



Sprawozdanie Zarządu z działalności  
LiveChat Software S.A.  
i Grupy Kapitałowej LiveChat Software  
za okres 9 miesięcy zakończony 31 grudnia 2019 r.

26 lutego 2020

# Sprawozdanie Zarządu z działalności GK LiveChat Software

## Spis treści

Podsumowanie operacyjne

Opis organizacji Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Perspektywy rozwoju

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Informacje o akcjach i akcjonariacie

Władze Grupy Kapitałowej

## Komentarz Zarządu

W okresie trzech pierwszych kwartałów roku finansowego 2019/20 Grupa Kapitałowa LiveChat Software osiągnęła przychody w wysokości 94,9 mln zł i 46,9 mln zł skonsolidowanego zysku netto. Są to wyniki odpowiednio o 18,8% i 11,5% wyższe od zanotowanych w analogicznym okresie poprzedniego roku.

W samym III kwartale roku finansowego skonsolidowane przychody Grupy wzrosły o 16,5% rok do roku do 32,4 mln zł, a zysk netto o 15,1% do 15,8 mln zł.

Podobnie jak w poprzednich kwartałach wzrost wyników to efekt takich czynników jak: zwiększenie liczby klientów rozwiązań spółki (głównie LiveChat i ChatBot) oraz wzrost wskaźnika ARPU (średni miesięczny przychód na jednego klienta) LiveChat w stosunku do stanu sprzed roku. Wskaźnik ARPU rozwiązania LiveChat rósł zarówno w odniesieniu do stanu sprzed roku, jak i poprzedniego kwartału. Zanotował też wzrost w każdym kolejnym miesiącu III kwartału (podobnie jak w poprzednich trzech miesiącach).

W ostatnich okresach Grupa znacząco zwiększała zatrudnienie. Na koniec roku kalendarzowego współpracowała na stałe ze 166 osobami wobec 140 osób przed rokiem. Wzrost zatrudnienia to odpowiedź na wyzwania stojące przed Spółką i Grupą.

Na zwiększenie zatrudnienia wpływ mają też prace nad innymi produktami Spółki, a także zadania związane z marketingiem (np. tworzenie kontentu) i rozwojem nowych kanałów dotarcia do klientów.

Obecnie spółka koncentruje się zarówno na dostarczaniu użytkownikom swoich rozwiązań nowych funkcjonalności (np. tzw. "continuous chat"), jak i budowie nowych kanałów dotarcia do klientów (rozpoczęto m.in. proces budowy działu sprzedażowego w USA).

Pomimo wzrostu zatrudnienia i wyższych kosztów funkcjonowania większej organizacji, Grupa utrzymuje bardzo wysokie marże operacyjne i sprawnie generuje pozytywne przepływy finansowe z działalności operacyjnej. W raportowanym okresie (I-III kwartał roku finansowego) marża brutto na sprzedaży wyniosła 85,3%, marża operacyjna 61,4% a marża netto 49,4%. Wypracowane przepływy gotówkowe z działalności operacyjnej to 51,4 mln zł.

Na koniec III kwartału Grupa dysponowała środkami pieniężnymi w wysokości 39,4 mln zł. W styczniu Spółka wypłaciła pierwszą zaliczkę na poczet spodziewanej dywidendy.

Spółka potwierdza swoją politykę dywidendową, która zakłada przeznaczanie dla akcjonariuszy jak największej części zysku netto i wypłacanie zaliczek na poczet spodziewanej dywidendy.

Spółka, od dłuższego czasu, obserwuje trend zgodnie z którym dynamika wzrostu liczby klientów LiveChat i dynamika wzrostu przychodów, różnią się znacząco. Ma to związek z faktem, że spadająca dynamika wzrostu liczby klientów jest rekompensowana rosnącym ARPU (w przypadku LiveChat), a także rosnącymi przychodami z innych źródeł (m.in. ChatBot i marketplace). Odpowiadając na tę sytuację Spółka zaprzestała publikacji miesięcznych raportów nt. liczby klientów produktu LiveChat i zastąpiła je raportami w których podaje wstępne, szacunkowe dane nt. skonsolidowanych przychodów.

Na początku 2020 r. liczbę tysięcy płacących klientów osiągnęło rozwiązanie ChatBot. Przy jego rozwoju Spółka wykorzystuje model wypracowany dzięki doświadczeniom LiveChat i cechujący się m.in. skalowalnością i niskimi kosztami pozyskania klienta. W styczniu wprowadzono też nowe plany abonamentowe dla ChatBot. Już w pierwszym okresie ich funkcjonowania pozyskano klientów dla wyższych planów, co pozwala oczekiwać wzrostu ARPU w kolejnych okresach również w przypadku ChatBot.

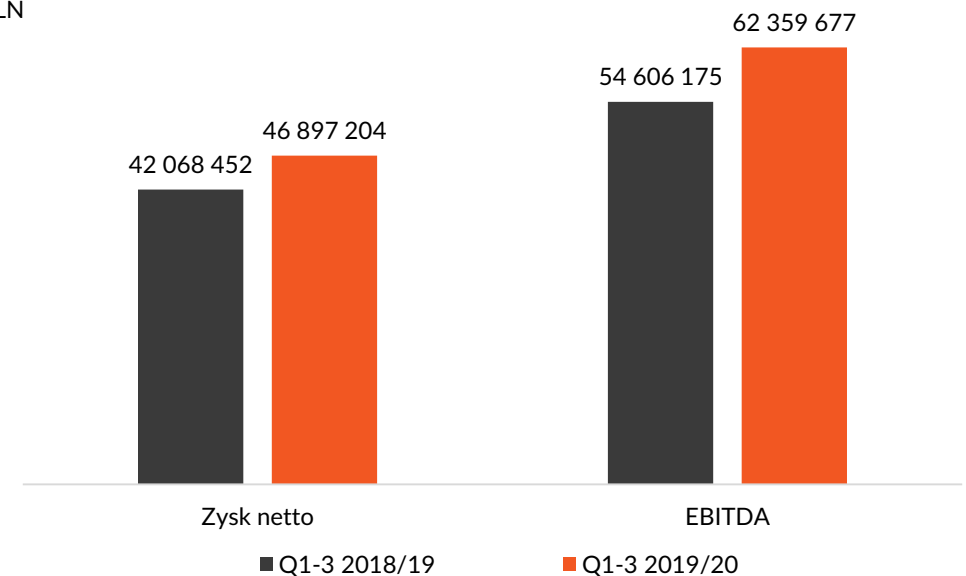
# Podsumowanie operacyjne

## Wybrane skonsolidowane dane finansowe

[PLN]	Q1-3 2019/20	Q1-3 2018/19	Zmiana
Przychody ze sprzedaży	94 853 380	79 875 386	+18,8%
EBITDA	62 359 677	54 606 175	+14,2%
Zysk na działalności operacyjnej	58 267 159	52 008 698	+16,1%
Zysk brutto	58 317 705	52 133 327	+12,0%
Zysk netto	46 897 204	42 068 452	+11,5%
Przepływy pieniężne netto	6 806 012	4 336 160	+56,9%
z działalności operacyjnej	51 398 337	46 356 145	+10,9%
z działalności inwestycyjnej	-8 284 824	-7 772 485	-
z działalności finansowej	-36 307 500	-34 247 500	-
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Zysk (strata) na jedną akcję zwykłą	1,82	1,63	+11,6%

[PLN]	31 grudnia 2019 r.	31 marca 2019 r.	Zmiana
Aktywa razem	73 754 855	61 520 325	+19,9%
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	8 945 222	7 175 057	+24,7%
Zobowiązania długoterminowe	3 808 404	10 243	-
Zobowiązania krótkoterminowe	5 136 818	7 164 814	-28,3%
Kapitał własny	64 809 633	54 345 268	+19,3%
Kapitał zakładowy	515 000	515 000	-
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Wartość księgowa na jedną akcję	2,52	1,53	+64,7%

PLN



# Podsumowanie operacyjne

## Najważniejsze wydarzenia

W III kwartale roku finansowego Spółka zanotowała wzrost liczby klientów. W przypadku rozwiązania LiveChat liczba płacących klientów na koniec grudnia wyniosła 28.620 wobec 26.010 przed rokiem, a w przypadku ChatBot - 985 wobec 319 wcześniej. Stosunkowo słaby grudzień, w którym Spółka zanotowała spadek ogólnej liczby klientów LiveChat wynika m.in. ze zmiany długości okresu próbnego (14 dni wobec 30 przed rokiem), co sprawiło że sezonowy spadek pozyskań nowych klientów skumulował się w trakcie jednego miesiąca. Dodatkowo Spółka zanotowała wzrost churn (współczynnik odejść) i mniejszą liczbę nowych klientów z Australii (trzeci co do liczby klientów i generowanych przychodów rynek dla Spółki, po USA i Wielkiej Brytanii), co prawdopodobnie należy wiązać z wpływem pożarów na tym kontynencie na e-commerce i sektor MŚP (małe i średnie przedsiębiorstwa). W styczniu LiveChat powrócił do generowania wzrostów liczby klientów i zanotował rekordową liczbę powrotów (returning clients), w tym czasie liczba klientów ChatBot przekroczyła poziom tysiąca.

Sama liczba klientów staje się coraz mniej istotnym KPI dla Spółki. Od wielu miesięcy widać trend zgodnie z którym przychody (oczyszczone z wpływu zmian kursów walutowych) rosną szybciej (pod względem dynamiki rok do roku) niż sama liczba klientów. Wiąże się to m.in. z tym, że oferta Spółki skierowana jest do klientów biznesowych – firm, które posiadają własne strony internetowe. Obecnie klienci LiveChat Software wybierają spośród czterech planów abonenckich. Ostateczny przychód na jednego klienta zależy od wybranego planu, a także liczby licencji przez niego wykupionych. Różnica w przychodach generowanych przez poszczególnych klientów może być bardzo duża. Spółka prowadzi też działania mające na celu zwiększenie wskaźnika ARPU (średni miesięczny przychód przypadający na klienta).

W lipcu Spółka zakończyła proces zmiany długości bezpłatnego okresu płatnego (trial) dla potencjalnych klientów LiveChat. Krótszy okres próbny, pozwala szybciej oceniać efekty zmian wprowadzonych do produktu oraz procesu tzw. onboardingu (zapoznanie klientów z produktem i jego funkcjami) na konwersję, a także bardziej efektywnie zarządzać kampaniami płatnymi. W czerwcu i lipcu zanotowano też jednorazowy, pozytywny wpływ skrócenia okresu konwersji klientów o 16 dni.

W dniu 2 lipca 2019 r. Zarząd przyjął Uchwałę w sprawie wypłaty drugiej zaliczki na poczet spodziewanej dywidendy z zysku za 2018/19 rok obrotowy. Podobnie jak w przypadku pierwszej zaliczki, wartość wypłaty wyniosła 0,54 zł na jedną akcję.

W dniu 7 sierpnia Zwyczajne Walne Zgromadzenie, podjęło decyzję dot. podziału zysku za miniony rok obrotowy. Zgodnie z rekomendacją Zarządu, zdecydowano o takim podziale jednostkowego zysku LiveChat Software S.A., który wyniósł 56.983.913,68 PLN, zgodnie z którym:

- na zasilenie kapitału zapasowego Spółki przeznaczono kwotę 6 771 413,68 PLN
- na wypłatę dywidendy dla akcjonariuszy przeznaczono kwotę 50 212 500,00 PLN; co oznacza, że wartość dywidendy na jedną akcję wyniosła 1,95 PLN.

We wrześniu spółka testowała zmiany w procesie sprzedażowym, które przełożyły się na spadek konwersji w trakcie tego miesiąca. Testowane zmiany nie zostały wprowadzone na stałe a w kolejnych tygodniach konwersja wróciła do stanu zbliżonego do poprzednich miesięcy.

