., zasady odpowiedzialności Livechat za szkody instytucji finansowej wykonującej stosowne wycofanie środków na polecenie Global Payments Direct oraz Comerica Bank, zasady potrącenia kwot z tego konta i rozliczenia z tym związane, oraz przewidują roczny termin na wygaśnięcie roszczenia Livechat Inc. do zwrotu środków pozostałych na takim koncie. Warunki umowy określają też zasady zabezpieczenia na określonych kontach Livechat oraz wskazanie instytucji depozytariusza prowadzącej konta Livechat na potrzeby obsługi zadłużenia z tytułu umowy.

Umowa podlega prawu stanu Georgia. Spory związane z umową rozpoznawane są przez wskazane w warunkach umowy sądy w stanie Georgia.

Umowa udziela także ograniczonej licencji na użycie znaku Discover Program (identyfikującego karty Discover).

Cennik za usługi określony jest w stosownej tabeli cen.

### Umowa LiveChat Inc. z American Express Company

Spółka zależna od Emitenta LiveChat Inc. korzysta z usług serwisu strony <https://merchant.americanexpress.com> w celu obsługi kart AmericanExpress. Umowa zawarta jest za poprzez przystąpienie do wskazanego serwisu w oparciu o warunki stosowane przez ten serwis i nie przybrała formy dokumentu.

Koszty opłat ponoszone przez LiveChat Inc. w związku z korzystaniem z tego serwisu ustalone są w oparciu o procent obrotu – 2,89-3,20%, zgodnie z aktualną tabelą opłat. Warunki korzystanie z serwisu w szczególności zawierają szereg wyłączeń odpowiedzialności American Express Company wobec użytkowników. Warunki te wyłączają w szczególności odpowiedzialność American Express Company za wszelkie szkody pośrednie oraz za utracone korzyści związane z korzystaniem z serwisu. Zgodnie z warunkami, American Express Company nie ponosi też odpowiedzialności za usługi świadczone przez usługodawców za pośrednictwem wskazanego serwisu, ani za informacje i produkty oferowane za pośrednictwem serwisu lub stron podlinkowanych do serwisu.

American Express Company może jednostronnie zmienić warunki korzystania z serwisu. Warunki serwisu podlegają prawu stanu Nowy Jork.

# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Informacje o zawartych umowach

### Informacja o istotnych transakcjach z podmiotami powiązanymi

#### Umowa z LiveChat Inc.

W dniu 20 stycznia 2012 roku Emitent zawarł ze swoją spółką zależną LiveChat Inc. umowę na mocy, której spółka zależna zobowiązała się do dalszej sprzedaży dostępu do systemu LiveChat klientom końcowym ze Stanów Zjednoczonych Ameryki.

Zgodnie z umową, spółka LiveChat Inc. nabywa dostęp do systemu LiveChat od Emitenta, który następnie odsprzedaje klientom końcowym za cenę ustaloną przez Emitenta. LiveChat Inc. nie realizuje marży na odsprzedaży dostępu do systemu LiveChat.

Na podstawie faktur wystawionych przez LiveChat Inc. Emitent zwraca LiveChat Inc. wszystkie koszty poniesione przez LiveChat Inc. w związku z prowadzoną działalnością i wskazane w budżecie zaakceptowanym przez Emitenta. Zgodnie z zawartą umową, LiveChat Inc. ma prawo do naliczenia marży ustalonej jako 5% wybranych kosztów poniesionych bezpośrednio w związku ze sprzedażą, tj. kosztów obsługi płatności kartami kredytowymi, kosztów obsługi bankowej, kosztów obsługi księgowej i kosztów marketingowych.

Rozliczenie dokonywane jest miesięcznie na podstawie faktury wystawionej przez Emitenta odpowiadającej wartości dokonanej sprzedaży oraz faktur wystawianych przez LiveChat Inc. odpowiadającej wartości poniesionych kosztów powiększonych o wskazaną powyżej marżę. Wszelkie prawa własności intelektualnej, w tym znak towarowy, pozostaje własnością Emitenta.

Umowa została zawarta na czas nieoznaczony z możliwością wypowiedzenia za 14 dniowym okresem wypowiedzenia.

Umowa ogranicza odpowiedzialność Emitenta do kwoty zapłaconej na rzecz LiveChat Inc. przez okres 12 miesięcy.

Za okres 12 miesięcy zakończony 31 marca 2017 r. przychody ze sprzedaży LiveChat Inc. wyniosły 75 571 445,07 zł, a łączna wartość kosztów refakturowanych przez LiveChat Inc. wyniosła 13 514 399,66 zł. Wartość opisanej powyżej marży należnej spółce LiveChat Inc. wyniosła 874 608,00 zł. W poprzednim r. obr. wartości te wyniosły odpowiednio: 51 481 773,44 zł, 9 442 930,68 zł oraz 156.578,13 zł.

| [PLN]                                    | 2016 r. obr.  | 2015 r. obr.  |
|--|---------------|---------------|
| Przychody ze sprzedaży do LiveChat Inc   | 75 571 445,07 | 51 481 773,44 |
| Koszty zakupionych usług od LiveChat Inc | 13 514 399,66 | 9 442 930,68  |

### Informacje o transakcjach zawartych z podmiotami powiązanymi na warunkach innych niż rynkowe

Nie zawarto tego rodzaju transakcji.

### Zaciągnięte i wypowiedziane umowy kredytów i pożyczek

W okresie od 1 kwietnia 2015 r. do 31 grudnia 2016 r. Spółka nie posiadała umów kredytów i pożyczek.

### Udzielone pożyczki

Spółka nie posiada udzielonych pożyczek.

### Udzielone i otrzymane poręczenia i gwarancje

W okresie sprawozdawczym Spółka nie posiadała udzielonych lub otrzymanych poręczeń i gwarancji.

### Umowy objęcia obligacji

W 2016 roku finansowym Spółka nie posiadała umów objęcia obligacji.

### Umowy o współpracy lub kooperacji

W omawianym okresie sprawozdawczym LiveChat Software S.A. nie posiadała zawartych umów o współpracy lub kooperacji.

### Umowy ubezpieczenia

Grupa nie posiada umów tego rodzaju.

### Opis prowadzonych postępowań sądowych i administracyjnych

W okresie sprawozdawczym Grupa nie była stroną żadnych postępowań sądowych i administracyjnych

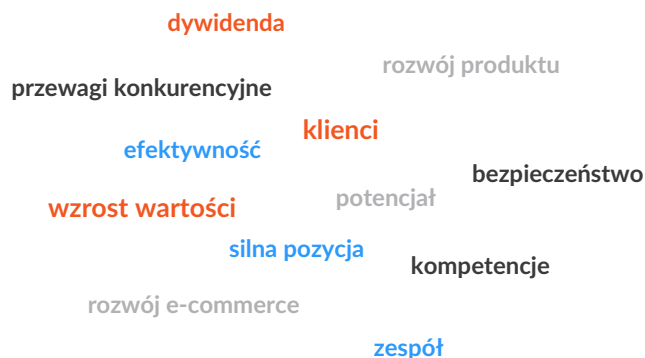
# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Perspektywy rozwoju

### Perspektywy rozwoju rynku na którym działa Grupa

Sektor usług Software as a Service w którym działa spółka, rozwija się bardzo dynamicznie.

Rynek oprogramowania typu live chat dla biznesu nie pokrywa się z rynkiem SaaS. Część konkurentów spółki świadczy swoje usługi, w mniej efektywnym, tradycyjnym modelu. Jednak w opinii Zarządu, model SaaS ma zdecydowanie największe perspektywy rozwoju, w związku z tym udział spółek świadczących usługi w tym modelu w całym rynku powinien rosnąć. Warto zwrócić uwagę na badania firmy Lead Ledger zgodnie z którymi obecnie z technologii live chat korzysta około 90 tys. firm na świecie. Tymczasem potencjał tego rynku szacuje na około 3,2 mln witryn. Zostawia to ogromny potencjał rozwoju dla całego sektora oraz LiveChat Software, którego strategicznym celem jest pozycja globalnego lidera pod względem liczby klientów.



### Strategia rozwoju Grupy

#### Rozwój produktu

Strategia rozwoju Emitenta zakłada stałe i zrównoważone nakłady na dalszy rozwój produktu LiveChat, w szczególności na:

- rozwój funkcjonalny aplikacji;
- nowe kanały komunikacji:
  - rozwój systemu „ticketowego” polegającego na zbieraniu informacji z różnych kanałów komunikacji z klientem do jednego systemu zarządzania obsługą klienta; wszelkie wiadomości od klientów są klasyfikowane, co pozwala na ich rozpatrzenie w krótkim czasie; funkcjonalność systemu pozwoli klientom na dalszą poprawę relacji na linii klient-sprzedawca, a docelowo, zwiększenie sprzedaży;
  - systemy mobilne;
  - media społecznościowe;
  - zintegrowany komunikator;
- narzędzia dla większych firm, tzw. „data driven”.

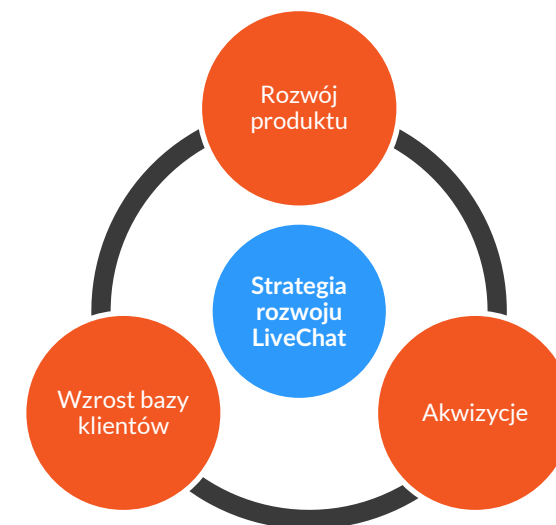
#### Wzrost bazy klientów

Spółka zakłada dalszy dynamiczny wzrost liczby klientów w oparciu o:

- Automatyzację działań marketingowych oraz marketing przychodzący („inbound marketing”);
- Stale umacnianie pozycji LiveChat w obszarze obsługi klienta;
- Nowy plan taryfowy dla firm „data driven”, a tym samym dotarcie do podmiotów o większej skali działalności wsparte przez dedykowanych specjalistów obsługi klienta (Key Account Managers) oraz planowane zawieranie umów Gwarancji Jakości Świadczonej Usług (SLA Service Level Agreement);
- Dalszy rozwój programu afiliacyjnego, w ramach których partnerzy (m.in. agencje interaktywne, partnerzy technologiczni, firmy typu call centers, BPOs) otrzymują prowizję w wysokości 20% płatną od wysokości opłat dokonywanych przez każdego poleconego klienta przez cały okres posiadania przez klienta wykupionej usługi.

### Akwizycje

W dłuższej perspektywie Emitent nie wyklucza rozwoju poprzez selektywne akwizycje podmiotów z branży obsługi klienta.



### Czynniki wpływające na wynik Spółki

W dłuższej perspektywie czasu zasadniczy wpływ na wyniki Emitenta będzie miała sytuacja na globalnym rynku e-commerce oraz usług SaaS (software as a Service).

# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Perspektywy rozwoju

### Ryzyka oraz kluczowe czynniki wpływające na perspektywy rozwoju Grupy

Na perspektywy rozwoju Spółki wpływ ma szereg czynników związanych z perspektywami rozwoju globalnej sieci Internet, sektora e-commerce, segmentu usług Software as a Service (SaaS) a w szczególności zapotrzebowania na rozwiązania wspierające sprzedaż oraz relacje z klientem typu live chat.

Coraz większa popularyzacja i dostępność Internetu w połączeniu z coraz wyższymi dostępnymi szybkościami transferu danych oraz wynikająca z nich popularność e-commerce pozytywnie wpływają na zapotrzebowania na rozwiązania LiveChat Software. Ważnym czynnikiem jest też dążenie przez klientów LiveChat Software do maksymalizacji konwersji, czyli do sytuacji w której jak najwięcej wizyt na ich stronach internetowych doprowadzi do dokonania realnej transakcji. Implementacja rozwiązania typu live chat wyraźnie przyczynia się do poprawy konwersji. Rozwiązania live chat są bardzo konkurencyjne pod względem skuteczności oraz kosztu w porównaniu do tradycyjnych metod kontaktu z klientem.

Zgodnie z obserwacjami tradycyjne metody wymiany informacji na linii klient-sprzedawca jak usługi telefoniczne, zawartość stron internetowych (Pomoc / Najczęściej zadawane pytania) oraz wiadomości e-mail są stopniowo zastępowane przez narzędzia służące do bezpośredniej i natychmiastowej komunikacji z klientem, m.in. usługi typu live chat. Pozwalają one na otwarcie całkowicie nowego kanału obsługi klienta alternatywnego do tradycyjnych form m.in. call-center. Wykorzystanie takiego narzędzia istotnie podnosi efektywność osób zaangażowanych w obsługę klienta poprzez umożliwienie jednoczesnej obsługi kilku użytkowników.

Poza zmianami w sposobie komunikacji na linii klient-sprzedawca, naturalnym czynnikiem determinującym popularność oprogramowania w formie SaaS jest wartość rynku sprzedaży dokonywanej przez Internet. Raport Forrester Research zakłada stopniowy wzrost udziału sprzedaży detalicznej przez Internet w ogóle sprzedaży detalicznej kosztem tradycyjnych metod. Prognozowana w ten sposób sprzedaż detaliczna przez Internet w Stanach Zjednoczonych w 2014 r. wynosi 291 mld USD (średnioroczny wzrost w latach 2012-2017 na poziomie 9,9%).

### Ryzyka związane z działalnością Grupy

#### Ryzyko związane z awariami technicznymi

Przedmiotem działalności Spółki jest sprzedaż oprogramowania, tj. autorskiego produktu LiveChat, który jest narzędziem w formie okna umieszczanego w witrynie internetowej, służącym do bezpośredniej komunikacji pomiędzy odwiedzającym stronę, a jej właścicielem. Bieżące działanie systemu wymaga utrzymania infrastruktury informatycznej oraz korzystania z usług zewnętrznych dostawców rozwiązań serwerowych. W związku z powyższym działalność Spółki narażona jest na ryzyko awarii oprogramowania, urządzeń elektronicznych oraz infrastruktury informatycznej.

W celu minimalizacji ryzyka awarii w infrastrukturze informatycznej, za której bieżące funkcjonowanie odpowiedzialny jest LiveChat Software, wprowadzono procedury i działania zapewniające archiwizację większości danych generowanych i przetwarzanych przez Emitenta. Dodatkowo, w ramach zautomatyzowanych procedur, Spółka tworzy kopie bezpieczeństwa danych.