W dniu 22 października 2019 Spółka otrzymała "Interpretację Indywidualną" przepisów prawa podatkowego, dotyczącą podatku dochodowego od osób prawnych i zagadnień związanych z preferencyjnym opodatkowaniem dochodów wytwarzanych przez prawa własności intelektualnej (IP Box). W wydanej interpretacji Dyrektor Krajowej Informacji Skarbowej stwierdził że stanowisko Spółki o wydanie interpretacji przepisów prawa podatkowego, dotyczącej podatku dochodowego od osób prawnych, w zakresie:

- ustalenia czy produkty Spółki (aplikacje) opisane w stanie faktycznym stanowią kwalifikowane prawa własności intelektualnej w rozumieniu przepisu art. 24d ust. 2 ustawy o CIT (pytanie Nr 1) – jest prawidłowe;

- ustalenia czy dochód Spółki z poszczególnej aplikacji będzie stanowił dochód z kwalifikowanego prawa własności intelektualnej o którym mowa w art. 24d ust. 7 ustawy o CIT, dla opodatkowania którego zastosowanie może znaleźć 5% stawka podatku CIT, jako dochód z kwalifikowanego prawa własności intelektualnej uwzględnionego w cenie sprzedaży usługi (pytanie Nr 2):

- w przypadku, gdy miesięczny abonament stanowi wyłącznie opłatę ponoszoną przez użytkownika za prawo do korzystania z danej aplikacji - jest prawidłowe,

# Podsumowanie operacyjne

## Najważniejsze wydarzenia

- w przypadku, gdy w ramach najwyższego abonamentu oferowane jest rozszerzone wsparcie produktowe, obejmujące wsparcie informatyków, szkolenia produktowe, dedykowanego Key Account Managera (opiekuna klienta) – jest nieprawidłowe,

- obliczenia według wzoru wskaźnika Nexus, o którym mowa w art. 24d ust. 4 ustawy o CIT (pytanie nr 4) - jest prawidłowe.

Spółka zaznacza, że przedstawiony we wniosku stan faktyczny dotyczył produktów: LiveChat, ChatBot i HelpDesk.

W kolejnym piśmie Organ odmówił wydania "Indywidualnej Rekomendacji" w zakresie pytania: "Czy przedstawiony w stanie faktycznym sposób prowadzenia przez Spółkę ewidencji spełnia wymogi, o których mowa w art. 24e ustawy o CIT?".

W uzasadnieniu Organ podał, że "nie neguje, że przyjęcie przez Wnioskodawcę ewidencji rachunkowej w sposób umożliwiający Spółce podział poszczególnych pozycji kalkulacji dochodu w ramach IP BOX – a więc przychodów i kosztów przypadających na każde kwalifikowane prawo własności intelektualnej, umożliwi uniknięcie nieuprawnionego odliczenia ponoszonych kosztów, w części w jakiej nie dotyczą kwalifikowanego prawa własności intelektualnej, a na gruncie ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych brak jest przeciwwskazań do stosowania ewidencji rachunkowej kwalifikowanego prawa własności intelektualnej w celu powiązania danych kosztów, czy przychodów z daną działalnością. Jednakże analiza zagadnienia przedstawionego Organowi do rozstrzygnięcia w pytaniu oznaczonym numerem 3 w kontekście przywołanych zasad postępowania interpretacyjnego prowadzi do wniosku, że nie może ona podlegać analizie i ocenie w takim postępowaniu".

Na podstawie otrzymanych dokumentów, w wyniku analizy struktury przychodów, Spółka ocenia, że preferencyjną stawką podatkowych może zostać objęte ok. 95% jej przychodów i prowadzi dalszą analizę dot. ewentualnego skorzystania z programu "IP Box". Podjęcie decyzji nt. ewentualnego wniosku dot. skorzystania z programu IP Box może zostać podjęte pod koniec roku finansowego 2019/20 lub na początku następnego okresu.

W listopadzie Spółka ogłosiła partnerstwo z PrestaShop - europejskim liderem oprogramowania open source dla e-commerce. Dzięki temu platforma e-commerce Presta Shop udostępniła rozwiązanie LiveChat blisko 40 tysiącom sklepów internetowych, bezpośrednio przez panel administratora.

Na przełomie grudnia i stycznia Spółka rozpoczęła wewnętrzne testy, a następnie "zamkniętą betę" funkcjonalności "continous chat". Nowa funkcjonalność, wykorzystuje możliwości back-endu LiveChat 3 i może mieć bardzo istotne znaczenie dla wielu klientów Spółki. Przy jej testowaniu, spółka planuje również etap "open beta", który będzie intensywnie komunikowany klientom.

W styczniu spółka poinformowała o zakupie domeny livechat.com. Wartości transakcji nie ujawniono ze względu na dobro Spółki, która nie wyklucza kolejnych takich transakcji w przyszłości. W opinii Zarządu przejęcie domeny znacząco zwiększy potencjał marketingowy LiveChat. Jest też zgodne ze strategią Grupy, która wcześniej przeprowadziła transakcje zakupu domen chatbot.com i helpdesk.com.

Na początku stycznia spółka wprowadziła nowy model cenowy (pricing model) dla produktu LiveChat. Model Pay per Seat (w którym każdy klient mógł stworzyć nieograniczoną liczbę kont dla abonentów a płacić za maksymalną liczbę osób, które mogły się zalogować do LiveChat równocześnie) został zastąpiony przez model PPA (Pay per Agent, albo Pay per Account). W nowym modelu klient płaci za każde utworzone konto. Zmiana nie dotyczy jednak obecnej bazy abonenckiej. Dzięki tej zmianie cennik LiveChat jest bardziej intuicyjny (zgodny z rynkowymi standardami) i bardziej porównywalny z konkurencyjnymi ofertami. Z pierwszych obserwacji zachowania klientów wynika, że zaakceptowali oni nowy model. Dzięki niemu zanotowano też wzrost wskaźnika ARPU w grupie nowych klientów, w przyszłości może mieć on też pozytywny wpływ na procesy związane z upsellingiem (dosprzedaż).

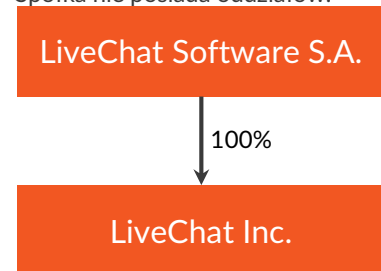
W styczniu Spółka poinformowała o przekroczeniu bariery 1 tysiąca płacących klientów rozwiązania ChatBot. W przypadku tego rozwiązania Spółka wykorzystuje doświadczenia zdobyte przy rozwoju LiveChat i ten sam model biznesowy, który cechuje bardzo niski koszt dotarcia i pozyskania klienta. Również w styczniu wprowadzone nowe plany taryfowe dla ChatBot. Obecnie cennik jest analogiczny obejmuje 4 plany abonamentowe (Starter, Team, Business i Enterprise). Już w pierwszych dniach po wprowadzeniu, pozyskano klientów dla nowych planów Team i Business.

# Opis organizacji Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Struktura Grupy LiveChat Software

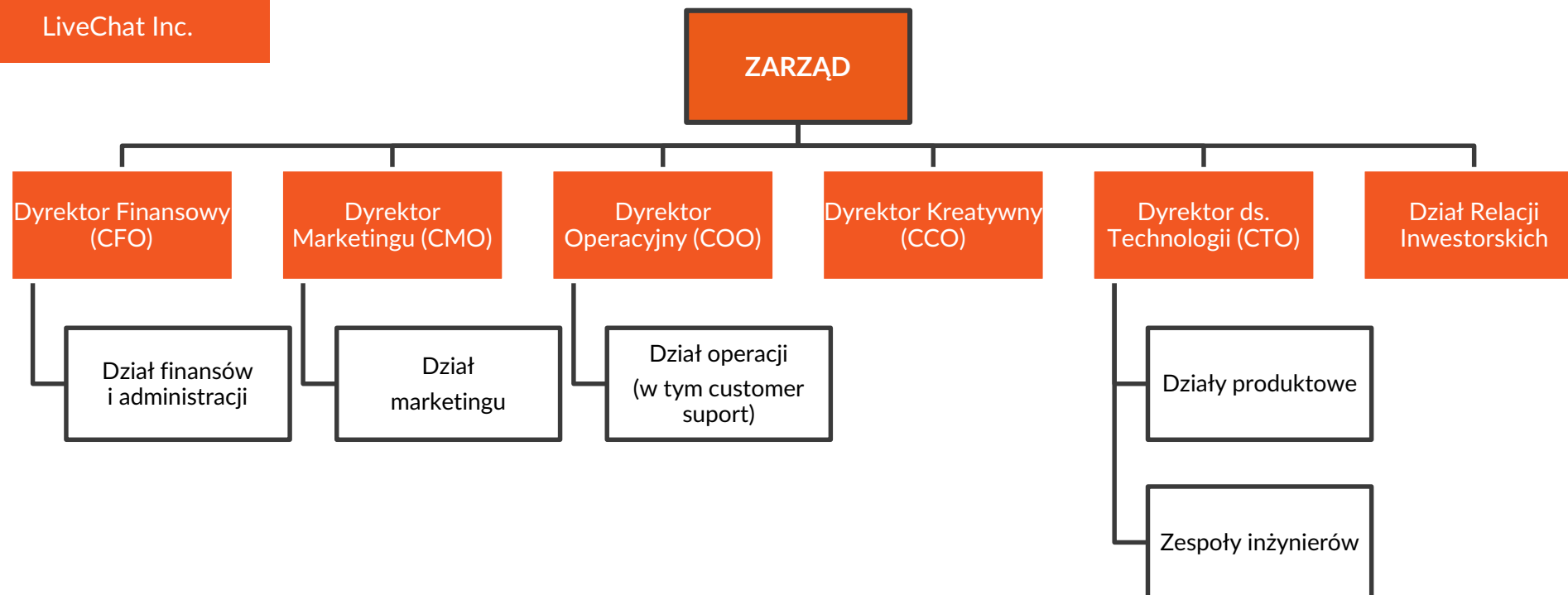
Spółka LiveChat Software S.A. tworzy grupę kapitałową, w skład której wchodzi ona jako podmiot dominujący oraz spółka zależna LiveChat Inc. z siedzibą w USA, w której posiada 100% kapitału i 100% głosów. LiveChat Inc. podlega konsolidacji metoda pełną.

Spółka nie posiada oddziałów.



## Struktura organizacji LiveChat Software

Poniższy schemat przedstawia aktualną strukturę organizacyjną Grupy LiveChat Software:



# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

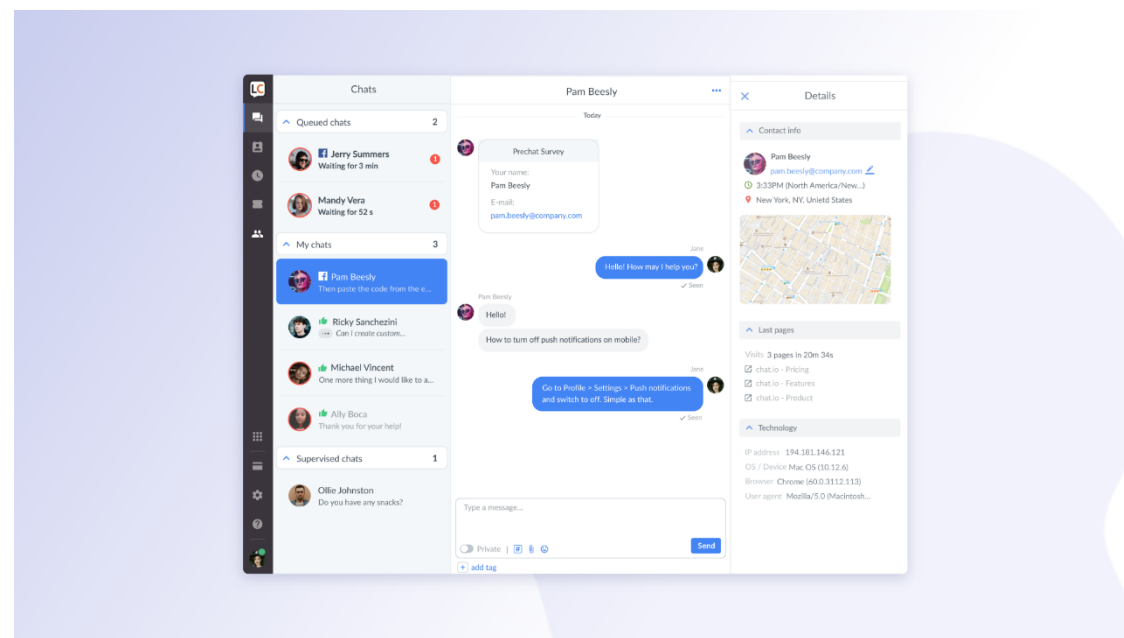
## Opis działalności prowadzonej przez Grupę

LiveChat Software S.A. jest producentem oraz globalnym dostawcą oprogramowania live chat. W firmowym portfolio produktów znajdują się także rozwiązania: ChatBot (platforma do tworzenia chatbotów), HelpDesk, oraz KnowledgeBase (aplikacja do tworzenia własnych baz wiedzy).