#### Ryzyko związane z koncentracją produktową Grupy

Na dzień oddania Raportu działalność operacyjna Grupa opiera się na jednej podstawowej aktywności – sprzedaży usług (produkt LiveChat, który jest narzędziem w formie okna umieszczanego w witrynie internetowej, służącym do bezpośredniej komunikacji pomiędzy odwiedzającym stronę, a jej właścicielem). Z tego względu autorski system stanowi kluczowy element modelu biznesowego Emitenta oraz podstawowe źródło przychodów ze sprzedaży.

W przypadku istotnego spadku popytu rynkowego na produkt LiveChat, np. w wyniku utraty przewagi konkurencyjnej technologii Emitenta, załamania na rynku lub w konsekwencji innych negatywnych wydarzeń zewnętrznych lub wewnętrznych, Emitent jest narażony na ryzyko spadku przychodów ze sprzedaży LiveChat.

W celu minimalizacji powyższego ryzyka Emitent prowadzi prace nad poszerzeniem zakresu zastosowań obecnej technologii.

#### Ryzyko utraty Klientów

W ramach działalności, Spółka koncentruje się na świadczeniu najwyższej jakości usług, niemniej jednak w związku z możliwym wzrostem konkurencyjności rynku, nie można wykluczyć ryzyka istotnego odpływu Klientów. Opisany powyżej czynnik może mieć istotny negatywny wpływ na perspektywy rozwoju, osiągane wyniki, działalność operacyjną i sytuację finansową Emitenta.

#### Ryzyko związane z umowami zawieranimi z Klientami

LiveChat Software prowadząc działalność w segmencie oprogramowania sprzedaje swój produkt głównie poprzez swoją stronę internetową. Klient rozpoczyna korzystanie z usług Spółki po zaakceptowaniu „ogólnych warunków”, przy czym nie jest związany żadną umową terminową oraz nie obowiązują go terminy wypowiedzenia.

Skuteczne pozyskiwanie klientów przez Spółkę uzależnione jest od wielu czynników (m.in. atrakcyjności produktu oferowanego przez Spółkę, planów rozwoju klientów, upodobań klientów w poszczególnych krajach lub polityki cenowej Emitenta).



# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Perspektywy rozwoju

### Ryzyka związane z działalnością Grupy

#### Ryzyko związane z kluczowymi pracownikami Emitenta

Działalność Emitenta jest oparta na wąskim zespole osób, w tym na członkach Zarządu. Zespół kluczowych pracowników Emitenta skupia kompetencje w zakresie sprzedaży produktu Emitenta, programowania, analizy i przetwarzania danych, zarządzania technicznego, finansowego i strategicznego.

Utrata kluczowych osób może niekorzystnie wpłynąć na dalszą działalność Emitenta, sytuację finansową, majątkową i gospodarczą Emitenta oraz perspektywy rozwoju Emitenta poprzez ograniczenie możliwości sprzedaży produktu Emitenta, zdobywania nowych klientów oraz utrudnienie należytej obsługi obecnych klientów. Jakość produktu uzależniona jest od doświadczenia i umiejętności wykonujących je pracowników. Utrata kluczowych pracowników łączyłaby się również z koniecznością rekrutacji, przeszkolenia i przygotowania przez Emitenta nowych osób.

#### Ryzyko związane z istotnymi umowami

Spółka rozpoznaje ryzyko związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem, jak również rozwiązaniem umów istotnych, w tym wskutek ich wypowiedzenia. Niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez Emitenta umów istotnych może wiązać się z powstaniem po stronie LiveChat Software odpowiedzialności z tego tytułu, w tym odszkodowawczej.

#### Ryzyko związane z ochroną własności intelektualnej Grupy oraz tajemnicy przedsiębiorstwa

Działalność LiveChat Software i jego pozycja konkurencyjna jest uzależniona od zapewnienia całościowej ochrony unikalności rozwiązań technicznych wprowadzanych na rynek w ramach kolejnych generacji produktów Emitenta. Grupa w ramach dostępnych instrumentów prawnych podejmuje działania służące ochronie własności intelektualnej Spółki.

#### Ryzyko ograniczeń rozwoju Spółki związanych z prawami własności intelektualnej osób trzecich

Wykorzystując w toku własnej działalności ochronę praw własności intelektualnej, Emitent musi liczyć się ze skutkami podejmowania podobnych działań również przez inne podmioty. Emitent wskazuje, iż potencjalne negatywne następstwa wykazania przez dany podmiot naruszeń jego praw przez Emitenta, wiązałyby się w szczególności z potencjalnymi dotkliwymi konsekwencjami w zakresie roszczeń odszkodowawczych, roszczeń o zaniechanie wykorzystywania danych rozwiązań lub żądań zawarcia stosownej umowy licencyjnej przez Emitenta. Spółka dąży do zachowania podwyższonej staranności w zakresie unikania naruszeń praw przysługujących osobom trzecim.

#### Ryzyko szkód wizerunkowych Spółki

Skuteczność działalności LiveChat Software oraz zdolność do konkurowania na rynku jest w znacznej mierze związana z nieposzlakowaną opinią Emitenta i wprowadzanych

przez niego do obrotu produktów. Emitent dostrzega możliwość pojawienia się negatywnych informacji na temat jego produktów, które to mogą negatywnie oddziaływać na rozwój Emitenta poprzez ograniczenie możliwości pozyskiwania nowych klientów, a tym samym wpływać na obniżenie wartości przychodów notowanych przez Emitenta. Emitent dokłada starań w celu ograniczania możliwości powstawania takich sytuacji głównie poprzez dbałość o najwyższą jakość wprowadzanych do obrotu produktów i systemów, jednakże nie może gwarantować pełnej skuteczności tych działań. Wytaczanie powództw o ochronę dóbr osobistych Emitenta może odnosić przeciwny do zamierzonego skutek ujawnienia dodatkowych niepożądanych informacji dotyczących Spółki, wobec czego musi ona szczególnie ostrożnie wykorzystywać podobne instrumenty.

#### Ryzyko w zakresie obciążeń publicznoprawnych działalności Emitenta

Działalność LiveChat Software oraz zawierane przez Spółkę transakcje podlegają różnorodnym obciążeniom publicznoprawnym w różnych jurysdykcjach, w głównej mierze w Polsce, USA i na obszarze UE. Obciążenia te mają charakter podatków, a w obrocie zagranicznym z krajami innymi niż państwa UE – również ceł i tym podobnych opłat. Wyniki działalności Spółki są wobec tego w dużej mierze uzależnione od właściwej realizacji odpowiednich przepisów prawa podatkowego, przez co Emitent rozumie ponoszenie obciążeń publicznoprawnych w najniższym możliwym wymiarze zgodnym z obowiązującymi przepisami. Niewłaściwe stosowanie przepisów prawa podatkowego może wiązać się z nadmiernymi obciążeniami fiskalnymi działalności Spółki lub też z nieplanowanymi, dolegliwymi konsekwencjami w postaci dodatkowych obciążeń odsetkowych lub mających charakter sankcji administracyjnych lub karnych, jakie mogą spotkać Emitenta w przypadku zaniżania (w tym niezawinionego) wysokości danin. Spółka musi liczyć się również z uciążliwościami związanymi z procedurami wymiaru powyższych opłat publicznoprawnych oraz kontroli przeprowadzanych przez uprawnione organy.

#### Ryzyko związane ze znakiem towarowym

Emitent posługuje się w obrocie nazwą „LiveChat” dla określenia oferowanych przez siebie produktów. Istnieje ryzyko używania przez konkurencję określeń mogących budzić skojarzenia z nazwą stosowaną przez Emitenta i tym samym wykorzystywania pozycji rynkowej Emitenta do sprzedaży produktów konkurencyjnych.

Istnieje także ryzyko wystąpienia na rynku produktów o nazwach zbliżonych do nazwy wykorzystywanej przez Emitenta, których jakość będzie niższa od produktów Emitenta. W razie pomylenia przez docelowego odbiorcę obu produktów, ze względu na podobieństwo nazw, mogłoby dojść do szkody wizerunkowej po stronie Emitenta.

Emitent podjął działania mające zapobiec ww. sytuacjom, poprzez dążenie do zarejestrowania nazwy produktu jako znaku towarowego w USA, albowiem właśnie za pośrednictwem amerykańskiego podmiotu dokonywana jest sprzedaż.

W efekcie zarejestrowano w USA znak słowno-graficzny zawierający wyrażenie „LiveChat”.

Znak słowno-graficzny "LiveChat" został również zarejestrowany przez Urząd Patentowy RP.

# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Perspektywy rozwoju

### Ryzyka związane z działalnością Grupy

#### Ryzyko związane z naruszeniem praw autorskich do własności intelektualnej używanej przez Spółkę.

Istnieje ryzyko naruszenia przez Emitenta praw autorskich do programów komputerowych w związku z oferowaniem przez Emitenta, jako kluczowego produktu, programu do komunikacji internetowej.

Naruszenie może nastąpić wskutek wykorzystania w ramach oferowanego programu do komunikacji internetowej całych programów lub ich części, do których prawa przysługują podmiotom trzecim. Powyższa okoliczność może wystąpić zarówno wskutek pierwotnego nieuprawnionego wykorzystania (także nieświadomego) przez Emitenta programów podlegających ochronie prawnoautorskiej, jak też wskutek następczego wygaśnięcia uprawnienia po stronie Emitenta (np. wskutek wygaśnięcia lub wypowiedzenia licencji). Powyższe uwagi odnoszą się także do chronionych prawnie baz danych, wykorzystywanych w programowaniu.

Należy zaznaczyć, iż powyższe ryzyko nie jest ryzykiem charakterystycznym wyłącznie dla Emitenta, ale dotyczy także szerokiej grupy podmiotów działających w tej samej co Emitent branży.

#### Ryzyko związane z działalnością podmiotów wykorzystujących patenty do wymuszania odszkodowań (patent trolls)

Emitent działa na rynku innowacyjnych technologii oraz rozwiązań informatycznych. Powyższy rynek stał się obiektem działań tzw. „trolli patentowych” – podmiotów nabywających patenty wyłącznie w celu dochodzenia odszkodowań za ich rzekome lub rzeczywiste naruszenie. Podmioty te nie wykorzystują patentów do ochrony swoich produktów, których najczęściej nie ma, tym samym wykorzystując system patentowy niezgodnie z jego przeznaczeniem, choć w granicach prawa. Powyższej sytuacji sprzyja specyfika amerykańskiego prawa patentowego, skłonność przyznawać ochronę także rozwiązaniom o nikłym stopniu innowacyjności, które w kontynentalnym systemie prawa mogłyby nie podlegać ochronie.

Istnieje zatem ryzyko podniesienia w stosunku do Emitenta roszczeń w związku z rzekomym naruszeniem patentu. Powyższe może rodzić po stronie Spółki ewentualne koszty obrony lub wydatki związane z ugodą lub zapłatą żądanego odszkodowania. Należy zaznaczyć, iż powyższe ryzyko nie jest ryzykiem charakterystycznym wyłącznie dla Emitenta, ale dotyczy także szerokiej grupy podmiotów działających w tej samej co Emitent branży.

Ochroną przed realizacją ww. ryzyka mogą być akty legislacyjne, nad którymi prowadzone są prace w Kongresie USA, wprowadzenie jednolitego systemu patentowego wewnątrz UE, jak i zbliżenie ustawodawstw poszczególnych krajów, w tym w szczególności współpraca między USA a UE w celu zamknięcia drogi do działania trolli patentowych.

W dniu 5 grudnia 2013 Izba Reprezentantów kongresu Stanów Zjednoczonych przyjęła ustawę mającą zapobiec tym praktykom, ale na datę oddania tego Raportu nie jest przesądzone, że ustawa taka pozytywnie zakończy drogę legislacyjną i trudno ocenić skutki jej wprowadzenia.

#### Ryzyko związane z wystąpieniem awarii lub ataku hakerskiego

Emitent świadczy swoje usługi w oparciu o oprogramowanie komputerowe i połączenie internetowe. Dodatkowo wykorzystuje infrastrukturę należącą do podmiotów trzecich, np. w celu przechowywania danych (hostingu).

Powyższy model działalności wiąże się z ryzykiem wystąpienia awarii nie tylko po stronie Emitenta, ale także poszczególnych podmiotów pełniących choćby techniczne role w świadczeniu usług przez Emitenta. Częste awarie mogłyby prowadzić do spadku zainteresowania produktami oferowanymi przez Emitenta.

Powyższe ryzyko może być ograniczane przez dobór odpowiednich partnerów, gwarantujących odpowiednią jakość usług. Ponadto ważnym czynnikiem jest dbałość o stosowanie odpowiednich środków technicznych, ich konserwację lub wymianę.

Dodatkowo działalność polegająca na wymianie danych w systemie teleinformatycznym może stać się przedmiotem ataku hakerskiego, co zaś może prowadzić do utrudnienia lub uniemożliwienia prawidłowego wykonywania usługi przez Emitenta, co mogłoby się przełożyć na wynik Emitenta.

W celu ograniczenia możliwości wystąpienia ryzyka Emitent stosuje odpowiednie narzędzia zabezpieczające, współpracuje z podmiotami stosującymi właściwe zabezpieczenia, monitoruje funkcjonowanie systemu przez odpowiednio przygotowane osoby, ze szczególnym uwzględnieniem zdarzeń zagrażających integralności tegoż.

Należy ponadto wskazać, iż w przypadku usługodawców współpracujących z Emitentem, takich jak hostingodawcy, istnieje szeroki wybór tychże podmiotów, wynikający ze znacznego upowszechnienia usług wykonywanych za pośrednictwem sieci, podobnie jak w przypadku Emitenta. Tym samym ryzyko związane z ewentualną niską jakością usług jest zniwelowane łatwością, z jaką Emitent może nawiązać nową współpracę z innym podmiotem, tym samym unikając dalszych problemów.

# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Perspektywy rozwoju

### Ryzyka związane z działalnością Grupy

#### Ryzyko związane z tworzeniem własności intelektualnej

Istnieje ryzyko związane z formą prawną, w oparciu o którą członkowie zespołu Spółki świadczą na jego rzecz usługi w zakresie związanym z tworzeniem własności intelektualnej. Na moment sporządzenia Raportu żaden z członków zespołu nie świadczy na rzecz Emitenta usług na podstawie umowy o pracę. To oznacza, że do efektów pracy tych osób nie stosuje się zasada wynikająca z przepisów prawa autorskiego, że pracodawca, którego pracownik stworzył utwór w wyniku wykonywania obowiązków ze stosunku pracy, nabywa z chwilą przyjęcia utworu autorskie prawa majątkowe, oraz że prawa majątkowe do programu komputerowego stworzonego przez pracownika w wyniku wykonywania obowiązków ze stosunku pracy przysługują pracodawcy. To oznacza, że przejście majątkowych praw autorskich do utworów (w tym programów komputerowych) stworzonych przez członków zespołu Spółki odbywa się na ogólnych zasadach wynikających z prawa autorskiego wymagających zawarcia stosownej umowy dotyczącej przeniesienia praw. Jednocześnie przepisy prawa autorskiego wykluczają zawarcie umowy dotyczącej wszystkich utworów lub wszystkich utworów określonego rodzaju tego samego twórcy mających powstać w przyszłości. Jednakże doktryna prawa autorskiego i orzecznictwo dopuszcza przenoszenie praw do utworów mających powstać w przyszłości, jeżeli tylko nie narusza to zakazu zawierania umowy dotyczącej wszystkich utworów lub wszystkich utworów określonego rodzaju. W praktyce zatem w odniesieniu do współpracy z osobami tworzącymi utwory podlegające prawu autorskiemu występuje więc problem takiego sprecyzowania oznaczenia utworu przyszłego, aby umowa w tym zakresie była skuteczna. W przeciwnym razie w przypadku stworzenia przez członka zespołu pracującego dla Emitenta utworu (w tym programu komputerowego) potrzebnego Emitentowi w jego działalności, co do którego to utworu nie zawarto uprzednio umowy, konieczne będzie zawieranie indywidualnej umowy z daną osobą, co jest zależne także od woli tej osoby, a co tym samym może rodzić potencjalny spór na gruncie praw autorskich do danego utworu.