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 obejmuje udoskonalanie produktu LiveChat przez zespół deweloperów, oferowanie najwyższej jakości obsługi klienta oraz tworzenie 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 umożliwi Spółce otrzymywanie wyższych przychodów od klientów, którzy wykorzystują większą liczbę funkcjonalności produktu LiveChat.

LiveChat Software prowadzi również szereg innych projektów, których wspólnym mianownikiem jest potencjał do zwiększenia tempa pozyskiwania klientów dla „LiveChat”. Rozwiązania spółki są dedykowane dla klientów biznesowych z wszystkich branż. Obecnie największą grupę stanowią spółki z sektora IT. Inne duże grupy branżowe wśród klientów spółki to m.in: sprzedaż detaliczna, edukacja, marketing, gry i hazard, motoryzacja, rozrywka, usługi finansowe, ochrona zdrowia i turystyka.



# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## LiveChat

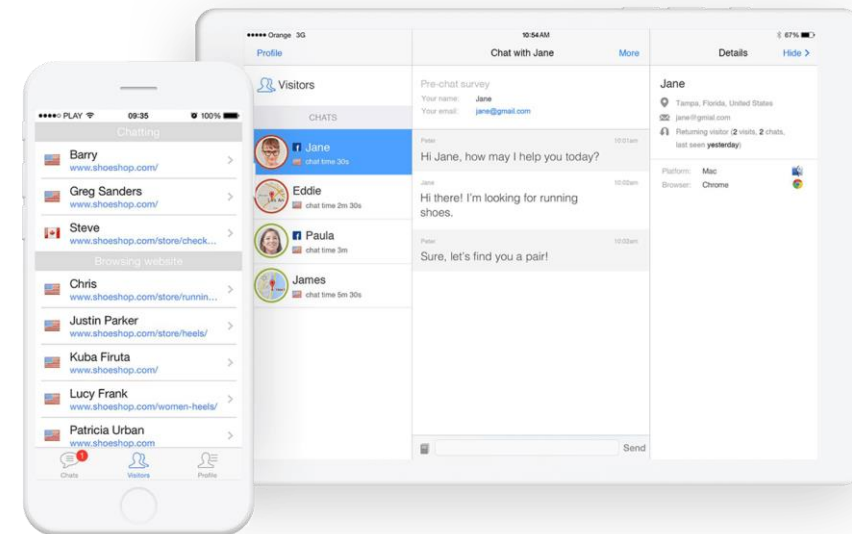
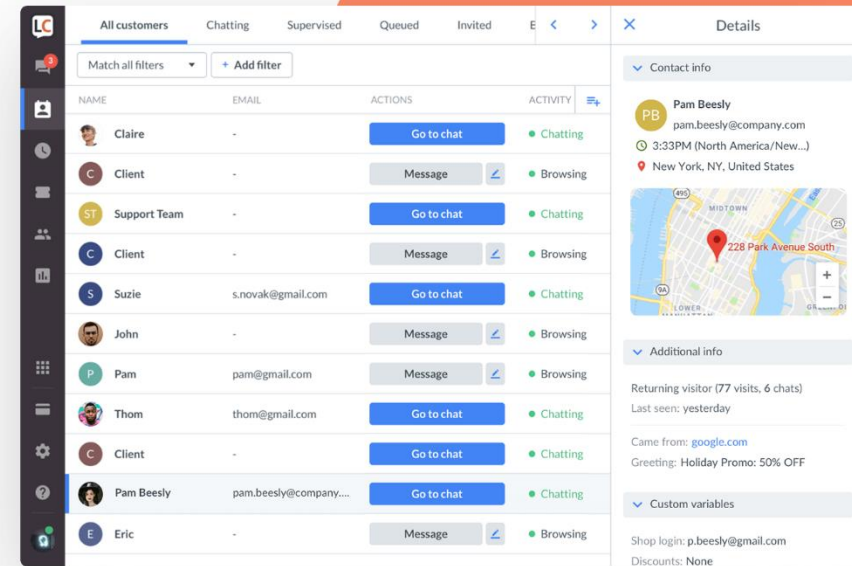
Produkt LiveChat to narzędzie, które służy do szybkiego kontaktu klientów z firmą poprzez aplikację chat na stronie internetowej. Rozwiązanie wykorzystywane jest przede wszystkim do prowadzenia działań customer service oraz sprzedaży online.

Spółka oferuje produkt w wersjach aplikacji mobilnej i desktopowej, możliwe jest także korzystanie z niego poprzez przeglądarkę internetową. Sprawia to, że użytkownik produktu może obsługiwać rozmowy ze swoimi klientami z niemal każdego miejsca i o każdej porze.

Przykłady użycia produktu są bardzo zróżnicowane. Rozwiązanie LiveChat może usprawniać procesy sprzedażowe w branży e-commerce, służyć jako narzędzie wspierające rekrutację w branży edukacyjnej i HR lub jako kanał kontaktu w branżach wymagających spersonalizowanej komunikacji np. nieruchomości. Spółka przykładu dużo uwagi, by implementacja produktu na stronie internetowej, dopasowanie go do potrzeb klienta, a następnie obsługa były intuicyjne i proste, mimo zaawansowanych funkcjonalności, które produkt oferuje. Również proces onboardingowy prowadzony jest w taki sposób, by już na samym początku wyjaśnić jak najwięcej możliwych wątpliwości użytkownika. Dzięki temu, produkt może być wykorzystywany przez małe i średnie przedsiębiorstwa, ale także przez duże korporacje.

Produkt oferuje wiele funkcjonalności, nie tylko ułatwiających prowadzenie rozmów z klientami, ale także usprawniających zarządzanie tą komunikacją. Użytkownicy mogą korzystać z funkcji angażujących klientów (np. automatycznie pojawiających się zaproszeń do rozmów), systemu ticketowego (umożliwia on pozostawienie wiadomości poza godzinami pracy zespołu obsługi), śledzenia zachowań odwiedzających stronę internetową, a także z panelu analitycznego. Wszystkie dane gromadzone za pomocą aplikacji LiveChat są atrakcyjnym źródłem wiedzy, wykorzystywanej w procesie sprzedaży, obsługi i wsparcia klienta.

Struktura produktu pozwala użytkownikom na zintegrowanie go z innymi narzędziami, co znacznie rozszerza przypadki jego użycia. Do dyspozycji klientów są integracje: tzw. "one-click" (pozwalają one na włączenie integracji z danym narzędziem niemal poprzez jedno kliknięcie) lub bardziej zaawansowane, wymagające użycia udostępnionej przez Spółkę dokumentacji np. API (Application Programming Interface - Interfejs Programowania Aplikacji) oraz wiedzy programistycznej. Jedną z ciekawszych integracji, jest możliwość uruchomienia w produkcie chatbotów. Daje to firmom możliwość prowadzenia komunikacji z klientami zarówno poprzez prawdziwych agentów, jak i mechanizmy oparte na sztucznej inteligencji.





# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## LiveChat

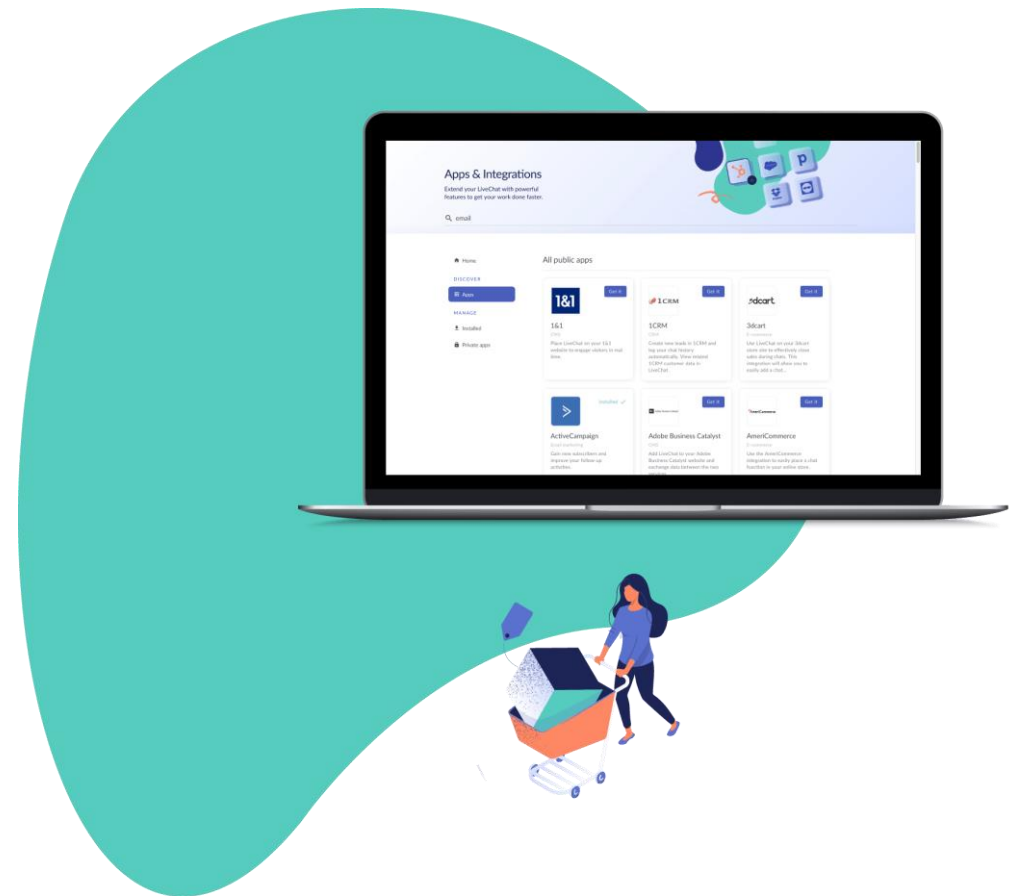
### Produkt LiveChat jako platforma

Pomysł na zmianę kierunku rozwoju produktu LiveChat jest odpowiedzią na rosnącą liczbę jednostkowych wymagań użytkowników względem aplikacji. Aby sprostać i wyprzedzić oczekiwania klientów, LiveChat Software buduje wokół swojego rozwiązania ekosystem.

Zmiana modelu biznesowego na platformę, w dłuższej perspektywie, przyspieszy rozwój tworzonych przez Spółkę rozwiązań, a także ułatwi wprowadzanie do nich nowych funkcjonalności. Platforma umożliwia tworzenie i udostępnianie nowych funkcji nie tylko przez pracowników Spółki, ale także przez zewnętrzne jednostki (developerów, firmy programistyczne, partnerów, a także samych użytkowników). Dzięki platformie i udostępnianym na niej narzędziom każdy spoza firmy ma możliwość stworzenia własnego rozszerzenia czy aplikacji bazującej na technologii produktu LiveChat. W ten sposób możliwe jest wprowadzenie rozwiązań, których nie ma w produkcie, a które dla danego użytkownika są kluczowe.

Platforma wokół rozwiązania LiveChat, składa się ze ściśle powiązanych ze sobą części. Pierwsza z nich to Konsola Developerska, na której udostępniane są przez Spółkę odpowiednie narzędzia (instrukcje, dokumentacja API, przykłady kodów), dzięki nim możliwe jest tworzenie wtyczek, rozszerzeń. Kolejna część to Marketplace, czyli "miejsce" w którym wszystkie stworzone produkty są przechowywane i udostępniane użytkownikom produktu LiveChat (w wersji płatnej i bezpłatnej). Trzecia część to budowana wokół platformy społeczność wszystkich jej uczestników, a także klientów Spółki. Celem społeczności jest wymiana doświadczeń, wspólne tworzenie aplikacji oraz nawiązywanie wzajemnych relacji.