#### Ryzyka prawa amerykańskiego oraz postępowań w USA i kosztów tych postępowań z uwagi na koncentrację prowadzenia działalności w USA

Emitent uzyskuje przychody ze sprzedaży dokonywanej przez spółkę zależną LiveChat Inc. w USA. Prawo USA w znacznym stopniu nie ma charakteru prawa stanowionego zwłaszcza w zakresie dochodzenia roszczeń wynikających z umów i deliktów. W związku z powyższym nie można całkowicie wykluczyć skierowania przeciwko Emitentowi, a zwłaszcza LiveChat Inc. roszczenia na przykład związanego z nieprawidłowym działaniem systemu LiveChat. W przypadku przegranej takiej sprawy Emitent może być narażony na negatywne konsekwencje finansowe. Ponadto w świetle ustaw zabezpieczających obrót gospodarczy w USA nie można wykluczyć pozwania przez podmiot amerykański bezpośrednio także Emitenta z uznaniem jurysdykcji sądów USA i prawa amerykańskiego. Niezależnie od powyższego prowadzenie takich postępowań wiązać się może dla Emitenta ze znaczącymi kosztami.

Emitent w celu zapobieżenia takiemu ryzyku świadczy usługi na warunkach

prezentowanych na jego stronie internetowej – które wyłączają jego odpowiedzialność z tytułu zakłóceń w korzystaniu z systemu LiveChat. Jednakże istnieje ryzyko, że takie wyłączenia w całość lub części mogą się okazać nieskuteczne.

#### Ryzyko ograniczenia lub wyłączenia odpowiedzialności kontrahentów z umów istotnych

Spółka zależna Emitenta LiveChat Inc. jest stroną umów (zawieranych w drodze procedur internetowych) dotyczących hostingu, rozliczeń, bramki płatności, itp. Dostawcy tych usług w warunkach świadczenia usług dostępnych na ich stronach internetowych wyłączają swoją odpowiedzialność z tytułu nieprawidłowości w działaniu. W związku z czym w przypadku awarii lub innych zakłóceń istnieje ryzyko, że Emitent nie będzie miał możliwości dochodzenia roszczeń odszkodowawczych. Emitent pragnie jednak wskazać, że usługi tego typu są powszechnie dostępne i istnieje łatwość w zakresie migracji do innego usługodawcy. Ponadto Emitent dywersyfikuje usługodawców, zwłaszcza w zakresie ochrony danych.

#### Ryzyko podatkowe związane z cenami transferowymi zwłaszcza na gruncie prawa amerykańskiego

Przychody Emitenta pochodzą ze sprzedaży na rzecz spółki zależnej LiveChat Inc., która dalej sprzedaje system LiveChat do końcowych klientów. Przyjęty model współpracy zakłada, że przychody LiveChat Inc. opodatkowane są w USA, a przychody Emitenta w Polsce. Model ten znajduje oparcie w obecnie obowiązującej umowie pomiędzy Polską a USA o unikaniu podwójnego opodatkowania. Nie można jednak wykluczyć, że władze podatkowe USA odmiennie potraktują tę kwestię. Przy przyjęciu, że Emitent posiada zakład, w rozumieniu podatkowym, w USA w skrajnej postaci całość przychodów Emitenta byłaby opodatkowana w USA. Na uwadze dodatkowo należy mieć, że Polska negocjuje obecnie z USA nową umowę o unikaniu podwójnego opodatkowania i można przyjąć, że orzecznictwo organów podatkowych może być odmienne w stosunku do obecnego. W takim wypadku Emitent zobowiązany byłby w drodze stosownych postępowań podtrzymać aktualne rozumienie relacji handlowych pomiędzy Emitentem i LiveChat Inc. Ponadto wcale nie jest przesądzone, że całkowite obciążenie podatkowe z tytułu opodatkowania przychodów Emitenta w USA byłoby znacząco wyższe niż to obecne. Wreszcie Emitent pragnie wskazać, że w przypadku niekorzystnych rozstrzygnięć organów podatkowych istnieje możliwość odmiennego ukształtowania modelu sprzedaży, w sposób najbardziej odpowiedni także w kontekście opodatkowania.

#### Instrumenty finansowe w zakresie: ryzyka: zmiany cen, kredytowego, istotnych zakłóceń przepływów środków pieniężnych oraz utraty płynności finansowej, na jakie narażona jest jednostka

Spółka nie stosuje instrumentów finansowych w celu ograniczenia powyższych ryzyk.

#### Przyjęte cele i metody zarządzania ryzykiem finansowym, łącznie z metodami zabezpieczenia istotnych rodzajów planowanych transakcji, dla których stosowana jest rachunkowość zabezpieczeń

Spółka nie stosuje rachunkowości zabezpieczeń.

# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Perspektywy rozwoju

### Ryzyka związane z otoczeniem Grupy

#### Ryzyko związane z sytuacją makroekonomiczną.

Działalność Spółki uzależniona jest od sytuacji makroekonomicznej panującej na rynkach, na których są lub będą świadczone usługi, w tym przede wszystkim w Stanach Zjednoczonych. Efektywność, a w szczególności rentowność prowadzonej działalności gospodarczej jest uzależniona między innymi od występującego w tych krajach tempa wzrostu gospodarczego, poziomu konsumpcji, polityki fiskalnej i pieniężnej, poziomu inflacji, a także poziomu wydatków na rozwiązania informatyczne. Wszystkie te czynniki wywierają pośrednio wpływ na przychody i wyniki finansowe osiągnięte przez Spółkę. Mogą także wywierać wpływ na realizację założonej strategii rozwoju.

Aby zminimalizować ryzyko niekorzystnego wpływu wyżej wymienionych czynników na prowadzoną działalność Spółka podejmuje działania w celu zwiększenia swojej konkurencyjności poprzez rozwój technologiczny oferowanego produktu i usług.

#### Ryzyko zmienności kursów walutowych

Z tytułu realizowanej działalności importowej i eksportowej LiveChat narażony jest na ryzyko zmienności kursów walutowych, w szczególności waluty polskiej w relacji do dolara amerykańskiego (USD). Ryzyko walutowe wynika bezpośrednio z ponoszenia większości kosztów działalności bieżącej w PLN z uwagi na lokalizację w Polsce oraz ze sprzedaży denominowanej w walutach obcych na rynkach eksportowych, w szczególności ze sprzedaży w USD.

Zmienność kursów walutowych wpływa przede wszystkim na zmiany wartości przychodów oraz należności Spółki w przeliczeniu na PLN. Istnieje zatem ryzyko umocnienia polskiej waluty, które będzie powodować obniżenie konkurencyjności cenowej Spółki oraz szybszy wzrost wolumenu sprzedaży niż przychodów ze sprzedaży eksportowej wyrażonych w PLN, wpływając tym samym na obniżenie rentowności sprzedaży. Mając na uwadze dalsze plany LiveChat Software związane z rozwojem sprzedaży na rynkach zagranicznych można spodziewać się wzrostu ryzyka walutowego w działalności Spółki.

Na zmniejszenie ekspozycji Spółki na ryzyko zmienności kursów walutowych wpływa ponoszenie części kosztów w USD.

Na dzień sporządzenia sprawozdania Spółka nie stosuje zabezpieczeń otwartych pozycji walutowych, a Zarząd nie postrzega ryzyka kursowego jako istotnego zagrożenia dla poziomu realizowanej rentowności działalności operacyjnej.

#### Ryzyko związane z rozwojem branży.

Globalny rynek SaaS znajduje się na etapie szybkiego rozwoju, co wiąże się z dynamicznymi zmianami usług i produktów dostępnych na rynku, a także wysoką zmiennością branżowych standardów.

W związku z tym istnieje ryzyko, iż Spółka nie będzie w stanie dostosować się do szybkich zmian rynkowych, co może wiązać się z pogorszeniem jego pozycji konkurencyjnej oraz sytuacji finansowej.

Ze względu na zewnętrzny charakter opisywanego zjawiska, Spółka nie jest w stanie aktywnie przeciwdziałać trendom panującym w branży SaaS. Jednocześnie LiveChat może skutecznie dostosowywać swój model biznesowy do panujących w branży trendów. Spółka prowadzi bieżącą obserwację i analizę rynków działalności, dopasowując ofertę oraz strategię rozwoju do oczekiwań użytkowników technologii oraz odkrytych nisz rynkowych, jednocześnie rozwijając opracowany produkt.

#### Ryzyko związane z konkurencją

Z uwagi na fakt, że LiveChat istotną część przychodów realizuje w Stanach Zjednoczonych (ponad 95% skonsolidowanych przychodów ze sprzedaży Emitent realizuje przez spółkę zależną w USA), ryzyko ze strony otoczenia konkurencyjnego występuje przede wszystkim na wspomnianym rynku. Rynek SaaS w Stanach Zjednoczonych charakteryzuje dynamiczny rozwój i rosnący poziom konkurencyjności.

Istnieje ryzyko pojawienia się na rynku rozwiązania bardziej innowacyjnego lub bardziej efektywnego kosztowo oraz ryzyko przeznaczenia przez podmioty konkurencyjne istotnie wyższych środków na promocję dostępnych rozwiązań lub wejście na rynek podmiotów posiadających dostęp do szerszej bazy klientów. Istnieje również ryzyko, że Spółka nie będzie w stanie wystarczająco szybko i skutecznie zareagować na zmieniające się otoczenie rynkowe, i w konsekwencji oferowane przez Spółkę rozwiązania mogą być uznane za mniej konkurencyjne, a Spółka może utracić swoją pozycję konkurencyjną. Taka sytuacja może mieć negatywny wpływ na sprzedaż produktów i usług Spółki oraz w konsekwencji na osiągnięte przez niego wyniki finansowe. LiveChat Software minimalizuje powyższe ryzyko poprzez systematyczną analizę otoczenia konkurencyjnego oraz konsekwentną realizację przyjętej strategii rozwoju w oparciu o posiadane i sukcesywnie rozbudowywane przewagi konkurencyjne.

#### Ryzyko zmian otoczenia prawnego, w tym w zakresie polskiego prawa podatkowego

W obszarze działalności Spółki zauważalna jest postępująca komplikacja uwarunkowań prawnych. Nowe regulacje prawne mogą wiązać się z problemami interpretacyjnymi, niekonsekwentnym orzecznictwem sądów, niekorzystnymi interpretacjami przyjmowanymi przez organy administracji publicznej, brakiem spójności pomiędzy orzecznictwem sądów polskich, a orzecznictwem unijnym, itp. W sposób szczególny ryzyko to istnieje w zakresie prawa podatkowego, z uwagi na duży wpływ unormowań oraz sposobu ich interpretacji w tym zakresie na sytuację finansową Spółki. Wprowadzenie niektórych zmian do obowiązujących przepisów mogłoby znacząco utrudnić, a nawet ograniczyć rozmiar prowadzonej działalności. Spółka wskazuje, iż ryzyko związane ze zmianami otoczenia prawnego polega w szczególności na niedopasowaniu lub niewystarczającym dopasowaniu działalności Spółki do zmieniających się uwarunkowań prowadzonej działalności, co może negatywnie odbijać się na wynikach prowadzonej działalności gospodarczej. Spółka stale prowadzi działania mające na celu reagowanie na zmieniające się uwarunkowania otoczenia prawnego, nie ma jednak pewności skuteczności tych działań.

# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników skonsolidowanych

### Rachunek zysków i strat

| [PLN]  | Q1-Q4 2016/17     | Q1-Q4 2015/16     | Zmiana     |
|--|-------------------|-------------------|------------|
| Przychody ze sprzedaży                                 | 76 254 434        | 53 032 517        | 44%        |
| Koszt własny sprzedaży                                 | 11 748 600        | 8 600 146         | 37%        |
| Zysk (strata) brutto ze sprzedaży                      | 64 505 834        | 44 432 372        | 45%        |
| Koszty sprzedaży                                       | 6 859 405         | 5 655 834         | 21%        |
| Koszty ogólnego zarządu                                | 4 314 743         | 3 839 089         | 12%        |
| <b>Zysk (strata) ze sprzedaży</b>                      | <b>53 331 685</b> | <b>34 937 449</b> | <b>53%</b> |
| Pozostałe przychody operacyjne                         | 19 089            | 13 238            | 44%        |
| Pozostałe koszty operacyjne                            | 1 202             | 2 000             | -40%       |
| <b>Zysk (strata) na działalności operacyjnej</b>       | <b>53 349 572</b> | <b>34 948 686</b> | <b>53%</b> |
| Przychody finansowe                                    | 125 481           | 165 978           | -24%       |
| Koszty finansowe                                       | 6 670             | 44 044            | -85%       |
| Zysk ze sprzedaży udziałów w jednostce stowarzyszonej  | -                 | -                 | -          |
| Udział w zyskach jednostek stowarzyszonych             | -                 | -                 | -          |
| <b>Zysk (strata) przed opodatkowaniem</b>              | <b>53 468 384</b> | <b>35 070 620</b> | <b>52%</b> |
| Podatek dochodowy                                      | 10 551 433        | 6 998 017         | 51%        |
| Zysk (strata) netto z działalności kontynuowanej       | 42 916 950        | 28 072 604        | 53%        |
| Zysk (strata) netto z działalności zaniechanej         | -                 | -                 | -          |
| <b>Zysk (strata) netto</b>                             | <b>42 916 950</b> | <b>28 072 604</b> | <b>53%</b> |
| Różnice kursowe z przeliczenia jednostek zagranicznych | 13 241            | -2 872            | -          |
| <b>Całkowite dochody ogółem</b>                        | <b>42930191</b>   | <b>28 069 732</b> | <b>53%</b> |

### Komentarz dotyczący czynników mających wpływ na wyniki finansowe

W roku finansowych spółka zanotowała bardzo dynamiczny wzrost przychodów. Jest to efekt szybkiego wzrostu liczby klientów korzystających z rozwiązania LiveChat. Na koniec roku obrotowego (31 marca) ich liczba była o blisko 35 proc. wyższa niż rok wcześniej.

Zdecydowana większość przychodów spółki jest generowana w dolarach amerykańskich. Kurs USD/PLN w trakcie opisywanego roku finansowego był korzystniejszy niż w roku poprzednim i również wpłynął korzystnie na wynik finansowy wyrażony w polskiej walucie.

Wzrost kosztów jest związany m.in. ze zwiększeniem zespołu. Wyższe były również koszty infrastruktury, co również wynika ze zwiększenia liczby klientów. Warto jednak podkreślić, że w minionym roku zysk netto rósł szybciej niż przychody.

Na koszty finansowe składają się głównie ujemne różnice kursowe powstałe z operacji w walutach obcych, obejmujące zarówno rozrachunki z dostawcami i odbiorcami zagranicznymi jak i operacje bankowe na rachunku walutowym.

# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników skonsolidowanych

### Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

| [PLN]   | 31 marca 2017 r.  | 31 marca 2016 r.  | Zmiana     |
|---|-------------------|-------------------|------------|
| <b>Aktywa trwałe</b>  | <b>8 061 900</b>  | <b>5 552 267</b>  | <b>45%</b> |
| Rzeczowe aktywa trwałe  | 572 413           | 568 151           | 1%         |
| Pozostałe wartości niematerialne  | 6 058 885         | 3 778 326         | 60%        |
| Należności długoterminowe   | 40 090            | 52 538            | -24%       |
| Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego   | 308 152           | 176 416           | 75%        |
| Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe   | 1 082 360         | 976 836           | 11%        |
| <b>Aktywa obrotowe</b>  | <b>39 470 624</b> | <b>26 523 730</b> | <b>49%</b> |
| Należności z tytułu dostaw i usług  | 476 027           | 542 605           | -12%       |
| Należności z tytułu podatków, dotacji, ceł, ubezpieczeń społ. i zdrowotnych oraz innych świadczeń | -                 | -                 | -          |
| Inne należności   | 4 033 751         | 2 728 486         | 48%        |
| Środki pieniężne i ich ekwiwalenty  | 34 749 564        | 23 213 934        | 50%        |
| Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe  | 211 282           | 38 705            | 446%       |
| <b>Aktywa ogółem</b>  | <b>47 532 524</b> | <b>32 075 997</b> | <b>48%</b> |

W strukturze aktywów dominują aktywa płynne. Wskaźniki płynności pozostają na bardzo wysokim poziomie. Poza środkami na rachunkach bankowych, Grupa nie posiada żadnych składników inwestycji i lokat kapitałowych.

# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników skonsolidowanych

### Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

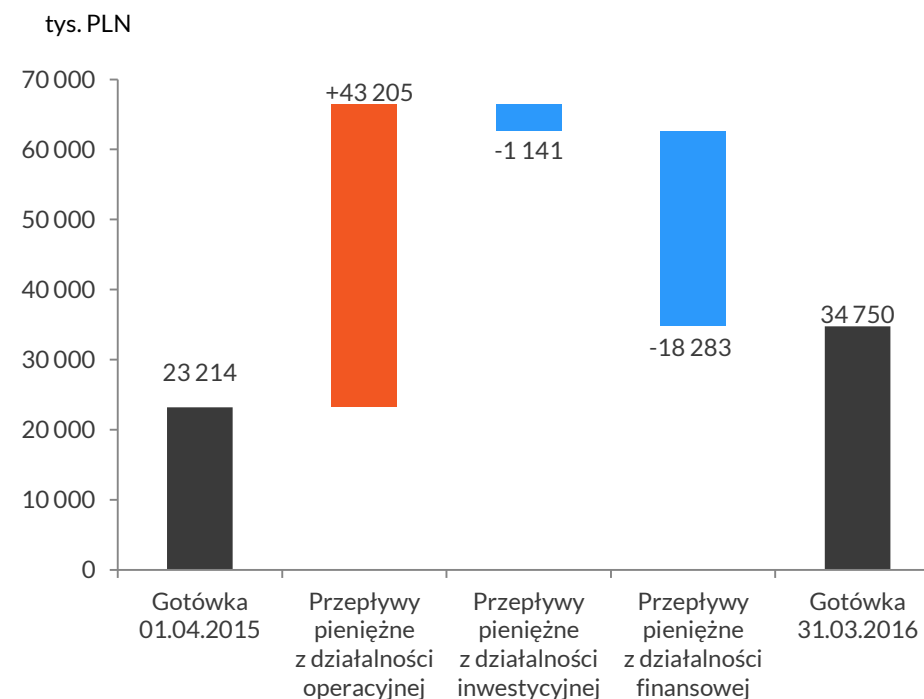
| [PLN]   | 31 marca 2017 r.  | 31 marca 2016 r.  | Zmiana     |
|---|-------------------|-------------------|------------|
| <b>Kapitał (fundusz) własny</b>   | <b>44 648 504</b> | <b>29 526 115</b> | <b>51%</b> |
| <b>Kapitał własny przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej</b>             | <b>44 648 504</b> | <b>29 526 115</b> | <b>51%</b> |
| Kapitał podstawowy  | 515 000           | 515 000           | 0%         |
| Kapitał zapasowy z zysku zatrzymanego oraz transakcji połączenia pod wspólną kontrolą | 893 933           | 787 907           | 13%        |
| Różnice kursowe z przeliczenia  | 7 335             | -5 906            | -          |
| Niepodzielony wynik z lat ubiegłych   | 315 287           | 156 510           | 101%       |
| Zysk (strata) netto roku obrotowego   | 42 916 950        | 28 072 604        | 53%        |
| <b>Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania</b>   | <b>2 884 019</b>  | <b>2 549 882</b>  | <b>13%</b> |
| <b>Zobowiązania długoterminowe</b>  | <b>-</b>          | <b>575</b>        | <b>-</b>   |
| Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego                                      | -                 | 575               | -          |
| <b>Zobowiązania krótkoterminowe</b>   | <b>2 884 019</b>  | <b>2 549 307</b>  | <b>13%</b> |
| Zobowiązania z tytułu dostaw i usług  | 2 230 794         | 667 944           | 234%       |
| Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego                                   | 648 242           | 972 860           | -33%       |
| Pozostałe zobowiązania  | 4 983             | 908 503           | -99%       |
| <b>Pasywa ogółem</b>  | <b>47 532 524</b> | <b>32 075 997</b> | <b>48%</b> |

# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników skonsolidowanych

### Sytuacja pieniężna

| [PLN]  | Q1-Q4 2016/17      | Q1-Q4 2015/16      | Zmiana     |
|--|--------------------|--------------------|------------|
| Zysk (strata) netto  | 53 468 384         | 35 070 620         | 52%        |
| Korekty razem  | -10 263 773        | -6 590 483         | 56%        |
| <b>Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej</b>                  | <b>43 204 610</b>  | <b>28 480 135</b>  | <b>52%</b> |
| Wydatki na nabycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych | 3 977 792          | 2 144 926          | 85%        |
| <b>Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej</b>                | <b>-3 858 980</b>  | <b>-2 144 926</b>  | <b>80%</b> |
| Dywidendy wypłacone  | -27 810 000        | -18 282 500        | 52%        |
| <b>Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej</b>                   | <b>-27 810 000</b> | <b>-18 282 500</b> | <b>52%</b> |
| <b>Przepływy pieniężne netto razem</b>                                       | <b>11 535 630</b>  | <b>8 052 709</b>   | <b>43%</b> |
| Środki pieniężne na początek okresu  | 23 213 934         | 15 158 080         | 53%        |
| <b>Środki pieniężne na koniec okresu</b>                                     | <b>34 749 564</b>  | <b>23 213 934</b>  | <b>50%</b> |





# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników skonsolidowanych

### Polityka dywidendy

Zgodnie z aktualną polityką dywidendy opisaną w Prospekcie Emisyjnym Spółki, Zarząd LiveChat Software S.A. będzie rekomendował Walnemu Zgromadzeniu wypłatę całości zysku za dany rok obrotowy w formie dywidendy, chyba że pojawią się okazje inwestycyjne, które zapewniłyby Spółce i akcjonariuszom wyższą stopę zwrotu niż wypłata dywidendy.

### Dywidenda za rok obrotowy 2016/17

| PODZIAŁ ZYSKU                      | 2016/17 r. obr       | 2015/16 r. obr.      |
|------------------------------------|----------------------|----------------------|
| <b>1. Wypłata dywidendy</b>        | <b>36 307 500,00</b> | <b>27 916 025,35</b> |
| 2. Kapitał zapasowy                | 6 417 223,86         | 0,00                 |
| 3. Kapitał rezerwowy               | 0,00                 | 0,00                 |
| 4. Wynik nie podzielony            | 0,00                 | 0,00                 |
| <b>RAZEM ZYSK ZA ROK POPRZEDNI</b> | <b>42 724 723,86</b> | <b>27 916 025,35</b> |

Propozycja przeniesienia części zysku na kapitał zapasowy związana jest z art. 347 § 4 kodeksu spółek handlowych.

Przedstawiona powyżej propozycja wynika ze zmiany Kodeksu Spółek Handlowych, która zakłada, że w przypadku posiadania przez Spółkę aktywów z tytułu rozpoznania prac rozwojowych nie można dokonać podziału zysku w tej wysokości chyba, że Spółka posiada nadwyżkę kapitałów rezerwowych i zapasowych, dostępnych do podziału w co najmniej tej wysokości.

Spółka od wielu lat wypłaca dywidendę w maksymalnej możliwej kodeksowo wysokości w związku z czym nie posiada wystarczających nadwyżek kapitałów rezerwowych i zapasowych. W związku z wyżej opisaną zmianą Kodeksu Spółek Handlowych maksymalna dopuszczalna prawnie wysokość dywidendy do wypłaty za rok obrotowy 2016/2017 wynosi 36 307 500,00 zł – co stanowi różnicę pomiędzy 42 724 723,86 zł zysku netto za rok obrotowy 2016/2017 pomniejszonym o 893 932,61 zł kapitału zapasowego z lat ubiegłych a rozpoznanymi przez Spółkę pracami rozwojowymi w wysokości 7 064 961,97 zł.

Zarząd Spółki zwraca uwagę, że stan prace rozwojowe rozpoznane jako aktywa za rok 2016/2017 wynoszą 4 440 656,29 zł, a konieczność przeznaczenia w tym roku na kapitał zapasowy wyższej kwoty wynika z posiadania przez Spółkę aktywów z tytułu prowadzonych prac rozwojowych z lat ubiegłych.

# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników skonsolidowanych

### Opis istotnych pozycji pozabilansowych

Grupa nie posiada istotnych pozycji pozabilansowych

### Prognoza finansowa Grupy

Zarząd spółki nie opublikował prognoz finansowych na rok obrotowy 2015/16.

### Opis wykorzystania przez Emitenta wpływów z emisji

W okresie objętym niniejszym sprawozdaniem Spółka nie przeprowadziła emisji akcji.

### Podstawowe wskaźniki

W 2016 roku finansowym podstawowe czynniki finansowe Grupy kształtowały się następująco:

Rentowność EBITDA wyniosła 72,18%, rentowność operacyjna 69,96% a rentowność netto 56,28%. Każdy z tych wskaźników znajdował się na wyższym poziomie niż w poprzednim roku obrotowym.

W ocenie Zarządu uzyskane rentowności są bardzo wysokie i w kolejnych okresach pozostaną na zbliżonym, wysokim poziomie.

|                               | 2015 r. obr. | 2016 r. obr. |
|-------------------------------|--------------|--------------|
| Rentowność EBITDA             | 68,18%       | 72,18%       |
| Rentowność operacyjna         | 65,90%       | 69,96%       |
| Rentowność netto              | 52,93%       | 56,28%       |
| Rentowność kapitałów własnych | 95,08%       | 96,12%       |
| Rentowność aktywów            | 87,52%       | 90,29%       |
| Wskaźnik płynności bieżącej   | 10,4         | 13,7         |
| Wskaźnik płynności szybkiej   | 10,4         | 13,7         |
| Wskaźnik płynności gotówkowej | 9,1          | 12,0         |

\* Definicje wskaźników zamieszczone zostały na str. 34

# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników jednostkowych

### Rachunek zysków i strat

| [PLN]   | Q1-Q4 2016/17     | Q1-Q4 2015/16     | Zmiana     |
|---|-------------------|-------------------|------------|
| <b>Przychody ze sprzedaży</b>                         | <b>76 254 434</b> | <b>53 031 826</b> | <b>44%</b> |
| Koszt własny sprzedaży                                | 11 835 497        | 8 228 690         | 44%        |
| <b>Zysk (strata) brutto ze sprzedaży</b>              | <b>64 418 936</b> | <b>44 803 136</b> | <b>44%</b> |
| Koszty sprzedaży                                      | 6 859 405         | 5 545 978         | 24%        |
| Koszty ogólnego zarządu                               | 4 314 743         | 3 697 643         | 17%        |
| <b>Zysk (strata) ze sprzedaży</b>                     | <b>53 244 788</b> | <b>35 559 514</b> | <b>50%</b> |
| Pozostałe przychody operacyjne                        | 19 089            | 13 238            | 44%        |
| Pozostałe koszty operacyjne                           | 1 202             | 2 000             | -40%       |
| <b>Zysk (strata) na działalności operacyjnej</b>      | <b>53 262 675</b> | <b>35 570 752</b> | <b>50%</b> |
| Przychody finansowe                                   | 1 034 295         | 165 978           | 523%       |
| Koszty finansowe                                      | 1 020 813         | 832 771           | 23%        |
| Zysk ze sprzedaży udziałów w jednostce stowarzyszonej | -                 | -                 | -          |
| Udział w zyskach jednostek stowarzyszonych            | -                 | -                 | -          |
| <b>Zysk (strata) przed opodatkowaniem</b>             | <b>53 276 157</b> | <b>34 903 959</b> | <b>53%</b> |
| Podatek dochodowy                                     | 10 551 433        | 6 987 933         | 51%        |
| Zysk (strata) netto z działalności kontynuowanej      | -                 | -                 | -          |
| Zysk (strata) netto z działalności zaniechanej        | -                 | -                 | -          |
| <b>Zysk (strata) netto</b>                            | <b>42 724 724</b> | <b>27 916 025</b> | <b>53%</b> |

# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników jednostkowych

### Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

| [PLN]   | 31 marca 2017 r.  | 31 marca 2016 r.  | Zmiana     |
|---|-------------------|-------------------|------------|
| <b>Aktywa trwałe</b>  | <b>8 063 557</b>  | <b>5 541 475</b>  | <b>46%</b> |
| Rzeczowe aktywa trwałe  | 572 413           | 568 151           | 1%         |
| Pozostałe wartości niematerialne  | 6 058 885         | 3 778 326         | 60%        |
| Należności długoterminowe   | 40 090            | 40 090            | -          |
| Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego   | 308 152           | 176 416           | 75%        |
| Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe   | 1 390 512         | 1 153 252         | 21%        |
| <b>Aktywa obrotowe</b>  | <b>38 752 747</b> | <b>26 138 848</b> | <b>48%</b> |
| Należności z tytułu dostaw i usług  | 874 608           | 628 246           | 39%        |
| Należności z tytułu podatków, dotacji, ceł, ubezpieczeń społ. i zdrowotnych oraz innych świadczeń | 3 841 435         | 2 377 130         | 62%        |
| Inne należności   | 180 080           | 159 274           | 13%        |
| Środki pieniężne i ich ekwiwalenty  | 33 563 749        | 22 811 877        | 47%        |
| Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe  | 211 282           | 38 705            | 446%       |
| <b>Aktywa ogółem</b>  | <b>46 816 304</b> | <b>31 680 323</b> | <b>48%</b> |

W strukturze aktywów dominują aktywa płynne. Wskaźniki płynności pozostają na bardzo wysokim poziomie. Poza środkami na rachunkach bankowych, Grupa nie posiada żadnych składników inwestycji i lokat kapitałowych.

# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników jednostkowych

### Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

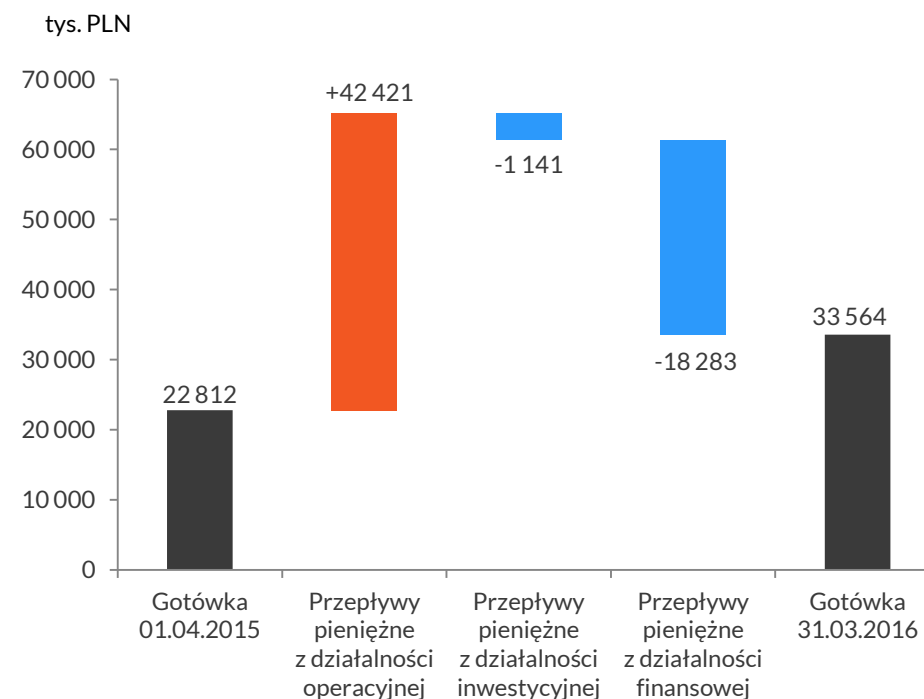
| [PLN]   | 31 marca 2017 r.  | 31 marca 2016 r.  | Zmiana      |
|---|-------------------|-------------------|-------------|
| <b>Kapitał (fundusz) własny</b>   | <b>44 133 656</b> | <b>29 218 933</b> | <b>51%</b>  |
| <b>Kapitał własny przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej</b> | <b>44 133 656</b> | <b>29 218 933</b> | <b>51%</b>  |
| Kapitał podstawowy  | 515 000           | 515 000           | -           |
| Zysk (strata) netto roku obrotowego                                       | 42 724 724        | 27 916 025        | 53%         |
| <b>Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania</b>                             | <b>2 682 647</b>  | <b>2 461 390</b>  | <b>9%</b>   |
| <b>Zobowiązania długoterminowe</b>  | -                 | -                 | -           |
| Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego                          | -                 | 575               | -           |
| <b>Zobowiązania krótkoterminowe</b>                                       | <b>1 294 373</b>  | <b>1 552 312</b>  | <b>-17%</b> |
| Zobowiązania z tytułu dostaw i usług                                      | 641 148           | 581 708           | 10%         |
| Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego                       | 648 242           | 970 604           | -33%        |
| Pozostałe zobowiązania  | 4 983             | -                 | -           |
| <b>Pasywa ogółem</b>  | <b>46 816 304</b> | <b>31 680 323</b> | <b>48%</b>  |

# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników jednostkowych

### Sytuacja pieniężna

| [PLN]  | Q1-Q4 2016/17      | Q1-Q4 2015/16      | Zmiana     |
|--|--------------------|--------------------|------------|
| Zysk (strata) netto  | 42 724 724         | 27 916 025         | 53%        |
| Korekty razem  | -303 871           | 1 371 464          | -          |
| <b>Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej</b>                  | <b>42 420 853</b>  | <b>29 287 489</b>  | <b>45%</b> |
| Wydatki na nabycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych | 3 977 792          | 2 144 926          | 85%        |
| <b>Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej</b>                | <b>-3 858 980</b>  | <b>-2 144 926</b>  | <b>80%</b> |
| Dywidendy wypłacone  | 27 810 000         | 18 282 500         | 52%        |
| <b>Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej</b>                   | <b>-27 810 000</b> | <b>-18 282 500</b> | <b>52%</b> |
| <b>Przepływy pieniężne netto razem</b>                                       | <b>10 751 873</b>  | <b>8 860 064</b>   | <b>21%</b> |
| Środki pieniężne na początek okresu  | 22 811 877         | 13 951 813         | 64%        |
| <b>Środki pieniężne na koniec okresu</b>                                     | <b>33 563 749</b>  | <b>22 811 877</b>  | <b>47%</b> |



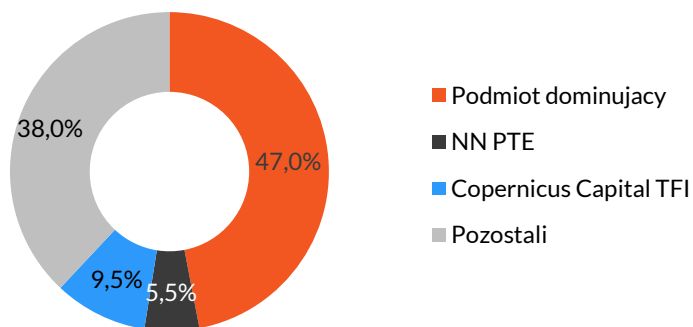
# Informacje o akcjach i akcjonariacie

## Struktura kapitału zakładowego

Na dzień sporządzenia raportu na kapitał zakładowy Emitenta składało się 25.750.000 (dwadzieścia pięć milionów siedemset pięćdziesiąt tysięcy) wyemitowanych i w pełni opłaconych akcji zwykłych na okaziciela w tym: 25.000.000 (dwadzieścia pięć milionów) akcji serii A i 750.000 (siedemset pięćdziesiąt tysięcy) akcji serii B. Wartość nominalna każdej akcji Emitenta wynosi 0,02 (dwa grosze) zł.

## Struktura akcjonariatu

Stan na 31 marca 2016 r. i 1 czerwca 2017 r.



Niektórzy Akcjonariusze zawarli porozumienie co do wspólnego głosowania:

**Porozumienie Akcjonariuszy Podmiot Dominujący**, które tworzą: Mariusz Ciepły, Urszula Jarzębowska, Jakub Sitarz, Maciej Jarzębowski, Szymon Klimczak, Krzysztof Górski.

| Akcjonariusz  | Liczba głosów na WZ | Udział w głosach na WZ |
|---|---------------------|------------------------|
| Nationale-Nederlanden Powszechne Towarzystwo Emerytalne                       | 1 425 000           | 5,52%                  |
| Copernicus Capital TFI (poprzez zarządzane fundusze)                          | 2 438 359           | 9,47%                  |
| <b>Porozumienie akcjonariuszy – Podmiot dominujący, w tym powyżej 5 proc:</b> | <b>12 099 282</b>   | <b>46,99%</b>          |
| Mariusz Ciepły  | 4 000 000           | 15,53%                 |
| Maciej Jarzębowski  | 3 000 000           | 11,65%                 |
| Jakub Sitarz  | 3 000 000           | 11,65%                 |
| <b>Pozostali</b>  | <b>9 787 359</b>    | <b>38,00%</b>          |
| <b>RAZEM</b>  | <b>25 750 000</b>   | <b>100,00%</b>         |

# Informacje o akcjach i akcjonariacie

## Zmiany w strukturze akcjonariatu

### W trakcie roku obrotowego doszło do istotnych zmian w akcjonariacie Spółki.

11 lipca 2016 r. Spółka otrzymała informację od Tar Heel Capital OS, LLC („THC OS”), zgodnie z którą THC OS zmienił stan posiadania akcji Spółki o więcej niż 2% ogólnej liczby głosów oraz zmniejszył zaangażowanie poniżej progu 10% ogólnej liczby głosów w Spółce. Informacja została złożona w związku z art. 69 ust. Ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych. Zmiany stanu posiadania akcji Spółki nastąpiły w wyniku zawartej w dniu 6 lipca 2016 r. transakcji pakietowej na rynku regulowanym, w ramach której THC OS zbył 1.122.160 akcji Spółki, reprezentujących 4,36% kapitału zakładowego Spółki, dających prawo do 1.122.160 głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki, stanowiących 4,36% ogólnej liczby głosów w Spółce. Zgodnie z zawiadomieniem, przed przeprowadzeniem transakcji THC OS posiadał bezpośrednio 3.005.526 akcji Spółki, reprezentujących 11,67% kapitału zakładowego Spółki, dających prawo do 3.005.526 głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki, stanowiących 11,67% ogólnej liczby głosów w Spółce (pośrednio nie posiadał akcji Spółki). Po transakcji THC OS posiada bezpośrednio 1.883.366 akcji Spółki, reprezentujących 7,31% kapitału zakładowego Spółki, dających prawo do 1.883.366 głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki, stanowiących 7,31% ogólnej liczby głosów w Spółce (pośrednio nie posiada akcji Spółki).

W dniu 11 lipca 2016 r. Emitent otrzymał informację o zmianie stanu posiadania akcji Spółki o więcej niż 2% ogólnej liczby głosów oraz zmniejszeniu zaangażowania poniżej progu 10% ogólnej liczby głosów w Spółce przez fundusze zarządzane przez Copernicus Capital Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. („Copernicus TFI”, „Fundusz”). Zawiadomienie złożono w trybie art. 87 ust. 1 pkt 2 lit. A w zw. z art. 69 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych („Ustawa”). Fundusz występuje w imieniu zarządzanych przez siebie funduszy FULCRUM FIZ, FALCON FIZ i NAPOLEON FIZ.

Fundusz poinformował, że do zmiany stanu posiadania o więcej niż 2% ogólnej liczby głosów oraz zmniejszenia łącznego zaangażowania poniżej progu 10% ogólnej liczby głosów w Spółce doszło w wyniku przeprowadzonych transakcji: 1. FULCRUM FIZ zbył w dniu 6 lipca 2016 r. w transakcji pakietowej zawartej na rynku regulowanym 918.870 akcji Spółki, reprezentujących 3,57% kapitału zakładowego Spółki, dających prawo do 918.870 głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki, stanowiących 3,57% ogólnej liczby głosów w Spółce; 2. FALCON FIZ zbył w dniu 6 lipca 2016 r. w transakcji pakietowej zawartej na rynku regulowanym 185.613 akcji Spółki, reprezentujących 0,72% kapitału zakładowego Spółki,

dających prawo do 185.613 głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki, stanowiących 0,72% ogólnej liczby głosów w Spółce; 3. NAPOLEON FIZ zbył w dniu 6 lipca 2016 r. w transakcji pakietowej zawartej na rynku regulowanym 348.357 akcji Spółki, reprezentujących 1,35% kapitału zakładowego Spółki, dających prawo do 348.357 głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki, stanowiących 1,35% ogólnej liczby głosów w Spółce; zwanych łącznie dalej jako „Transakcje”. Przed przeprowadzeniem Transakcji: 1. FULCRUM FIZ posiadał bezpośrednio 2.461.047 akcji Spółki, reprezentujących 9,56% kapitału zakładowego Spółki, dających prawo do 2.461.047 głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki, stanowiących 9,56% ogólnej liczby głosów w Spółce; 2. FALCON FIZ posiadał bezpośrednio 497.134 akcji Spółki, reprezentujących 1,93% kapitału zakładowego Spółki, dających prawo do 497.134 głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki, stanowiących 1,93% ogólnej liczby głosów w Spółce; 3. NAPOLEON FIZ posiadał bezpośrednio 933.018 akcji Spółki, reprezentujących 3,62% kapitału zakładowego Spółki, dających prawo do 933.018 głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki, stanowiących 3,62% ogólnej liczby głosów w Spółce; 4. FULCRUM FIZ, FALCON FIZ oraz NAPOLEON FIZ pośrednio (tj. poprzez podmioty zależne w rozumieniu Ustawy) nie posiadały akcji Spółki, zaś towarzystwem funduszy inwestycyjnych zarządzającym FULCRUM FIZ, FALCON FIZ, NAPOLEON FIZ było Copernicus TFI.

Przed przeprowadzeniem Transakcji zarządzane przez Copernicus TFI fundusze posiadały łącznie 3.891.199 akcji Spółki, reprezentujących 15,11% kapitału zakładowego Spółki, dających prawo do 3.891.199 głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki, stanowiących 15,11% ogólnej liczby głosów w Spółce. Po przeprowadzeniu Transakcji:

1. FULCRUM FIZ posiadał bezpośrednio 1.542.177 akcji Spółki, reprezentujących 5,99% kapitału zakładowego Spółki, dających prawo do 1.542.177 głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki, stanowiących 5,99% ogólnej liczby głosów w Spółce;
2. FALCON FIZ posiadał bezpośrednio 311.521 akcji Spółki, reprezentujących 1,21% kapitału zakładowego Spółki, dających prawo do 311.521 głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki, stanowiących 1,21% ogólnej liczby głosów w Spółce;
3. NAPOLEON FIZ posiadał bezpośrednio 584.661 akcji Spółki, reprezentujących 2,27% kapitału zakładowego Spółki, dających prawo do 584.661 głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki, stanowiących 2,27% ogólnej liczby głosów w Spółce;
4. FULCRUM FIZ, FALCON FIZ oraz NAPOLEON FIZ pośrednio (tj. poprzez podmioty zależne w rozumieniu Ustawy) nie posiadały akcji Spółki, zaś towarzystwem funduszy inwestycyjnych zarządzającym FULCRUM FIZ, FALCON FIZ, NAPOLEON FIZ było Copernicus TFI.