Główne korzyści rozwoju produktu w modelu platformy to to, że rozwiązania stają się bardziej elastyczne, przez co możliwe jest niemal dowolne dostosowywanie ich funkcjonalności do wymagań użytkowników. Sprawia to, że relacje użytkownika z produktem są mocniejsze, przez co trudniej jest mu zrezygnować z jego użycia. Platforma pozwala także na odkrywanie nieznanych dotąd przypadków użycia danego rozwiązania i dzielenie się tymi doświadczeniami.



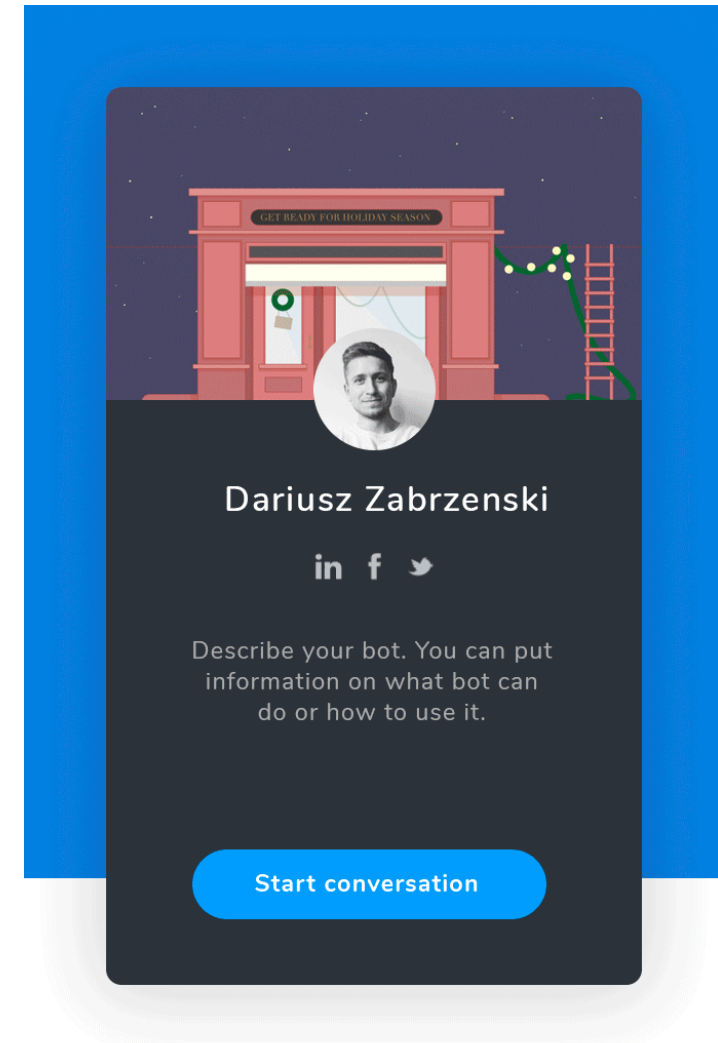
# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## ChatBot

ChatBot to produkt, który umożliwia tworzenie chatbotów konwersacyjnych obsługujących różne scenariusze biznesowe. Ich głównym celem jest automatyzacja komunikacji firm oraz poprawa efektywności zespołów obsługi klienta poprzez rozwiązywanie powtarzalnych zapytań klientów. Wprowadzone na rynek rozwiązanie wpisuje się w przyjętą przez Spółkę strategię rozwijania oferty produktów, służących do komunikacji tekstowej z klientem. Jednocześnie odpowiada popularnemu obecnie trendowi automatyzacji komunikacji poprzez mechanizmy, wykorzystujące sztuczną inteligencję.

Boty tworzone są poprzez przygotowanie szczegółowego scenariusza konwersacji w formie 'drzewa'. Opiera się ono na metodzie drag&drop, jest intuicyjne i proste, przez co dostępne także dla osób, które nie mają specjalistycznej wiedzy programistycznej.

- Chatboty, tworzone poprzez ChatBot, opierają się na dwóch systemach dopasowywania fraz podczas rozmowy z użytkownikiem. Główny - machine learning, który analizuje całą wpisaną frazę, oraz drugi oparty o słowa kluczowe. Można ich używać naprzemiennie lub nawet łączyć w obrębie jednego scenariusza.
- ChatBot zintegrowany jest z rozwiązaniem LiveChat, ale też z innymi narzędziami, jak np. Facebook Messenger. Dodatkowo, użytkownik może połączyć stworzonego bota z wewnętrznym systemem, co pozwala m.in. na weryfikowanie i przesyłanie danych pozyskanych przez bota podczas rozmowy do innych systemów w firmie. Możliwości integracyjne ChatBot są właściwie nieograniczone ze względu na udostępnienie przez firmę API aplikacji.
- Sprzedaż ChatBot odbywa się bez dedykowanego zespołu sprzedaży. Spółka promuje swoje rozwiązania poprzez działania bezkosztowe, organicznie zwiększając bazę swoich użytkowników. Rozwiązanie funkcjonuje na rynku od czerwca 2017 roku (w wersji otwartej bety, od lutego 2018 r. jako kompletny produkt). Do klientów produktu zaliczają się takie firmy jak Boston University, Kayak, Adidas, czy Intuit. Obecnie Spółka nie raportuje liczby aktywnych użytkowników tego rozwiązania.
- Więcej informacji na temat produktu znajduje się na stronie internetowej: <https://www.Chatbot.com>



# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## HelpDesk

HelpDesk to rozwiązanie, które ma wspierać komunikację biznesową z klientem poprzez różne kanały. W szczególności HelpDesk pomaga zarządzać tzw. "Ticketami", czyli sprawami zgłaszanymi przez klientów za pośrednictwem różnych kanałów komunikacji tekstowej (np. mail, live chat).

Produkt będzie systematycznie rozbudowywany, a jego wizja docelowo zakłada jak największą automatyzację takich procesów. Wśród funkcji oferowanych przez HelpDesk będzie wsparcie dla pracy w zespołach, grupowanie i tagowanie ticketów, ocena satysfakcji konsumentów, a także raportowanie i analiza danych. HelpDesk będzie stanowił rozwiązanie konkurencyjne dla takich produktów jak m.in. Zendesk, FreshDesk, ZOHO Desk, HappyFox, czy HelpScout i stanowić będzie wartościowe uzupełnienie oferty Spółki.

Komercyjna premiera HelpDesk miała miejsce w maju 2019 r. Produkt jest oferowany za pośrednictwem domeny helpdesk.com i pozyskał pierwszych klientów płatnych.

Szczegóły dotyczące produktu, dostępne są tutaj: <https://www.helpdesk.com/>

The image displays a screenshot of the HelpDesk software interface. On the right, a list of 'Open tickets (10)' is shown with columns for Requester, Subject, Assignee, and Unreplied Since. Below this, a detailed view of a ticket (ID: 0218V) is shown, featuring a chat conversation between a client and agents. Handwritten labels 'CLIENT', 'SUPERVISOR', and 'AGENT' point to the respective parts of the chat interface.

REQUESTER	SUBJECT	ASSIGNEE	UNREPLIED SINCE
Bettina Webb bettinawebb@mail.com	{AA-2909} Chat follow-up - iOS app issue	unassigned	Thu 13, Jan 2018
WEBET24/7 user@gmail.com	{KG} Logs for license 7521541 - agent info@we...	unassigned	Mon 13, Feb 2018
christie@livechatinc.com user@gmail.com	{Trello - KNOWN ISSUES} Issue with prechat...	Jason Statham	Web 13, Mar 2018
Emma user@gmail.com	{KK}Bug report - Chat bubble on mobile not...	Bruce	Sat 13, Apr 2018
Customer customer@gmail.com	{MK - Trello}Greings setup overlay	Pam Beesley	Sun 13, May 2018
Derrick Mitchell derrickmitchell@gmail...	Love your content (and a proposal)	unassigned	Mon 13, Jun 2018
Viola Greer user@gmail.com	Infinity Telecoms - HelpDesk Case Study	unassigned	Tue 13, Jul 2018
Derrick Shelton derrickkkk@gmail.com	ESO Support Customer Satisfaction Survey	Bruce	yesterday 16:43
WEBET24 user@gmail.com	{KG} Logs for license 4626548 - agent info@we...	Jason Statham	10 minutes ago

**CLIENT** Return question Ticket ID: 0218V  
Tom  
Can I make a return if the product is unpacked?

**SUPERVISOR** Peter  
We can accept the return but we can't cover the shipping costs.

**AGENT** John  
Hi Tom, you can make a return but you need to cover the shipping costs.

Type internal comment... CLOSE  
This comment will be visible to agents only. Submit

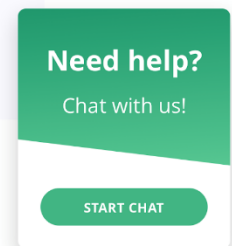
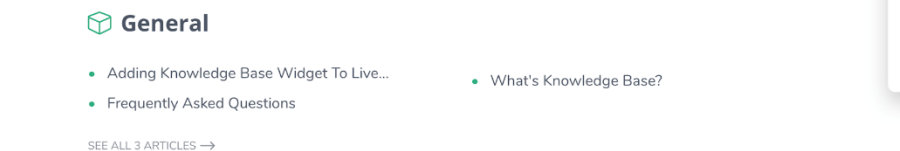
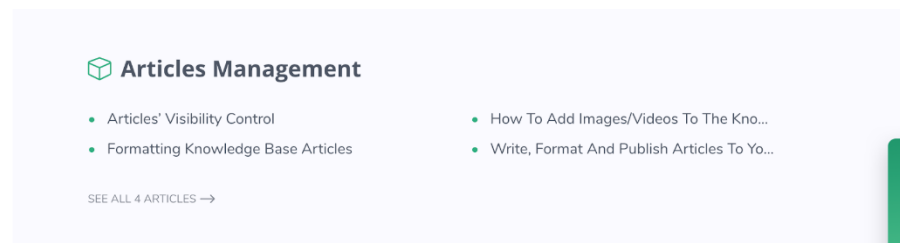
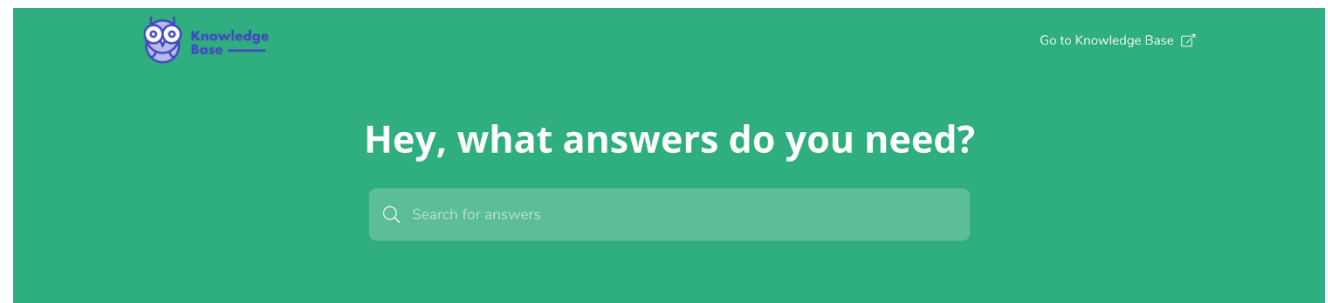
# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## KnowledgeBase.ai

Spółka wydała aplikację w październiku 2017 r., początkowo w wersji otwartej bety, a następnie w marcu 2018 r., jako kompletny i płatny produkt. Platforma KnowledgeBase pozwala firmom tworzyć własne bazy wiedzy, do których dostęp mogą mieć zarówno jej pracownicy, jak i klienci.