Po przeprowadzeniu Transakcji zarządzane przez Copernicus TFI fundusze posiadały łącznie 2.438.359 akcji Spółki, reprezentujących 9,47% kapitału zakładowego Spółki, dających prawo do 2.438.359 głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki, stanowiących 9,47% ogólnej liczby głosów w Spółce. Zgodnie z zawiadomieniem nie istnieją inne, poza wymienionymi, fundusze inwestycyjne zarządzane przez Copernicus TFI, które posiadałyby akcje Spółki.



# Informacje o akcjach i akcjonariacie

## Zmiany w strukturze akcjonariatu

W dniu 14 lipca 2016 r. Spółka otrzymała zawiadomienie od Nationale Nederlanden Powszechnie Towarzystwo Emerytalne („NN PTE”), zgodnie z którym zarządzane przez NN PTE fundusze Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny („NN OFE”) oraz Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny („NN DFE”) stały się, w wyniku transakcji na GPW w Warszawie, rozliczonych w dniu 8 lipca 2016 r., posiadaczami akcji Spółki uprawniających do ponad 5% głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy Spółki. Zgodnie z zawiadomieniem, przed rozliczeniem transakcji tj. na dzień 7 lipca 2016 r. NN OFE i NN DFE posiadały 135.000 akcji Spółki, co stanowiło 0,52% kapitału zakładowego Spółki i były uprawnione do 135.000 głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy Spółki, co stanowiło 0,52% ogólnej liczby głosów. Po rozliczeniu transakcji tj. na dzień 8 lipca 2016 r. na rachunkach papierów wartościowych NN OFE i NN DFE znajdowało się 1.425.000 akcji Spółki, co stanowi 5,53% kapitału zakładowego Spółki. Akcje te uprawniają do 1.425.000 głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy Spółki, co stanowi 5,52% ogólnej liczby głosów.

W dniu 26 stycznia 2017 r. Spółka otrzymała zawiadomienie od Tar Heel Capital OS, LLC z siedzibą w USA („THC OS”). Zgodnie z nim THC OS zmniejszył swoje zaangażowanie poniżej progu 5% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki. Notyfikowana zmiana nastąpiła w wyniku zawartej w dniu 20 stycznia 2017 r. transakcji pakietowej (Transakcja) na rynku regulowanym, w ramach której THC OS zbył 555.366 akcji Spółki, reprezentujących 2,16% jej kapitału zakładowego i dające prawo do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu. Zgodnie z Zawiadomieniem przed przeprowadzeniem Transakcji:

- THC posiadał bezpośrednio 1.555.366 akcji Spółki reprezentujących 6,04% kapitału zakładowego i uprawniających do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.
- THC OS pośrednio (poprzez podmioty zależne w rozumieniu Ustawy) nie posiadał akcji Spółki. Po przeprowadzeniu transakcji:
- THC posiada bezpośrednio 1.000.000 akcji Spółki reprezentujących 3,88% kapitału zakładowego i uprawniających do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.
- THC OS pośrednio (poprzez podmioty zależne w rozumieniu Ustawy) nie posiadał akcji Spółki.

W dniu 16 lutego otrzymał zawiadomienie od pana Mariusza Ciepłego, który w imieniu własnym, oraz działając jako pełnomocnik pana Macieja Jarzębowskiego i pana Jakuba Sitarza, wchodzących w skład Porozumienia Akcjonariuszy LiveChat Software S.A. („Porozumienie”)

Zgodnie z zawiadomieniem wyżej wymienieni Akcjonariusze w dniach 14 i 15 lutego 2017 r. w trybie poza sesyjnych transakcji pakietowych sprzedali łącznie 1.033.493 akcji („Akcje”) spółki LiveChat Software S.A. W konsekwencji zbycia Akcji udział Porozumienia Akcjonariuszy w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki spadł poniżej 50% do 46,99% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki.

Spadek zaangażowania Porozumienia poniżej poziomu 50% głosów nastąpił na skutek następujących zmian:

Przed dokonaniem transakcji zbycia akcji pan Mariusz Ciepły posiadał 4.479.116 akcji Spółki, które stanowiły 17,39% kapitału zakładowego i uprawniały do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Po dokonaniu transakcji pan Mariusz Ciepły posiada 4.000.000 akcji Spółki, stanowiących 15,53% kapitału zakładowego i uprawniających do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Przed dokonaniem transakcji zbycia akcji pan Maciej Jarzębowski posiadał 3.270.366 akcji Spółki, stanowiących 12,70% kapitału zakładowego i uprawniających do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Po dokonaniu transakcji pan Maciej Jarzębowski posiada 3.000.030 akcji Spółki, stanowiących 11,65% kapitału zakładowego i uprawniających do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Przed dokonaniem transakcji zbycia akcji pan Jakub Sitarz posiadał 3.284.041 akcji Spółki, stanowiących 12,75% głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Po dokonaniu transakcji pan Jakub Sitarz posiada 3.000.000 akcji Spółki, stanowiących 11,65% kapitału zakładowego i uprawniających do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Przed dokonaniem transakcji zbycia Akcji przez Akcjonariuszy Zawiadamiających, Porozumienie Akcjonariuszy obejmowała 13.132.775 akcji Spółki, reprezentujących 51,00% kapitału zakładowego Spółki i uprawniających do 13.132.775 głosów, stanowiących 51,00% w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki.

Po dokonaniu transakcji Porozumienie obejmuje 12.099.282 akcji Spółki, reprezentujących 46,99% kapitału zakładowego Spółki i uprawniających do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.

# Informacje o akcjach i akcjonariacie

## Zmiany w strukturze akcjonariatu

W dniu 19 maja 2015 r. (RB 19/2015) Spółka otrzymała zawiadomienie złożone w imieniu Tar Heel Capital OS, LLC z siedzibą w USA (THC), z informacją o zmianie stanu posiadania akcji Spółki o więcej niż 2% ogólnej liczby głosów oraz zmniejszeniu zaangażowania poniżej progu 15% ogólnej liczby głosów w Spółce.

Zmiany stanu posiadania akcji Spółki nastąpiły w wyniku przeprowadzonej w dniu 14 maja 2015 r. poza rynkiem regulowanym Transakcji w ramach której THC OS zbył 1.047.074 akcje Spółki, reprezentujące 4,07% kapitału zakładowego i dających prawo do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Przed przeprowadzeniem Transakcji THC OS posiadał

- bezpośrednio 4.552.600 akcji Spółki, reprezentujących 17,68% kapitału zakładowego Spółki i dających prawo do 4.552.600 głosów na Walnym Zgromadzeniu i stanowiących 17,68% ogólnej liczby głosów w Spółce.
- pośrednio nie posiadał akcji Spółki
- Po przeprowadzeniu Transakcji
- bezpośrednio posiada 3.505.526 akcji Spółki, reprezentujących 13,61% kapitału zakładowego Spółki i dających prawo do 3.505.526 głosów na Walnym Zgromadzeniu i stanowiących 13,61% ogólnej liczby głosów w Spółce.
- pośrednio nie posiada akcji Spółki

W dniu 9 października 2015 r. Emitent otrzymał informację od MetLife PTE S.A., zgodnie z którą MetLife Otwarty Fundusz Emerytalny zmniejszył zaangażowanie poniżej 5% ogólnej liczby głosów w Walnym Zgromadzeniu Emitenta. Zmniejszenie zaangażowania poniżej 5% nastąpiło w wyniku zawarcia transakcji sprzedaży akcji spółki w dniu 5 października 2015 r. Zgodnie z zawiadomieniem, bezpośrednio przed zmianą udziału MetLife OFE posiadał 1.342.729 akcji, co stanowiło 5,21% kapitału zakładowego Spółki i uprawniało do 1.342.729 głosów na Walnym Zgromadzeniu. Po przeprowadzeniu wspomnianej transakcji Metlife OFE posiadał 1.242.729 akcji, stanowiących 4,83% kapitału zakładowego Spółki i uprawnia do 1.242.729 głosów na Walnym Zgromadzeniu.

W dniu 18 marca 2016 r. Spółka otrzymała zawiadomienie o przekroczeniu przez fundusze zarządzane przez Copernicus Capital Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. („Fundusz”), progu 15% głosów w kapitale zakładowym oraz w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu Emitenta.

Zawiadomienie złożono w trybie art. 87 ust. 1 pkt 2 lit. A w zw. z art. 69 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych („Ustawa”).

Copernicus Capital Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych występuje w imieniu zarządzanych przez siebie funduszy: FULCRUM FIZ, FALCON FIZ i NAPOLEON FIZ.

Copernicus Capital Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych poinformowało, że do przekroczenia progu doszło w związku z transakcją nabycia przez fundusz FULCRUM FIZ akcji Spółki w dniu 14 marca 2016 r.

W jej wyniku fundusz Fulcrum FIZ nabył 200.000 akcji spółki stanowiących 0,78% kapitału spółki i uprawniających do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu. Transakcję przeprowadzono poza rynkiem regulowanym.

Przed transakcją fundusze zarządzane przez Copernicus Capital Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych posiadały łącznie 3.691.199 akcji Emitenta, reprezentujących 14,33% kapitału spółki i dających prawo do 3.691.199 głosów na Walnym Zgromadzeniu. W tym:

- fundusz Fulcrum FIZ posiadał bezpośrednio 2.261.047 akcji Emitenta reprezentujących 8,78% kapitału zakładowego i dających prawo do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.
- fundusz Falcon FIZ posiadał 497.134 akcji Spółki reprezentujących 1,93% kapitału zakładowego i dających prawo do 497.134 głosów na Walnym Zgromadzeniu.
- fundusz Napoleon FIZ posiadał 933.018 akcji Spółki reprezentujących 3,62% kapitału zakładowego i dających prawo do 933.018 głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Po jej przeprowadzeniu Fulcrum FIZ posiada bezpośrednio 2.461.047 akcji reprezentujących 9,56% kapitału zakładowego Spółki i uprawniających do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Stany posiadania funduszy Napoleon FIZ oraz Falcon FIZ nie uległy zmianie. Łącznie fundusze zarządzane przez Copernicus Capital Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych posiadają, w wyniku transakcji, 3.891.199 akcji Spółki, reprezentujących 15,11% kapitału zakładowego Spółki i uprawniające do 15,11% głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Zgodnie z zawiadomieniem nie istnieją inne, poza wymienionymi, fundusze inwestycyjne zarządzane przez Copernicus Capital Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych, które posiadałyby akcje Spółki.

# Władze Grupy Kapitałowej

## Skład osobowy Zarządu Spółki

Na dzień sporządzania sprawozdania Zarząd LiveChat Software S.A. był dwuosobowy a w jego skład wchodził:

| Imię i nazwisko       | Funkcja               |
|-----------------------|-----------------------|
| <b>Mariusz Ciepły</b> | <b>Prezes Zarządu</b> |
| Urszula Jarzębowska   | Członek Zarządu       |

W trakcie 2016 roku finansowego Zarząd pracował w takim samym składzie w którym nie zaszły żadne zmiany.

**Mariusz Ciepły** jest jednym z założycieli i głównych akcjonariuszy spółki LiveChat Software. Funkcję Prezesa Zarządu pełni od 2010 r. Posiada wykształcenie wyższe (z tytułem magistra inżyniera informatyki), ukończył informatykę (specjalizacja: inżynieria systemów informatycznych) na Wydziale Elektroniki Politechniki Wrocławskiej we Wrocławiu. Jest też członkiem rad nadzorczych spółek Time Solutions sp. z o.o. oraz Wakepark S.A.

**Urszula Jarzębowska** od 2010 r. pełni funkcję Członka Zarządu LiveChat Software S.A. Ze spółką jest związana od 2002 r. Posiada wykształcenie wyższe magisterskie, ukończyła Uniwersytet Ekonomiczny im. Oskara Langego we Wrocławiu na Wydziale Gospodarki Narodowej, gdzie pracę magisterską obroniła w Katedrze Rachunkowości i Controlingu Przedsiębiorstw. W trakcie pracy zawodowej ukończyła także studia podyplomowe na kierunku Controling w Wyższej Szkole Bankowej we Wrocławiu oraz na kierunku Międzynarodowe Standardy Rachunkowości (MSR/MSSF) na Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie. Doświadczenie zbierała m.in. w firmach Bankier.pl oraz Internet Works.

## Wysokość wynagrodzeń

Wynagrodzenie osób wchodzących w skład Zarządu LiveChat Software S.A. pobierane w okresie od 1 kwietnia 2016 r. do 31 marca 2017 r.:

| Nazwisko i imię     | Funkcja         | Wynagrodzenie  |
|---------------------|-----------------|----------------|
| Mariusz Ciepły      | Prezes Zarządu  | 216 000        |
| Urszula Jarzębowska | Członek Zarządu | 144 000        |
| <b>RAZEM</b>        | -               | <b>360 000</b> |



# Władze Grupy Kapitałowej

## Skład osobowy Rady Nadzorczej

Na dzień sporządzenia sprawozdania skład Rady Nadzorczej LiveChat Software S.A. wyglądał następująco:

| Imię i nazwisko    | Funkcja                            |
|--------------------|------------------------------------|
| Maciej Jarzębowski | Przewodniczący Rady Nadzorczej     |
| Andrzej Różycki    | Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej |
| Marta Ciepła       | Członek Rady Nadzorczej            |
| Jakub Sitarz       | Członek Rady Nadzorczej            |
| Marcin Mańdziak    | Członek Rady Nadzorczej            |

**Maciej Jarzębowski** posiada wykształcenie średnie (technik zbiorowego żywienia). Ukończył Technikum Gastronomiczne we Wrocławiu. W latach 1999 – 2001 pełnił funkcję Prezesa Zarządu w spółce Bankier.pl, w okresie 2001-2006 był Prezesem Zarządu spółki Internet Works. Do 2010 r. pełnił funkcję Prezesa Zarządu w LiveChat Software S.A.

**Andrzej Różycki** ukończył Szkołę Główną Handlową w Warszawie na kierunku Finanse i Rachunkowość. Od 2007 r. jest partnerem w Funduszu Private Equity Tar Heel Capital, gdzie odpowiada za poszukiwanie i ewaluację nowych projektów inwestycyjnych. Jednocześnie prowadzi firmę Innovation Consulting Andrzej Różycki, świadczącą usługi doradcze. Przed dołączeniem do funduszu odpowiedzialny był za relacje inwestorskie spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, posiada wieloletnie doświadczenie w zarządzaniu i nadzorze spółek z różnych branż gospodarki.

**Marta Ciepła** jest absolwentką Uniwersytetu Przyrodniczego we Wrocławiu oraz studiów podyplomowych z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi. Od ponad dziesięciu lat związana rynkiem IT w zakresie rekrutacji i selekcji kadry IT. HR manager odpowiedzialny za doradztwo w zakresie budowania zespołów poszczególnych działów spółki.

**Jakub Sitarz** posiada wykształcenie wyższe magisterskie. Ukończył Informatykę na Wydziale Elektroniki Politechniki Wrocławskiej we Wrocławiu. Pełni funkcję kluczowego programisty w zespole programistów LiveChat Software.

**Marcin Mańdziak** posiada wykształcenie wyższe magisterskie. Jest absolwentem Prawa na Wydziale Prawa Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego. Od 10 lat związany z rynkiem kapitałowym. Był współtwórcą oraz długoletnim wiceprezesem zarządu M.W. Trade S.A., która jako pierwsza przeniosła notowania z rynku Newconnect na rynek główny GPW. Od 2013 roku prezes i główny akcjonariusz EFM S.A. Jednocześnie prowadzi firmę Arandela Marcin Mańdziak, świadczącą usługi doradcze. Członek Rady Nadzorczej Venture Inc SA.

W dniu 18 lipca 2016 r. Walne Zgromadzenie zdecydowało o zmianach w składzie Rady Nadzorczej. Odwołani z niej zostali pan Grzegorz Bielowicki i pan Piotr Sulima. W ich miejsce powołaną panią Martę Ciepłą i pana Marcina Mańdziaka.

## Akcje w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących

Poniższa tabelka przedstawia liczbę akcji będących w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących na dzień przekazania sprawozdania.

| Imię i nazwisko     | Funkcja                        | Liczba akcji |
|---------------------|--------------------------------|--------------|
| Mariusz Ciepły      | Prezes Zarządu                 | 4 000 000    |
| Urszula Jarzębowska | Członek Zarządu                | 1 210 250    |
| Maciej Jarzębowski  | Przewodniczący Rady Nadzorczej | 3 000 000    |
| Jakub Sitarz        | Członek Rady Nadzorczej        | 3 000 000    |

# Pozostałe informacje

## Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych

Do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych Spółki została wybrana spółka HLB M2 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością AUDIT PIE Sp. k. z siedzibą w Warszawie, ul. Rakowiecka 41/27, podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych – numer 4123.

W tabeli przedstawiono wynagrodzenie należne HLB M2 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością AUDIT PIE Sp. k.

| [tys. PLN]   | 2016/17   |
|--|-----------|
| Wynagrodzenie z tytułu badania rocznego jednostkowego sprawozdania finansowego LiveChat Software S.A.    | 17        |
| Wynagrodzenie z tytułu badania rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego LiveChat Software S.A. | 5         |
| <b>RAZEM</b>   | <b>22</b> |

## Opis prowadzonych postępowań sądowych i administracyjnych

W okresie sprawozdawczym Grupa nie była stroną żadnych postępowań sądowych i administracyjnych

## Zagadnienia dotyczące środowiska naturalnego

Brak jest zagadnień i wymogów związanych z ochroną środowiska, które mogą mieć istotny wpływ na działalność Grupy Kapitałowej.

## Informacja o zatrudnieniu

Na koniec 2017 r. obr. ze Spółką współpracowało na wyłączność 74 osób. Największe zespoły tworzą programiści oraz dział obsługi klienta, pracujący w modelu 24/7. W zarządzie zasiadają dwie osoby od wielu lat pracujące nad projektem LiveChat. W przeliczeniu na etaty zatrudnienie wyniosło 74.

## Nagrody, wyróżnienia, osiągnięcia

Rozwiązanie polskiej spółki LiveChat Software zostało uznane za najlepsze w swojej kategorii w prestiżowym raporcie „Live Chat Grid Report Spring 2016” przygotowanym przez G2 Crowd. W porównaniu do jesiennej edycji raportu polski LiveChat poprawił noty zarówno w kategorii „market presence”, jak i „consumer satisfaction”.

W ogłoszonym w sierpniu 2016 r. rankingu serwisu G2 Crowd rozwiązanie LiveChat zostało uznane za jedną z sześciu najlepszych aplikacji dla firm średniej wielkości. LiveChat znalazł się również w czołówce najlepszych rozwiązań dla małych firm. Ranking został oparty o oceny zadowolenia klientów wystawione w recenzjach w serwisie G2 Crowd. W segmencie średnich firm LiveChat osiągnął wynik na poziomie 9,42 (maksymalna ocena to 10). Jeszcze lepiej LiveChat oceniły małe firmy – rozwiązanie zebrało tu noty na średnim poziomie 9,46, co dało mu 20. miejsce w tej kategorii.

Rozwiązanie LiveChat Software zostało uznane za lidera rynku w raporcie przygotowanym przez serwis G2 Crowd. Według raportu „Live Chat Grid Report Fall 2016”, który został ogłoszony 15 listopada 2016 r., polski LiveChat ponownie otrzymał najlepsze noty w zakresie „consumer satisfaction”.

W marcu 2017 r. LiveChat Software został wyróżniony nagrodą „Rekina Biznesu” w kategorii „spółka innowacyjna roku 2016”. Nagrody Rekiny Biznesu są wyrazem uznania za „niebagatelny” wpływ na rozwój polskiego rynku kapitałowego.

W maju 2017 r. LiveChat Software znalazł się wśród 10 spółek, którym redakcja dziennika „Rzeczpospolita” przyznała tytuły „Najbardziej Dynamiczna Spółka – Przyszłość Polskiej Gospodarki”.

Również w maju 2017 r. LiveChat Software zdobył wyróżnienie SalesTech Award. Rozwiązanie LiveChat zostało uznane za najlepsze w kategorii „Customer Engagement”. Nagrody SalesTech są przeznaczane dla najlepszych firm i produktów technologicznych, które wspierają proces sprzedaży.

## Inne informacje

**Opis głównych cech stosowanych w przedsiębiorstwie emitenta systemów kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w odniesieniu do procesu sporządzania sprawozdań finansowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych.**

Implementowane przez Emitenta rozwiązania mają za zadanie zapewnienie kompletności przetwarzania danych finansowych, zachowania ich poprawności arytmetycznej, zapewnienia że ujmowane w sprawozdaniach finansowych operacje faktycznie wystąpiły oraz zapewnienia właściwej autoryzacji rejestrowanych operacji.

**Wskazanie posiadaczy wszelkich papierów wartościowych, które dają specjalne uprawnienia kontrolne, wraz z opisem tych uprawnień.**

Specjalne uprawnienia kontrolne nie występują.

**Wskazanie wszelkich ograniczeń odnośnie do wykonywania prawa głosu, takich jak ograniczenie wykonywania prawa głosu przez posiadaczy określonej części lub liczby głosów, ograniczenia czasowe dotyczące wykonywania prawa głosu lub zapisy, zgodnie z którymi, przy współpracy spółki, prawa kapitałowe z papierami wartościowymi są oddzielone od posiadania papierów wartościowych**

Nie występują

**Opis zasad dotyczących powoływania i odwoływania osób zarządzających oraz ich uprawnień, w szczególności prawo do podjęcia decyzji o emisji lub wykupie akcji.**

Członkowie Zarządu powoływani i odwoływani są przez Radę Nadzorczą. Statut Emitenta nie przewiduje możliwości podwyższania kapitału zakładowego Emitenta w ramach kapitału docelowego i Emitent nie posiada akcji w kapitale autoryzowanym (docelowym);

**Opis zasad zmiany statutu lub umowy spółki emitenta**

Statut Spółki może być zmieniony w drodze Uchwały Walnego Zgromadzenia

# Pozostałe informacje

## Inne informacje

**Sposób działania Walnego Zgromadzenia i jego zasadnicze uprawnienia oraz opis praw akcjonariuszy i sposobu ich wykonywania, w szczególności zasady wynikające z regulaminu Walnego Zgromadzenia, jeżeli taki regulamin został uchwalony, o ile informacje w tym zakresie nie wynikają wprost z przepisów prawa.**

Walne Zgromadzenia akcjonariuszy LIVECHAT Software S.A. odbywają się na podstawie Kodeksu spółek handlowych i Statutu spółki. Zgodnie ze statutem Walne Zgromadzenie może uchwalić regulamin. Zasady działania Walnego Zgromadzenia są regulowane przed Kodeks spółek handlowych.

Prawa i obowiązki Akcjonariuszy określa w szczególności Kodeks spółek handlowych, Ustawa o Obrocie, Ustawa o Ofercie oraz Statut. W szczególności:

- akcjonariuszom Emitenta przysługuje prawo do rozporządzania Akcjami;
- akcjonariuszom Emitenta przysługuje prawo do udziału w zysku wykazanym w rocznym, zbadanym przez biegłego rewidenta jednostkowym sprawozdaniu finansowym, który zostanie przeznaczony uchwałą Walnego Zgromadzenia do wypłaty na rzecz akcjonariuszy Emitenta (prawo do dywidendy);
- akcjonariuszom Emitenta przysługuje prawo objęcia akcji Emitenta nowej emisji w stosunku do liczby posiadanych Akcji (prawo poboru);
- w przypadku likwidacji Emitenta, każda Akcja upoważnia do proporcjonalnego udziału w podziale majątku pozostałego po zaspokojeniu lub zabezpieczeniu wierzycieli Emitenta;
- akcjonariusz wykonuje prawo głosu na Walnych Zgromadzeniach. Każda Akcja daje prawo do jednego głosu na Walnym Zgromadzeniu;
- prawo zwołania nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia przysługuje także akcjonariuszom Emitenta reprezentującym co najmniej połowę kapitału zakładowego Emitenta lub co najmniej połowę ogółu głosów w Emitencji;
- akcjonariusz lub akcjonariusze Emitenta reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego Emitenta mogą żądać zwołania nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia i umieszczenia określonych spraw w porządku obrad Walnego Zgromadzenia;
- akcjonariusz lub akcjonariusze Emitenta reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego Emitenta mogą żądać umieszczenia określonych spraw w porządku obrad najbliższego Walnego Zgromadzenia;
- akcjonariusz lub akcjonariusze Emitenta reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego mogą przed terminem Walnego Zgromadzenia zgłaszać Emitentowi na piśmie lub przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad Walnego Zgromadzenia lub spraw, które mają zostać wprowadzone do porządku obrad;
- każdy akcjonariusz Emitenta ma prawo żądać wydania mu odpisów wniosków w sprawach objętych porządkiem obrad najbliższego Walnego Zgromadzenia; Zarząd jest zobowiązany do udzielenia akcjonariuszowi Emitenta, podczas obrad Walnego Zgromadzenia, na jego żądanie informacji dotyczących Emitenta, jeżeli jest to uzasadnione dla oceny sprawy objętej porządkiem obrad Walnego Zgromadzenia;
- akcjonariuszom Emitenta, reprezentującym co najmniej jedną piątą kapitału zakładowego, przysługuje prawo do żądania wyboru Rady Nadzorczej w drodze głosowania oddzielnymi grupami;
- akcjonariuszom Emitenta przysługuje prawo do zaskarżania uchwał Walnego Zgromadzenia;
- zgodnie z art. 84 Ustawy o Ofercie, na wniosek akcjonariusza lub akcjonariuszy Emitenta, posiadających co najmniej 5% ogólnej liczby głosów, Walne Zgromadzenie może podjąć uchwałę w sprawie zbadania przez biegłego, na koszt Emitenta, określonego zagadnienia związanego z utworzeniem Emitenta lub prowadzeniem jego spraw.

**Ocena, wraz z jej uzasadnieniem, dotycząca zarządzania zasobami finansowymi, ze szczególnym uwzględnieniem zdolności wywiązywania się z zaciągniętych zobowiązań, oraz określenie ewentualnych zagrożeń i działań, jakie emitent podjął lub zamierza podjąć w celu przeciwdziałania tym zagrożeniom.**

Ryzykiem w tym obszarze zarządza bezpośrednio Zarząd. W jego ocenie wysoka płynność Spółki i brak znaczących zobowiązań znacząco minimalizują ryzyko utraty płynności i inne ryzyka związane z zarządzaniem zasobami finansowymi.

# Pozostałe informacje

## Inne informacje

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

Bieżące inwestycje są prowadzone głównie w zakresie rozwijania produktu i są finansowane ze środków własnych. Zarząd obecnie nie przewiduje innych inwestycji oraz zmiany w strukturze finansowania.

**Ocena czynników i nietypowych zdarzeń mających wpływ na wynik z działalności za rok obrotowy, z określeniem stopnia wpływu tych czynników lub nietypowych zdarzeń na osiągnięty wynik.**

Na wynik roku finansowego 2016 nie miały wpływu czynniki i zdarzenia nietypowe.

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

Nie wystąpiły tego rodzaju zmiany.

**Wszelkie umowy zawarte między emitentem a osobami zarządzającymi, przewidujące rekompensatę w przypadku ich rezygnacji lub zwolnienia z zajmowanego stanowiska bez ważnej przyczyny lub gdy ich odwołanie lub zwolnienie następuje z powodu połączenia emitenta przez przejęcie.**

Spółka nie ma tego rodzaju umów.

**Informacje o systemie kontroli programów akcji pracowniczych**

Nie dotyczy.

**Data zawarcia przez emitenta umowy, z podmiotem uprawnionym do badania sprawozdań finansowych, o dokonanie badania lub przeglądu sprawozdania finansowego lub skonsolidowanego sprawozdania finansowego oraz okresie, na jaki została zawarta ta umowa**

Data zawarcia umowy o badanie sprawozdania finansowego: 24 marca 2017 r. Badanie dotyczy okresu od 1 kwietnia 2016 do 31 marca 2017 roku. Umowa obejmuje również przegląd sprawozdania finansowego za okres od 1 kwietnia 2017 do 30 września 2017 r.

**Wynagrodzenie podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych**

Szczegółowe informacje dotyczące wynagrodzenia podmiotu uprawnionego do badania sprawozdania finansowego przedstawiono w notcie nr 11a dodatkowych objaśnień do sprawozdania finansowego.

## Stosowanie Zasad Ładu Korporacyjnego

W związku z uchwaleniem przez Radę Giełdy w dniu 13 października 2015 roku, uchwały nr 26/1413/2015 nowego zbioru zasad pod nazwą „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016”, Spółka od dnia 1 stycznia 2016 r. stosuje się do wyżej wspomnianego zbioru zasad ładu korporacyjnego. Wszystkie wyjątki od stosowania wspomnianych zbiorów zasad są opisane w Sprawozdaniu z działalności Spółki oraz w raporcie dotyczącym niestosowania zasad szczegółowych zawartych w zbiorze „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016” dostępnym na stronie internetowej [www.livechatsoftware.pl](http://www.livechatsoftware.pl) oraz poniżej. Zarząd podkreśla, że w trakcie roku finansowego nie doszło do żadnych przypadków incydentalnego naruszenia „Dobrych Praktyk” przez Spółkę.

**„Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016” - spółka nie stosowała następujących zasad zawartych w dokumencie:**

**Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami**

**I.Z.1.8.** zestawienia wybranych danych finansowych spółki za ostatnie 5 lat działalności, w formacie umożliwiającym przetwarzanie tych danych przez ich odbiorców, Spółka nie stosuje powyższej zasady.