Dzięki KnowledgeBase artykuły dotyczące np. pomocy technicznej gromadzone są w jednym miejscu. W ten sposób podczas obsługi klienta, pracownik nie musi przełączać się między zakładkami w przeglądarce w poszukiwaniu odpowiedzi na zadane pytanie, a jedynie wyszukać informacji w bazie. Zwiększa to efektywność obsługi i przyspiesza komunikację z klientami. W przypadku klienta, pozwala mu także na samodzielne wyszukanie rozwiązania danego problemu. Aplikacja może być zintegrowana bezpośrednio z rozwiązaniem LiveChat.

Więcej informacji o produkcie znajduje się tutaj:  
<https://www.knowledgebase.ai>



# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Opis działalności prowadzonej przez Grupę

Dodatkowe działania, przyczyniające się do organicznego wzrostu liczby klientów, nad którymi zespół Spółki pracuje w dedykowanych zespołach:

**Program Partnerski** - celem programu partnerskiego jest budowa nowych kanałów sprzedaży w oparciu o współpracę z firmami różnych branż lub freelancerami. Program składa się z modeli:

affiliate, w którym partnerzy otrzymują prowizję z każdej sprzedaży produktu zrealizowanej za ich pośrednictwem

solution partners, zakładającego możliwość dołączenia naszego produktu (oraz usług wokół niego) do portfolio ofertowego partnera i samodzielnego kształtowania polityki cenowej

Działania podejmowane w projekcie:

rozbudowa strony i bloga (wzmocnienie organicznego ruchu i liczby zapisów zainteresowanych współpracą podmiotów)

rozbudowa panelu partnerskiego (dashboard) dającego partnerom dostęp do materiałów reklamowych, analityki oraz narzędzi do tworzenia i zarządzania licencjami LC tworzonymi w tym modelu

API programu partnerskiego - dające możliwość śledzenia i optymalizacji aktywności w projekcie oraz automatyzacji wielu czynności w jego ramach

### Działania content marketingowe

LiveChat Blog miesięcznie osiąga 100,000 UU

Spółka przykłada dużo pracy do treści tworzonych na stronę, co pozwala jej generować duży ruch przychodzący na strony internetowe i wysokie pozycje w przeglądarkach.

**Partnerships** - działania, polegające na współpracy z innymi firmami, tworzącymi oprogramowania. Opierają się na współpracy na różnych poziomach: wzajemnej promocji, tworzenia wspólnych integracji, listowania w marketach

**Cross-selling / Up-selling produktów** - Spółka pilotażowo wyodrębniła zespół, odpowiedzialny za to, by użytkownicy produktu LiveChat w pełni wykorzystywali jego dodatkowe możliwości. Cel ten realizowany jest przede wszystkim poprzez dosprzedaż do subskrybowanej licencji produktów, np. ChatBot, lub płatnych dodatków z Marketplace, np. aplikacji KnowledgeBase czy integracji z Facebook Messenger. Prowadzone działania pomagają Spółce rozwijać portfolio produktów, które uzupełniają się wzajemnie, kompleksowo odpowiadając na potrzeby klientów. W przypadku up-sellingu, zespół skupia się przede wszystkim na działaniach, motywujących obecnych i aktywnych klientów, do korzystania z wyższych planów oraz większej liczby agentów.



# 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) jest największą i dynamicznie rozwijającą się częścią rynku Cloud Computing, polegającego na świadczeniu usług i oferowaniu produktów w obszarze 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. Według szacunków firmy analitycznej Gartner wartość publicznej chmury wyniosła 153,5 mld USD w 2017 r., w tym wartość rynku SaaS wyniosła ponad 60 mld USD. Zgodnie z prognozami, wartość obu rynków do 2021 r. wzrośnie około dwukrotnie do odpowiednio 302,5 mld USD i 117,1 mld USD. Rozwiązania oferowane w modelu 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,
- BaaS (Backend-as-a-Service) – wspólna baza backendowa dla procesów wielu aplikacji
- Daas (Data-as-a-Service) – zdalnie dostarczane dane na żądanie użytkownika
- FaaS (Function-as-a-Service) – platforma umożliwiająca rozwijanie, testowanie i uruchamianie poszczególnych funkcji w chmurze

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 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 oraz ewentualnych późniejszych kosztów dodatkowych,
- 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. Wartościowo, największy udział w globalnym rynku SaaS przypada na rynki Ameryki Północnej, a w szczególności Stany Zjednoczone. Istotne znaczenie w aspekcie rozwoju rozwiązań w chmurze 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”.

Zgodnie z dostępnymi danymi rynkowymi i szacunkami własnymi Spółki aktualna wartość rynku rozwiązań „live chat” może aktualnie przekraczać 700 mln USD. Szacunki te są jednak bardzo przybliżone, ponieważ tylko część graczy rynkowych podaje swoje wyniki finansowe do informacji publicznej.

Duża część dostawców oferuje swoje rozwiązania w modelu freemium. W ocenie Zarządu LiveChat Software monetyzacja klientów, którzy rozpoczęli korzystać z usług darmowych jest procesem bardzo trudnym i nieefektywnym. Rozwiązanie „LiveChat” wyróżnia m.in. liczba dostępnych funkcjonalności, opcji i możliwości integracji. Kluczowa jest też jakość obsługi klienta, która znacznie przewyższa możliwości większości innych dostawców.

Z tych powodów bezpłatne rozwiązania nie są traktowane jako bezpośrednia konkurencja, ponieważ LiveChat jest adresowany do bardziej wymagających klientów o większych i bardziej zaawansowanych potrzebach, zarówno jeśli chodzi o dostępne funkcje usługi, jak również o szybkość i efektywność wsparcia ze strony obsługi klienta.

Czołówka globalnych dostawców rozwiązań live chat jest stosunkowo stabilna. Oprócz LiveChat Software należą do nich także m.in: LivePerson, czy Zendesk Chat. Inne ważniejsze rozwiązania live chat dostępne na rynku to Intercom, Drift, Olark, Tidio, JivoChat, czy Tawk.to.



# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

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

LiveChat Software ocenia, że potencjał rynku rozwiązań live chat jest nadal bardzo wysoki, co wiąże się m.in. z rozwojem rynku e-commerce. Zgodnie z prognozami firmy badawczej eMarketer w 2019 r. wartość sprzedaży detalicznej w internecie osiągnęła przekroczy wartość 600 mld USD w samych USA.

Duży napływ klientów na rynek sprawia, że obecni gracze są bardziej skoncentrowani na ich pozyskiwaniu, a nie rywalizacji o klientów już wykorzystujących rozwiązania konkurencyjne.

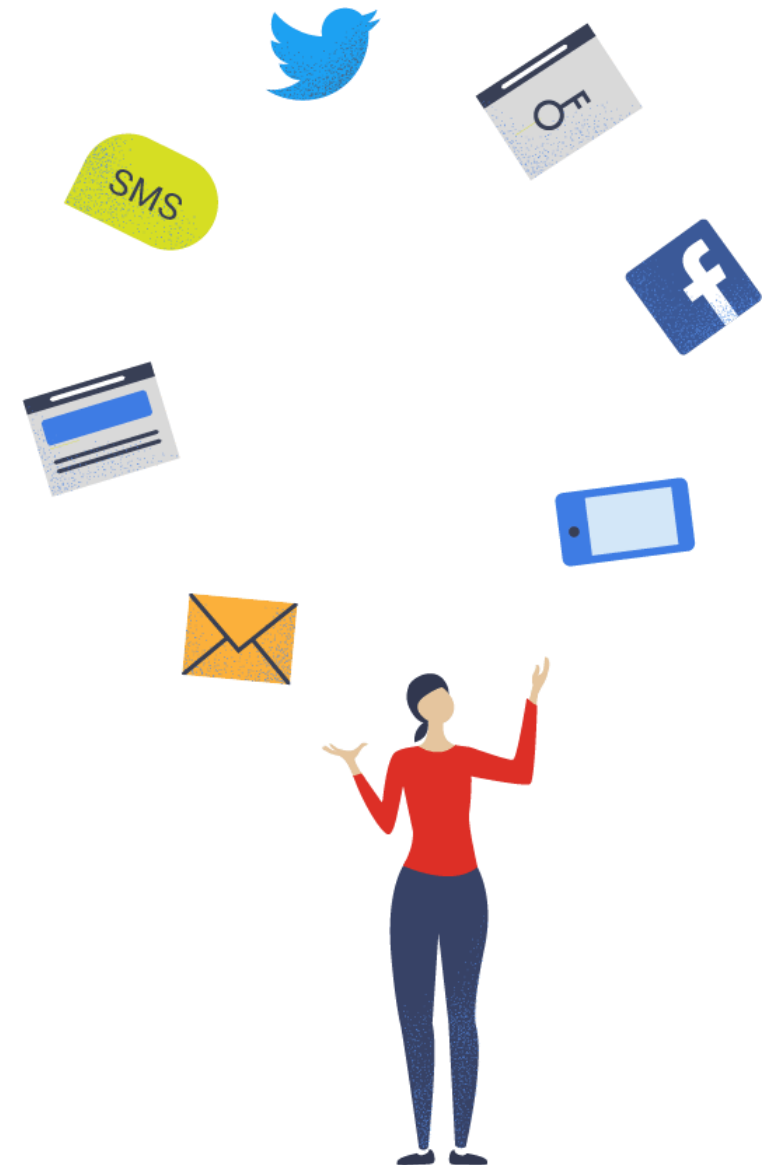
Dodatkowo pozycjonowanie LiveChat w kategorii premium i budowanie pozycji rynkowej nie na konkurencji cenowej, lecz takich cechach jak różnorodność funkcji i integracji, jakość obsługi klienta, a także niezawodność i bezpieczeństwo danych, uodparnia spółkę na konkurencję popularnych, bezpłatnych rozwiązań.

Kolejne informacje o rozwiązaniach dla biznesu w obszarze komunikacji tekstowej ze strony firm takich jak Apple czy Facebook, Spółka śledzi bardzo uważnie i jest ich świadoma, od momentu ogłoszeń już na etapie deweloperskim - czyli na wiele miesięcy przed oficjalnym ogłoszeniem. Tak było zarówno w przypadku Apple, jak i wcześniej Facebooka.

LiveChat Software ocenia te wdrożenie jako dobre informacje dla całej branży. Firmy, wprowadzające kolejne produkty live chat na rynek, popularyzują takie rozwiązania, wprowadzają nowe możliwości dla integracji i pozyskiwania kolejnych klientów, którzy chcą korzystać z tego sposobu komunikacji. Dzięki temu, Facebook Messenger, WhatsApp, a teraz Apple stają się kolejnymi kanałami dystrybucji produktu LiveChat.

Wokół produktów - LiveChat i ChatBot, Spółka buduje biznesowy ekosystem, by jeszcze lepiej odpowiadać na potrzeby użytkowników. Dzięki temu będą oni mogli komunikować się ze swoimi klientami poprzez różne kanały i platformy - już nie tylko poprzez strony www, ale teraz także poprzez SMS-y, urządzenia Apple, inne urządzenia mobilne, Facebook Messenger, komunikatory i platformy społecznościowe.

Ze swojej natury firmy takie jak Facebook, Google, czy Apple nie będą bezpośrednio konkurować z takimi wyspecjalizowanymi dostawcami rozwiązań B2B jak LiveChat Software, Zendesk Chat, czy LivePerson, które zapewniają integrację różnych platform i rozwiązań, analitykę, wyspecjalizowaną obsługę klienta, czy dostęp do wiedzy eksperckiej z zakresu customer care.





# 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 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 hakerskie, 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 tejszy 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 logo, 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 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 ustalane 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 powiązаныmi

#### 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 odsprzedaniu 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.

W raportowanym okresie Spółka zawierała transakcje z podmiotem konsolidowanym LiveChat, Inc. W rezultacie w wystąpiły kategorie bilansowe i wynikowe wskazane poniżej:

- Należności od LiveChat, Inc. w wysokości 11.385.903,92 zł;
- Zobowiązania wobec LiveChat, Inc. w wysokości 0,00 zł;
- Przychody ze sprzedaży do LiveChat, Inc. w wysokości 93.286.157,25 zł;
- Koszty zakupionych usług od LiveChat, Inc. w wysokości 17.255.953,18 zł.