Na obecnej stronie relacji inwestorskich Spółka udostępnia Prospekt Emisyjny oraz wszystkie raporty okresowe, które opublikowała jako Spółka Publiczna. Obecnie prowadzi prace nad serwisem relacji inwestorskich, który poprawi jakość informacji dostępnych dla inwestorów, w tym zastosowanie niniejszej zasady.

**I.Z.1.20.** Zapis przebiegu obrad walnego zgromadzenia, w formie audio lub wideo, Spółka nie stosuje powyższej zasady. Spółka nie posiada zapisów obrad Walnego Zgromadzenia w takiej formie.

**I.Z.2.** Spółka, której akcje zakwalifikowane są do indeksów giełdowych WIG20 lub mWIG40, zapewnia dostępność swojej strony internetowej również w języku angielskim, przynajmniej w zakresie wskazanym w zasadzie I.Z.1. Niniejszą zasadą powinny stosować również spółki spoza powyższych indeksów, jeżeli przemawia za tym struktura ich akcjonariatu lub charakter i zakres prowadzonej działalności. Spółka nie stosuje powyższej zasady. Biorąc pod uwagę zainteresowanie zagranicznych inwestorów Spółką, w 2016 r. uruchomiono serwis inwestorski w języku angielskim dostępny pod adresem [investor.livechatinc.com](http://investor.livechatinc.com) – ponieważ zakres dostępnych na nim informacji nie jest jeszcze całkowicie tożsamy z serwisem polskim i nie obejmuje całkowicie zakresu wskazane z zasadzie I.Z.1 nie oznacza to jednak stosowania się w pełni do tej zasady.

# Pozostałe informacje

## Stosowanie Zasad Ładu Korporacyjnego

### Zarząd i Rada Nadzorcza

**II.Z.2.** Zasiadanie członków zarządu spółki w zarządach lub radach nadzorczych spółek spoza grupy kapitałowej spółki wymaga zgody rady nadzorczej. Spółka nie stosuje powyższej zasady.

W ocenie Emitenta nie ma potrzeby zastosowania niniejszej zasady z uwagi na to, że w Polsce nie są zarejestrowane podmioty, których działalność stanowiłaby konkurencję dla Spółki na rynku globalnym. Równocześnie udział członków zarządu Spółki w jej akcjonariacie stanowi wystarczającą gwarancję pełnego zaangażowania tych osób w rozwój Emitenta.

**II.Z.3.** Przynajmniej dwóch członków rady nadzorczej spełnia kryteria niezależności, o których mowa w zasadzie II.Z.4. Spółka nie stosuje powyższej zasady.

W ocenie Emitenta pozostawianie jednego członka niezależnego jest wystarczające dla zapewnienia należytej kontroli realizowanej przez Radę Nadzorczą. Poza tym skład Rady Nadzorczej stanowi odzwierciedlenie obecnego składu akcjonariuszy Emitenta.

**II.Z.7.** W zakresie zadań i funkcjonowania komitetów działających w radzie nadzorczej zastosowanie mają postanowienia Załącznika I do Zalecenia Komisji Europejskiej, o którym mowa w zasadzie II.Z.4. W przypadku gdy funkcję komitetu audytu pełni rada nadzorcza, powyższe zasady stosuje się odpowiednio. Spółka nie stosuje powyższej zasady.

Emitent nie planuje powoływania w ramach Rady Nadzorczej komisji ds. nominacji, komisji ds. wynagrodzeń, ani komisji rewizyjnej. W ocenie Emitenta z uwagi na jego charakter, rodzaj prowadzonej działalności, a w szczególności osób pracujących najemnie i brak zatrudnionych pracowników w oparciu o umowę o pracę powoływanie komisji ds. nominacji, komisji ds. wynagrodzeń oraz komisji rewizyjnej nie jest konieczne.

**II.Z.8.** Przewodniczący komitetu audytu spełnia kryteria niezależności wskazane w zasadzie II.Z.4. Spółka nie stosuje powyższej zasady.

Rada nadzorcza nie ma wydzielonego komitetu audytu. W dniu 29 listopada 2013 r. podjęta została uchwała Walnego Zgromadzenia na mocy której powierzono całej Radzie Nadzorczej pełnienie funkcji komitetu audytu.

### Walne zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami

**IV.Z.2.** Jeżeli jest to uzasadnione z uwagi na strukturę akcjonariatu spółki, spółka zapewnia powszechnie dostępną transmisję obrad walnego zgromadzenia w czasie rzeczywistym. Spółka nie stosuje powyższej zasady.

W ocenie Emitenta, obecna struktura akcjonariatu, oraz historyczne zainteresowanie Akcjonariuszy udziałem w Walnym Zgromadzeniu nie usprawiedliwia kosztów takiej transmisji. Zarząd będzie w przyszłości monitorować sytuację i nie wyklucza decyzji o rozpoczęciu takich transmisji.



# Oświadczenie Zarządu

## Oświadczenie o rzetelności sporządzenia sprawozdania finansowego

Wrocław, Wrocław, 13 czerwca 2017 r.

Niniejsze sprawozdanie finansowe grupy kapitałowej LiveChat Software za okres roku finansowego zakończony w dniu 31 marca 2017 r. zostało zatwierdzone w dniu 1 czerwca 2017 r.



Prezes Zarządu Mariusz Ciepty



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska

Wrocław, Wrocław, 13 czerwca 2017 r.

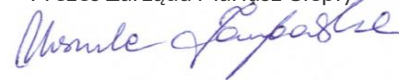
**Oświadczenie Zarządu w sprawie rzetelności sporządzenia skonsolidowanego sprawozdania finansowego grupy kapitałowej LiveChat Software za rok finansowy zakończony 31 marca 2017 r.**

Zarząd LiveChat Software oświadcza, iż wedle jego najlepszej wiedzy, skonsolidowane sprawozdanie finansowe grupy kapitałowej LiveChat Software za okres roku finansowego zakończony w dniu 31 marca 2017 roku i dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości.

Zarząd oświadcza także, iż zaprezentowane dane odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Grupy oraz jej wynik finansowy. Sprawozdanie z działalności Grupy zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Spółki, w tym opis podstawowych ryzyk i zagrożeń.



Prezes Zarządu Mariusz Ciepty



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska

# Oświadczenie Zarządu

## Oświadczenie o rzetelności sporządzenia sprawozdania finansowego

Wrocław, Wrocław, 13 czerwca 2017 r.

Niniejsze sprawozdanie finansowe LiveChat Software S.A. za okres roku finansowego zakończony w dniu 31 marca 2017 r. zostało zatwierdzone w dniu 1 czerwca 2017 r.



Prezes Zarządu Mariusz Cieply



Członek Zarządu Urszula Jarzembowska

Wrocław, Wrocław, 13 czerwca 2017 r.

**Oświadczenie Zarządu w sprawie rzetelności sporządzenia skonsolidowanego sprawozdania finansowego grupy kapitałowej LiveChat Software za rok finansowy zakończony 31 marca 2017 r.**

Zarząd LiveChat Software S.A. oświadcza, iż wedle jego najlepszej wiedzy, jednostkowe sprawozdanie finansowe LiveChat Software S.A. za okres roku finansowego zakończony w dniu 31 marca 2017 roku i dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości.

Zarząd oświadcza także, iż zaprezentowane dane odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową spółki oraz jej wynik finansowy. Sprawozdanie z działalności zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Spółki, w tym opis podstawowych ryzyk i zagrożeń.



Prezes Zarządu Mariusz Cieply



Członek Zarządu Urszula Jarzembowska

# Oświadczenie Zarządu

## Oświadczenie o rzetelności sporządzenia sprawozdania finansowego

Wrocław, Wrocław, 13 czerwca 2017 r.

**Oświadczenie Zarządu w sprawie podmiotu uprawnionego do badania skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy LiveChat Software za okres roku finansowego zakończonego dnia 31 marca 2017 roku.**

Zarząd LiveChat Software S.A. oświadcza, że podmiot uprawniony do badania rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy LiveChat Software za okres roku finansowego zakończonego 31 marca 2017 r., tj. HLB M2 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością AUDIT PIE Sp. k. z siedzibą w Warszawie, ul. Rakowiecka 41/27, został wybrany zgodnie z przepisami prawa.

Podmiot ten oraz biegli rewidenci dokonujący przeglądu tego sprawozdania spełniali warunki do wyrażenia bezstronnej i niezależnej opinii o badanym rocznym sprawozdaniu finansowym, zgodnie z właściwymi przepisami prawa i normami zawodowymi.



Prezes Zarządu Mariusz Ciepły



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska

Wrocław, Wrocław, 13 czerwca 2017 r.

Zarząd LiveChat Software S.A. oświadcza, że w trakcie roku finansowego zakończonego w dniu 31 marca Grupa LiveChat Software stosowała zasady ładu korporacyjnego zawarte w dokumencie zbioru zasad ładu korporacyjnego pod nazwą „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016” uchwalonym przez Radę Giełdy uchwałą nr 26/1413/2015 w dniu 13 października 2015 roku.

Wszystkie wyjątki od stosowania wspomnianych zbiorów zasad są opisane w Sprawozdaniu z działalności Spółki oraz w raporcie dotyczącym niestosowania zasad szczegółowych zawartych w zbiorze „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016” dostępnym na stronie internetowej [www.livechatsoftware.pl](http://www.livechatsoftware.pl).



Prezes Zarządu Mariusz Ciepły



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska

# Oświadczenie Zarządu

## Oświadczenie o rzetelności sporządzenia sprawozdania finansowego

Wrocław, Wrocław, 13 czerwca 2017 r.

Oświadczenie Zarządu w sprawie podmiotu uprawnionego do badania jednostkowego sprawozdania finansowego LiveChat Software S.A. za okres roku finansowego zakończonego dnia 31 marca 2017 roku.

Zarząd LiveChat Software S.A. oświadcza, że podmiot uprawniony do badania rocznego jednostkowego sprawozdania finansowego LiveChat Software S.A. za okres roku finansowego zakończonego 31 marca 2017 r tj. HLB M2 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością AUDIT PIE Sp. k. z siedzibą w Warszawie, ul. Rakowiecka 41/27, został wybrany zgodnie z przepisami prawa. Podmiot ten oraz biegli rewidenci dokonujący przeglądu tego sprawozdania spełniali warunki do wyrażenia bezstronnej i niezależnej opinii o badanym rocznym sprawozdaniu finansowym, zgodnie z właściwymi przepisami prawa i normami zawodowymi.



Prezes Zarządu Mariusz Ciepły



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska

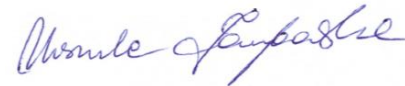
Wrocław, Wrocław, 13 czerwca 2017 r.

Zarząd LiveChat Software S.A. oświadcza, że w trakcie roku finansowego zakończonego w dniu 31 marca spółka stosowała zasady ładu korporacyjnego zawarte w dokumencie zbioru zasad ładu korporacyjnego pod nazwą „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016” uchwalonym przez Radę Giełdy uchwałą nr 26/1413/2015 w dniu 13 października 2015 roku.

Wszystkie wyjątki od stosowania wspomnianych zbiorów zasad są opisane w Sprawozdaniu z działalności Spółki oraz w raporcie dotyczącym niestosowania zasad szczegółowych zawartych w zbiorze „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016” dostępnym na stronie internetowej [www.livechatsoftware.pl](http://www.livechatsoftware.pl).



Prezes Zarządu Mariusz Ciepły



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska

# Słowniczek pojęć

## Wskaźniki finansowe oraz pojęcia i skróty branżowe

| Wskaźnik                           |   | Wyszczególnienie  |
|------------------------------------|---|---|
| EBITDA                             | = | Zysk (strata) operacyjny + amortyzacja  |
| Rentowność sprzedaży brutto        | = | $\frac{\text{Zysk brutto ze sprzedaży}}{\text{Przychody ze sprzedaży netto}}$                   |
| Rentowność operacyjna              | = | $\frac{\text{Zysk (strata) operacyjny}}{\text{Przychody ze sprzedaży netto}}$                   |
| Rentowność EBITDA                  | = | $\frac{\text{EBITDA}}{\text{Przychody ze sprzedaży netto}}$                                     |
| Rentowność netto                   | = | $\frac{\text{Zysk (strata) netto okresu sprawozdawczego}}{\text{Przychody ze sprzedaży netto}}$ |
| Rentowność kapitału własnego (ROE) | = | $\frac{\text{Zysk (strata) netto okresu sprawozdawczego}}{\text{Kapitał własny}}$               |
| Rentowność aktywów (ROA)           | = | $\frac{\text{Zysk (strata) netto okresu sprawozdawczego}}{\text{Aktywa całkowite}}$             |
| Wskaźnik płynności bieżącej        | = | $\frac{\text{Aktywa obrotowe}}{\text{Zobowiązania krótkoterminowe}}$                            |
| Wskaźnik płynności szybkiej        | = | $\frac{\text{Aktywa obrotowe} - \text{Zapasy}}{\text{Zobowiązania krótkoterminowe}}$            |
| Wskaźnik płynności gotówkowej      | = | $\frac{\text{Środki pieniężne i ich ekwiwalenty}}{\text{Zobowiązanie krótkoterminowe}}$         |

# Indeks zagadnień

|   |
|---|
| Podsumowanie operacyjne   |
| List do Akcjonariuszy   |
| Wybrane dane finansowe  |
| Najważniejsze wydarzenia w 2015 r. obr.   |
| Opis organizacji Spółki   |
| LiveChat Software S.A. jako podmiot dominujący Grupy Kapitałowej LiveChat Software  |
| Opis działalności Spółki  |
| Opis działalności prowadzonej przez Grupę   |
| Opis sytuacji na rynku usług SaaS oraz w segmencie oprogramowania typu „live chat”. |
| Informacje o zawartych umowach  |
| Perspektywy rozwoju   |

|  |
|--|
| Sytuacja finansowa LiveChat Software S.A.                |
| Prezentacja wyników skonsolidowanych za 2015 r. obrotowy |
| Polityka dywidendy                                       |
| Podstawowe wskaźniki                                     |
| Informacje o akcjach i akcjonariacie                     |
| Struktura kapitału zakładowego                           |
| Struktura akcjonariatu                                   |
| Zmiany w strukturze akcjonariatu                         |
| Władze LiveChat Software                                 |
| Zarząd   |
| Rada Nadzorcza   |

|   |
|---|
| Pozostałe informacje                                      |
| Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych      |
| Opis prowadzonych postępowań sądowych i administracyjnych |
| Informacja o zatrudnieniu                                 |
| Nagrody, wyróżnienia, osiągnięcia                         |
| Inne informacje   |
| Stosowanie Zasad Ładu Korporacyjnego                      |
| Oświadczenie Zarządu                                      |
| Słowniczek pojęć  |



**LiveChat**