Powyższe transakcje zostały wyłączone w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym.

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

Nie zawarto tego rodzaju transakcji.

### Zaciągnięte i wypowiedziane umowy kredytów i pożyczek

W okresie od 1 kwietnia 2019 r. do 31 grudnia 2019 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 2019/20 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

Ubezpieczenie Chubb Tech Pro - OC Działalności Zawodowej zawarta z Ubezpieczalnią Chubb European Group Sp. z o.o. Oddział Polska na kwotę 1 mln zł (Polska) i 250 tys USD (USA) oraz Ubezpieczenie Szkód Powstałych w następstwie roszczeń z tytułu Odpowiedzialności Członków Organów Spółki Kapitałowej na kwotę 10 mln zł zawartą z Colonnade Insurance SA.

### 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. Zostawia to ogromny potencjał rozwoju dla całego sektora.

Potencjalne wejście na rynek rozwiązań live chat Facebooka, choć nieprzesądzone (spółka ta prowadzi jedynie rozwiązania pilotażowe) może teoretycznie rozpropagować do rozpropagowania tej metody komunikacji, a w konsekwencji do szybszego wzrostu rynku.

## Strategia rozwoju Grupy

### Rozwój produktu

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

- a) rozwój funkcjonalny aplikacji;
- b) nowe kanały komunikacji:
  - rozwój systemu „ticketowego” polegającego na zbieraniu informacji z różnych kanałów komunikacji z klientem do jednego systemu zarządzania obsługą klienta; funkcjonalność systemu pozwoli klientom na dalszą poprawę relacji na linii klient-sprzedawca, a docelowo, zwiększenie sprzedaży;
  - systemy mobilne;
  - media społecznościowe;
  - zintegrowany komunikator;
- c) narzędzia dla większych firm, tzw. „data driven”.

### Budowa biznesowego ekosystemu wokół produktów wprowadzanych na rynek

Budowa większej platformy komunikacyjnej, skupiającej wokół siebie produkty Spółki oraz inne narzędzia z zakresu customer service, e-commerce, CRM, marketing automation.

Rozwój programu LiveChat for Developers, kierowany do developerów i firm technologicznych, poprzez który Spółka udostępnia dokumentację produktu, niezbędną do tworzenia kolejnych aplikacji, bazujących na technologii rozwiązania LiveChat.

### Wzrost bazy klientów

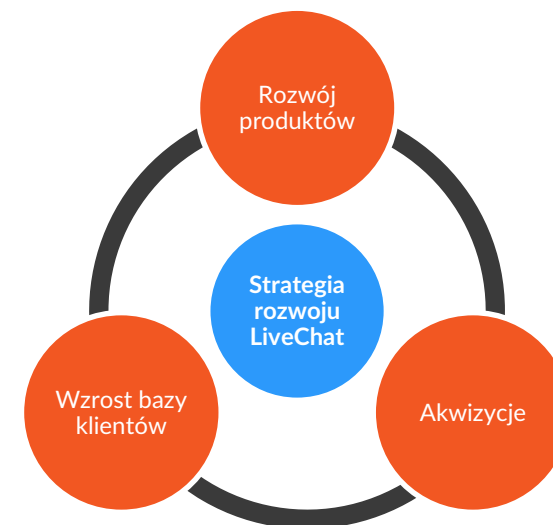
Spółka zakłada dalszy dynamiczny wzrost liczby klientów w oparciu o:

- Automatyzację działań marketingowych oraz marketing przychodzący („inbound marketing”);
- Stałe umacnianie pozycji LiveChat w obszarze obsługi klienta;
- Dalszy rozwój programu afiliacyjnego;
- Rozwój nowych kanałów pozyskiwania nowych użytkowników.

Spółka rozwija również nowe produkty i usługi.

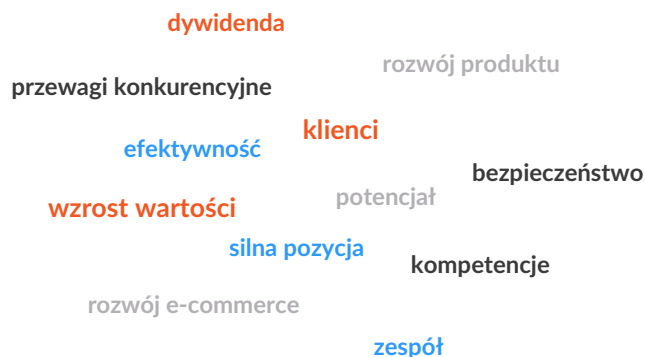
### Akwizycje

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 Emitenta

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 oraz wynikająca z tego popularność e-commerce pozytywnie wpływa na zapotrzebowania na rozwiązania live chat. 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 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 live chat jest wartość rynku sprzedaży dokonywanej przez Internet.

### Ryzyka związane z działalnością Grupy

#### Ryzyko zmienności kursów walutowych

Spółka narażona 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 w PLN oraz ze sprzedaży na rynkach zagranicznych, która realizowana jest 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.

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 konkurencją

Z uwagi na fakt, że LiveChat zdecydowaną większość przychodów realizuje w Stanach Zjednoczonych, 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 przeznaczania 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 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 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.

# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Perspektywy rozwoju

### Ryzyka związane z działalnością Grupy

#### Ryzyko związane z kanałami dystrybucji produktów i dotarcia do nowych klientów

Spółka realizuje strategię marketingową skoncentrowaną na minimalizacji kosztów zewnętrznych pozyskania nowych klientów. Dzięki temu spółka konsekwentnie utrzymuje wysoką rentowność prowadzonej działalności. Jednocześnie Spółka pozostaje wrażliwa na zmiany w wykorzystywanych kanałach dotarcia do klientów, które w przypadku wprowadzenia agresywnych mechanizmów monetyzacji mogą być w mniejszym stopniu wykorzystywane przez Spółkę do pozyskiwania nowych klientów.

W pierwszych miesiącach 2018 r. Spółka odczuła spadek dynamiki pozyskiwania nowych klientów, co było efektem zmian w modelu biznesowym internetowych porównywarek cenowych (np. Capterra, czy GetApp) i zwiększeniem kosztów obecności i promocji w tych serwisach. Poprzez ten kanał dotarcia do klienta Spółka generowała kilkanaście procent nowych klientów. Obecnie Spółka prowadzi prace, które mają zarówno pozwolić jej na zbudowanie nowych, niskokosztowych kanałów dotarcia do klientów, jak również bada biznesową efektywność korzystania z metod związanych z wyższymi kosztami pozyskania klienta.

Obecnie ze względu na pozyskiwanie klientów dzięki działaniom bezpłatnym, a jednocześnie związanych z długoterminowym budowaniem zasięgu, relacji i wizerunku, Spółka nie ma bezpośredniej kontroli nad ilością klientów pozyskanych w konkretnych miesiącach. Spółka efektywnie korzysta z dostępnych narzędzi i kanałów dotarcia, jednocześnie rozbudowując nowe kanały, dzięki czemu minimalizuje ryzyko w tym zakresie, co w długim terminie przekłada się na konsekwentny wzrost bazy klientów.

#### Ryzyko związane z awariami technicznymi

Sprzedaż oprogramowania 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 i generowanie kopii bezpieczeństwa większości danych przetwarzanych przez Spółkę.

#### 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).

Taki model działalności wiąże się z ryzykiem wystąpienia awarii nie tylko po stronie Spółki, ale także poszczególnych podmiotów pełniących choćby techniczne role w świadczeniu usług przez Emitenta.

Powyższe ryzyko jest 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.

W celu ograniczenia możliwości wystąpienia ryzyka Emitent stosuje odpowiednie narzędzia zabezpieczające, współpracuje z podmiotami stosującymi właściwe zabezpieczenia, monitoruje funkcjonowanie systemu.

#### Ryzyko związane z koncentracją produktową

LiveChat Software prawie wszystkie przychody uzyskuje ze sprzedaży produktu LiveChat, który stanowi kluczowy element modelu biznesowego Spółki.

W przypadku istotnego spadku popytu rynkowego na produkty typu live chat oraz bezpośrednio produkt Spółki, np. w wyniku utraty przewagi konkurencyjnej, załamania na rynku lub w konsekwencji innych negatywnych wydarzeń zewnętrznych lub wewnętrznych, Emitent jest narażony na ryzyko spadku przychodów.

W celu minimalizacji powyższego ryzyka Emitent prowadzi zaawansowane prace nad poszerzeniem zakresu zastosowań obecnej technologii oraz rozszerzeniem oferty produktowej i w konsekwencji większej dywersyfikacji przychodów.

#### 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 sytuację finansową Emitenta.

Ryzyko związane z umowami zawieranymi 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.

# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Perspektywy rozwoju

### Ryzyka związane z działalnością Grupy

#### Ryzyko szkód wizerunkowych Spółki

Skuteczność działalności LiveChat Software oraz zdolność do konkurencyjności na rynku jest w znacznej mierze związana z nieposzlakowaną opinią Spółki i oferowanych przez nią usług. Emitent dostrzega możliwość pojawienia się negatywnych informacji na temat jego produktów, które to mogą negatywnie oddziaływać na rozwój Grupy poprzez ograniczenie możliwości pozyskiwania nowych klientów, a tym samym wpływać na obniżenie wartości przychodów. Spółka dokłada starań w celu ograniczenia możliwości powstawania takich sytuacji głównie poprzez dbałość o najwyższą jakość wprowadzanych do obrotu produktów i systemów, jednakże nie może gwarantować pełnej skuteczności tych działań.

#### 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. Niewłaściwe stosowanie przepisów prawa podatkowego może wiązać się z nadmiernymi obciążeniami fiskalnymi lub z nieplanowanymi, dolegliwymi konsekwencjami w postaci dodatkowych obciążeń odsetkowych lub mających charakter sankcji administracyjnych lub karnych, jakie mogą spotkać Emitenta w przypadku zanizania (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.

Spółka zarejestrowała znak słowno-graficzny zawierający wyrażenie „LiveChat” jako znak towarowy w USA. Znak słowno-graficzny "LiveChat" został również zarejestrowany przez Urząd Patentowy RP.

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

Działalność i pozycja konkurencyjna LiveChat Software jest uzależniona od zapewnienia całościowej ochrony unikalności rozwiązań technicznych Spółki. Grupa w ramach dostępnych instrumentów prawnych podejmuje działania służące ochronie własności intelektualnej Spółki.

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

Naruszenie praw autorskich do programów komputerowych 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) programów podlegających ochronie prawnej, jak też wskutek następczego wygaśnięcia uprawnienia (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, skłonного przyznawać ochronę także rozwiązaniom o nikłym stopniu innowacyjności, które w europejskim 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 obszarze nowych technologii.

# 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 świadczą na rzecz Spółki 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 Spółki utworu 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 przegrania 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.



# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Perspektywy rozwoju

### Ryzyka związane z działalnością Grupy

**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. Jednak wcale nie jest przesądzone, że całkowite obciążenie podatkowe z tytułu opodatkowania przychodów Emitenta w USA byłoby znacząco wyższe niż to obecne. Jednocześnie 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.

**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. Wielkość realizowanej sprzedaży, a pośrednio wyniki finansowe Spółki są uzależnione 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.

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 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.

# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników skonsolidowanych

### Rachunek zysków i strat

[PLN]	Q1-Q3 2019/20	Q1-Q3 2018/19	Zmiana	Q3 2019/20	Q3 2018/19	Zmiana
<b>Przychody ze sprzedaży</b>	<b>94 853 380</b>	<b>79 875 386</b>	<b>+18,8%</b>	<b>32 356 805</b>	<b>27 779 615</b>	<b>+16,5%</b>
Koszt własny sprzedaży	13 968 605	13 375 728		5 015 074	4 949 366	
<b>Zysk (strata) brutto ze sprzedaży</b>	<b>80 884 775</b>	<b>66 499 658</b>		<b>27 341 732</b>	<b>22 830 249</b>	
Koszty sprzedaży	4 524 205	2 505 377		13 001 032	6 855 884	
Koszty ogólnego zarządu	9 607 32	7 628 265		3 109 119	3 349 996	
<b>Zysk (strata) ze sprzedaży</b>	<b>58 276 422</b>	<b>52 015 509</b>		<b>19 708 409</b>	<b>16 974 876</b>	
Pozostałe przychody operacyjne	4 390	10 391		3 000	9 975	
Pozostałe koszty operacyjne	19 237	17 201		13 201	12 623	
<b>Zysk (strata) na działalności operacyjnej</b>	<b>58 267 159</b>	<b>52 008 698</b>	<b>+12,0%</b>	<b>19 698 207</b>	<b>16 966 643</b>	<b>+16,1%</b>
Przychody finansowe	59 440	124 719		<b>18 835</b>	<b>40 088</b>	
Koszty finansowe	8 894	91		5 568	12	
<b>Zysk (strata) przed opodatkowaniem</b>	<b>58 317 705</b>	<b>52 133 327</b>		<b>19 711 474</b>	<b>17 006 719</b>	
Podatek dochodowy	11 420 501	10 064 874		<b>3 896 612</b>	<b>3 266 657</b>	
<b>Zysk (strata) netto</b>	<b>46 897 204</b>	<b>42 068 452</b>	<b>+11,5%</b>	<b>15 814 861</b>	<b>13 740 063</b>	<b>+15,1%</b>

### Komentarz dotyczący czynników mających wpływ na wyniki finansowe

Coraz mniejszy wpływ na wyniki osiągane przez Grupę ma liczba klientów korzystających z rozwiązania LiveChat. Wiąże się to ze zwiększeniem wskaźnika ARPU i faktem, że przychody rosną w szybszym tempie, niż liczba klientów.

Istotny wpływ na wynik ma również kurs dolara amerykańskiego. Spółka przeliczyła na dzień 31 grudnia 2019 pozycje bilansowe wyrażone w USD kursem 1USD=3,7977 PLN, a pozycje sprawozdania z wyniku finansowego i całkowitych dochodów kursem 1USD=3,8573 PLN.

Wzrost kosztów ogólnych Zarządu związany jest z wzrostem skali działania Grupy, w tym m.in. zwiększeniem zespołu w związku z realizacją nowych projektów. Pomimo intensywnego wzrostu skali działalności Grupa pracuje nad utrzymaniem wysokiej dyscypliny w zakresie kontroli kosztów.

# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników skonsolidowanych

### Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

[PLN]	31 grudnia 2019 r.	31 marca 2019 r.	Zmiana
<b>Aktywa trwałe</b>	<b>26 823 186</b>	<b>18 568 656</b>	<b>+44,5%</b>
Rzeczowe aktywa trwałe	5 259 009	1 529 599	
Wartości niematerialne i prawne	17 713 548	13 809 233	
Należności długoterminowe	147 600	147 600	
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	509 733	472 951	
Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	3 193 297	2 609 274	
<b>Aktywa obrotowe</b>	<b>46 931 668</b>	<b>42 951 669</b>	<b>+9,3%</b>
Zapasy	-	-	
Należności z tytułu dostaw i usług	232 347	1 179 923	
Pozostałe należności	7 179 538	9 092 688	
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty	39 430 381	32 624 369	
Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	89 402	54 688	
<b>Aktywa ogółem</b>	<b>73 754 855</b>	<b>61 520 325</b>	<b>+19,9%</b>

W strukturze aktywów dominują aktywa płynne. Wskaźniki płynności pozostają na bardzo wysokim poziomie. Spadek wartości środków pieniężnych wynika z wypłaty dywidendy. 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

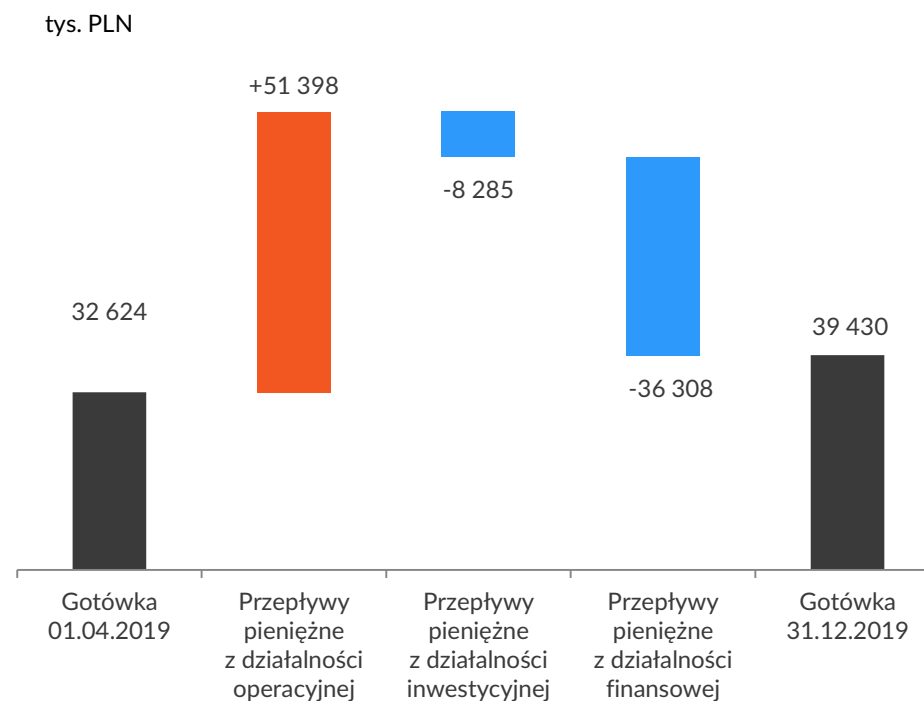
[PLN]	31 grudnia 2019 r.	31 marca 2019 r.	Zmiana
<b>Kapitał (fundusz) własny</b>	<b>64 809 633</b>	<b>54 345 268</b>	<b>+19,3%</b>
Kapitał podstawowy	515 000	515 000	
Kapitał zapasowy	16 578 404	9 806 990	
Różnice kursowe z przeliczenia	81 386	-55 360	
Wypłacone zaliczki na dywidendę	-	13 905 000	
Niepodzielony wynik z lat ubiegłych	737 638	737 638	
Zysk (strata) netto roku obrotowego	46 897 204	57 245 999	
<b>Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania</b>	<b>8 945 222</b>	<b>7 175 057</b>	<b>+24,7%</b>
<b>Długoterminowe</b>	<b>3 808 404</b>	<b>10 243</b>	
<b>Krótkoterminowe</b>	<b>5 136 818</b>	<b>7 164 814</b>	
Zobowiązania z tytułu dostaw i usług	4 652 048	4 323 670	
Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego	110 232	2 642 621	
Pozostałe zobowiązania	196 562	198 523	
<b>Pasywa ogółem</b>	<b>73 754 855</b>	<b>61 520 325</b>	<b>+19,9%</b>

# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników skonsolidowanych

### Sytuacja pieniężna

[PLN]	Q1-Q3 2019/20	Q1-Q3 2018/19	Zmiana
<b>Zysk (strata) brutto</b>	<b>58 317 705</b>	<b>52 133 327</b>	
<b>Korekty razem, w tym m.in.:</b>			
Amortyzacja	4 092 518	2 597 477	
Odsetki i udziały w zyskach (dywidendy)	- 56 093	- 124 628	
Zmiany w kapitale obrotowym	3 002 644	487 391	
Podatek dochodowy zapłacony	- 13 952 889	- 8 737 422	
<b>Przeptywy pieniężne netto z działalności operacyjnej</b>	<b>51 398 337</b>	<b>46 356 145</b>	
Otrzymane odsetki	56 093	124 628	
Wydatki na nabycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	- 8 346 812	- 7 901 990	
<b>Przeptywy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej</b>	<b>- 8 284 824</b>	<b>- 7 772 485</b>	
Dywidendy wypłacone	- 36 307 500	- 34 247 500	
<b>Przeptywy pieniężne netto z działalności finansowej</b>	<b>- 36 307 500</b>	<b>- 34 247 500</b>	
<b>Przeptywy pieniężne netto razem</b>	<b>6 806 012</b>	<b>4 336 160</b>	<b>+57,0%</b>
Środki pieniężne na początek okresu	32 624 369	30 133 807	
<b>Środki pieniężne na koniec okresu</b>	<b>39 430 381</b>	<b>32 624 369</b>	<b>+20,9%</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. rekomenduje Walnemu Zgromadzeniu wypłatę maksymalnej (zgodnie z obowiązującymi przepisami) części zysku za poprzedni rok obrotowy w formie dywidendy.

### Prognoza finansowa Grupy

Zarząd spółki nie opublikował prognoz finansowych na rok obrotowy 2019/2020.

### Czynniki mogące mieć wpływ na osiągnięte wyniki finansowe w kolejnych okresach

Najważniejsze czynniki wpływające na wyniki finansowe osiągnięte przez Grupę LiveChat Software:

- Liczba klientów korzystających z produktów Spółki, wybrane przez nich plany abonamentowe oraz liczba wykupionych stanowisk.
- Kurs USDPLN – Grupa realizuje przychody w dolarze amerykańskim, jednocześnie ponosi koszty działalności zarówno w dolarze amerykańskim, jak i polskim złotym.
- Rozwój sytuacji ekonomicznej i gospodarczej na globalnym rynku, w szczególności na rynku amerykańskim.
- Sytuacja na globalnym rynku e-commerce.
- Zapotrzebowanie i stopień korzystania przez firmy z rozwiązań typu live chat.
- Działania firm oferujących konkurencyjne rozwiązania.
- Zmiany w funkcjonowaniu oraz cykliczność kanałów pozyskiwania klientów.
- Wprowadzenie na rynek nowych produktów, ewentualny sukces ich komercjalizacji oraz szybkość pozyskiwania nowych klientów dla tych rozwiązań.
- Zmiana modelu cenowego LiveChat wprowadzona w styczniu 2020

### Podstawowe wskaźniki\*

Poniższa tabela przedstawia kluczowe wskaźniki operacyjne osiągnięte w ciągu 9 miesięcy roku obrotowego.

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

	Q1-Q3 2019/20	Q1-Q3 2018/19
Rentowność sprzedaży brutto	85,3%	83,3%
Rentowność EBITDA	65,7%	68,4%
Rentowność operacyjna	61,4%	65,1%
Rentowność netto	49,4%	52,7%
Rentowność kapitałów własnych	88,3%	110,5%
Rentowność aktywów	77,6%	98,2%
Wskaźnik płynności bieżącej	9,1	6,5
Wskaźnik płynności szybkiej	9,1	6,5
Wskaźnik płynności gotówkowej	7,7	5,2

\* Definicje wskaźników zamieszczone zostały w końcowej części dokumentu

# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników jednostkowych

### Rachunek zysków i strat

[PLN]	Q1-Q3 2019/20	Q1-Q3 2018/19	Zmiana
<b>Przychody ze sprzedaży</b>	<b>94 853 380</b>	<b>79 875 385</b>	<b>+18,8%</b>
Koszt własny sprzedaży	13 638 821	13 852 535	
<b>Zysk (strata) brutto ze sprzedaży</b>	<b>81 214 558</b>	<b>66 022 849</b>	
Koszty sprzedaży	13 178 723	7 011 876	
Koszty ogólnego zarządu	9 642 660	7 660 963	
<b>Zysk (strata) ze sprzedaży</b>	<b>58 393 174</b>	<b>51 350 010</b>	
Pozostałe przychody operacyjne	9 974	10 390	
Pozostałe koszty operacyjne	19 237	17 201	
<b>Zysk (strata) na działalności operacyjnej</b>	<b>58 383 911</b>	<b>51 343 199</b>	<b>+13,7%</b>
Przychody finansowe	59 440	601 526	
Koszty finansowe	338 677	90	
<b>Zysk (strata) przed opodatkowaniem</b>	<b>58 104 674</b>	<b>51 944 635</b>	
Podatek dochodowy	11 420 501	10 054 597	
<b>Zysk (strata) netto</b>	<b>46 684 173</b>	<b>41 890 038</b>	<b>+11,4%</b>

# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników jednostkowych

### Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

[PLN]	31 grudnia 2019	31 marca 2019 r.	Zmiana
<b>Aktywa trwałe</b>	<b>22 861 388,07</b>	<b>18 570 312,40</b>	<b>+23,1%</b>
Wartości niematerialne i prawne	17 713 547,84	13 809 232,73	
Rzeczowe aktywa trwałe	1 295 554,40	1 529 598,52	
Należności długoterminowe	147 600,00	147 600,00	
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	509 732,61	472 951,04	
Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	3 703 029,37	3 082 224,69	
<b>Aktywa obrotowe</b>	<b>45 732 992,54</b>	<b>41 702 692,43</b>	<b>+9,7%</b>
Zapasy	24 516,45	43 928,87	
Należności krótkoterminowe	18 540 925,06	9 564 228,80	
Inwestycje krótkoterminowe, w tym:	27 078 148,98	32 039 846,54	
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty	27 078 148,98	32 039 846,54	
Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	89 402,05	54 688,22	
<b>Aktywa ogółem</b>	<b>68 594 380,61</b>	<b>60 273 004,83</b>	<b>+13,8%</b>



# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników jednostkowych

### Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

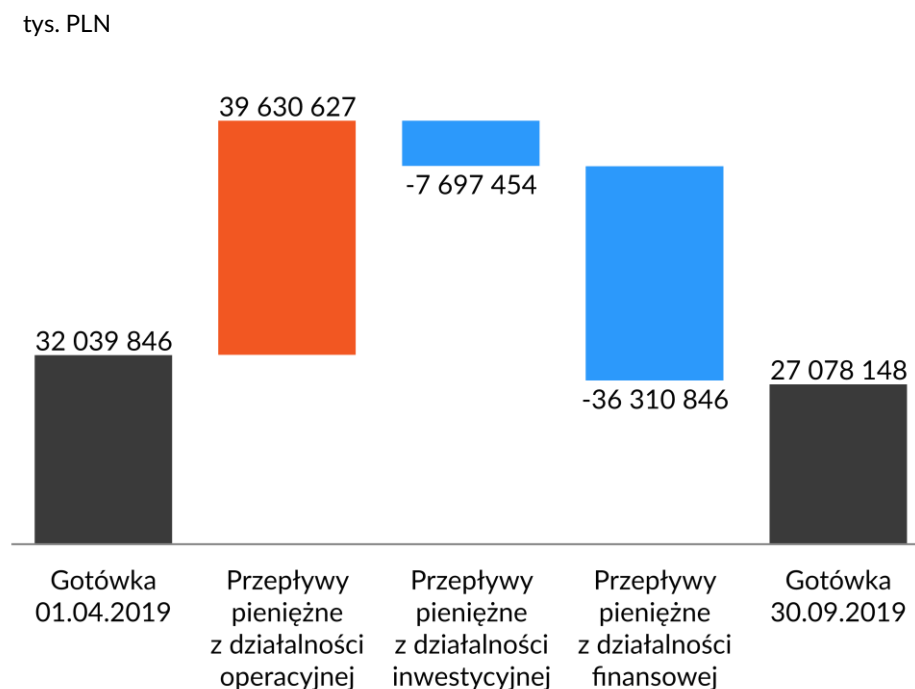
[PLN]	31 grudnia 2019 r.	31 marca 2019 r.	Zmiana
<b>Kapitał (fundusz) własny</b>	<b>63 777 577,57</b>	<b>53 400 903,64</b>	<b>+19,4%</b>
Kapitał podstawowy	515 000,00	515 000,00	
Kapitał zapasowy	16 578 403,64	9 806 989,96	
Zysk/strata z lat ubiegłych	0	0	
Zysk (strata) netto roku obrotowego	46 684 173	56 983 913,68	
Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego	0	-13 905 000,00	
<b>Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania</b>	<b>4 816 803,04</b>	<b>6 872 101,19</b>	<b>+42,7%</b>
Długoterminowe	0	0	
<b>Krótkoterminowe</b>	<b>2 634 682,06</b>	<b>4 733 016,54</b>	
Zobowiązania z tytułu dostaw i usług	2 327 887,97	1 891 872,63	
Zobowiązania z tytułu podatków, ceł, ubezpieczeń i innych świadczeń	110 232,27	2 642 620,90	
Z tytułu wynagrodzeń	192 371,02	194 826,64	
Rozliczenia Międzyokresowe	3 703 029,37	2 128 841,31	
<b>Pasywa ogółem</b>	<b>68 594 380,61</b>	<b>60 273 004,83</b>	<b>+13,8%</b>

# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników jednostkowych

### Sytuacja pieniężna

[PLN]	Q1-Q3 2019/20	Q1-Q3 2018/19	Zmiana
<b>Zysk (strata) netto</b>	46 684 173	41 890 038	
Korekty razem, w tym:	-7 053 546	4 511 581	
Amortyzacja	4 092 518	2 597 477	
Odsetki i udziały w zyskach (dywidendy)	-56 093	-124 628	
Zmiana stanu zapasów	19 412	-13 183	
Zmiana stanu należności	-8 976 696	-1 017 519	
Zmiana stanu zobowiązań krótkoterminowych, z wyjątkiem pożyczek i kredytów	-2 020 350	2 263 170	
Zmiana stanu rozliczeń międzyokresowych	-4 359	806 265	
<b>Przeływy pieniężne netto z działalności operacyjnej</b>	<b>39 630 627</b>	<b>46 401 619</b>	
Otrzymane odsetki	3 346	0	
Wydatki na nabycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	7 762 789	7 901 990	
<b>Przeływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej</b>	<b>-7 697 454</b>	<b>-7 772 484</b>	
Dywidendy wypłacone	36 307 500	34 247 500	
<b>Przeływy pieniężne netto z działalności finansowej</b>	<b>-36 310 846</b>	<b>-34 247 500</b>	
<b>Przeływy pieniężne netto razem</b>	<b>-4 961 697</b>	<b>4 381 634</b>	<b>-</b>
Środki pieniężne na początek okresu	32 039 846	28 626 051	
<b>Środki pieniężne na koniec okresu</b>	<b>27 078 148</b>	<b>33 007 685</b>	<b>-18,0%</b>



# Informacje o akcjach i akcjonariacie

## Struktura kapitału zakładowego

Na dzień sporządzenia raportu na kapitał zakładowy Spółki 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 Spółki wynosi 0,02 (dwa grosze) zł.

## Zmiany w strukturze akcjonariatu

W trakcie raportowanego okresu Spółka nie została poinformowana o istotnych zmianach w strukturze Akcjonariatu.

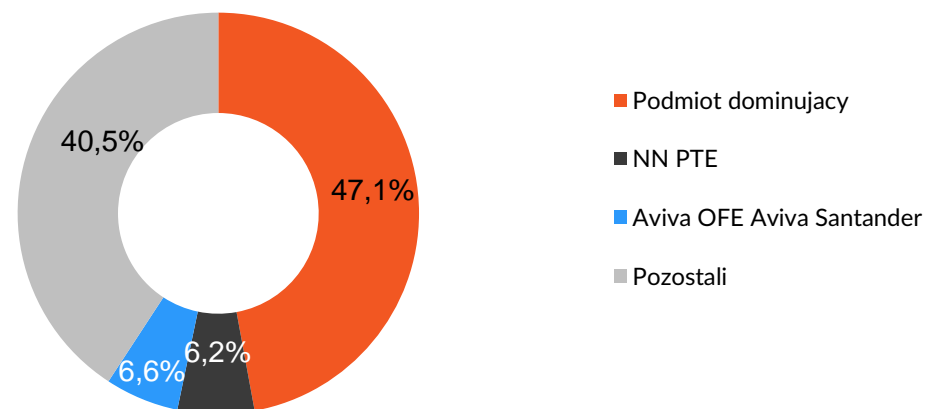
## Struktura akcjonariatu

Akcjonariusz	Liczba akcji i głosów na WZ	Udział w głosach na WZ
Nationale-Nederlanden PTE	1 591 000	6,18%
Aviva OFE Aviva Santander	1 687 000	6,55%
<b>Porozumienie akcjonariuszy – Podmiot dominujący, w tym powyżej 5 proc:</b>	<b>12 129 282</b>	<b>47,10%</b>
Mariusz Ciepły	4 010 000	15,57%
Maciej Jarzębowski	3 010 000	11,69%
Jakub Sitarz	3 010 000	11,69%
<b>Pozostali</b>	<b>10 342 718</b>	<b>40,17%</b>
<b>RAZEM</b>	<b>25 750 000</b>	<b>100,00%</b>

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.

Stan na 31 grudnia 2019 r.



# 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
Mariusz Ciepty	Prezes Zarządu
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu

W raportowanym okresie nie zaszły żadne zmiany w składzie Zarządu.

**Mariusz Ciepty** 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 SA oraz Brand24 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

Poniższa tabela ilustruje wynagrodzenie osób wchodzących w skład Zarządu LiveChat Software S.A.

Członkowie Rady Nadzorczej nie pobierali wynagrodzeń w tym okresie.

Nazwisko i imię	Funkcja	01.04.2019 – 31.12.2019	01.04.2018 – 31.12.2018
Mariusz Ciepty	Prezes Zarządu	637 229,09 zł	643 000,00 zł
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu	424 819,42 zł	384 000,00 zł
<b>RAZEM</b>	-	<b>1 062 048,51 zł</b>	<b>1 027 000,00 zł</b>



# Władze Grupy Kapitałowej

## Skład osobowy Rady Nadzorczej

W trakcie trzech kwartałów 2019 roku finansowego nie zaszły żadne zmiany w składzie Rady Nadzorczej, na dzień 30 września 2019 r. skład Rady Nadzorczej LiveChat Software S.A. wyglądał następująco:

Imię i nazwisko	Funkcja
Maciej Jarzębowski	Przewodniczący Rady Nadzorczej
Marcin Mańdziak	Członek Rady Nadzorczej
Jakub Sitarz	Członek Rady Nadzorczej
Marta Ciepła	Członek Rady Nadzorczej
Michał Markowski	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.

**Jakub Sitarz** posiada wykształcenie wyższe magisterskie. Ukończył Informatykę na Wydziale Elektroniki Politechniki Wrocławskiej we Wrocławiu. Pełni funkcję kluczowego doradcy do spraw technologii.

**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.

**Michał Markowski** jest absolwentem Politechniki Wrocławskiej, gdzie ukończył równoległe informatykę oraz zarządzanie finansami. Na tej uczelni uzyskał również doktorat z dziedziny Informatyki. Uzyskał międzynarodowe kwalifikacje z dziedziny finansów – ACCA.

Karierę zawodową zaczynał w 2003 roku prowadząc własny biznes i tworząc autorskie oprogramowanie do zarządzania szkołami. W latach 2007 – 2010 był odpowiedzialny w firmie InsERT za tworzenie oprogramowania finansowo – kadrowego dla małych i średnich firm. W Deloitte, w latach 2010 – 2012 prowadził projekty z dziedziny modelowania finansowego i due diligence. Następnie od maja 2012 doradzał Ministrowi Skarbu Państwa m.in. przy projekcie konsolidacji sektora chemicznego (powstanie Grupy Azoty) oraz tworzył Program Inwestycje Polskie (obecnie Polski Fundusz Rozwoju). W latach 2014 – 2016 odpowiedzialny za strategię Giełdy Papierów Wartościowych. Od października 2016 prowadzi transakcje M&A w ProService Finteco.

Michał Markowski spełnia kryteria niezależnego Członka Rady Nadzorczej.

**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 Mandziak, świadczącą usługi doradcze. Członek Rady Nadzorczej Venture Inc. SA.

Marcin Mańdziak spełnia kryteria niezależnego Członka Rady Nadzorczej.

W dniu 16 października 2018 r. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Spółki powołało członków Rady Nadzorczej nowej kadencji. Pierwsze posiedzenie, na którym członkowie Rady Nadzorczej wybrali Przewodniczącego i Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej odbyło się w dniu 26 października 2018 r. Skład Rady Nadzorczej aktualny na dzień sprawozdania:

Imię i nazwisko	Funkcja
Maciej Jarzębowski	Przewodniczący Rady Nadzorczej
Jakub Sitarz	Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej
Marcin Mańdziak	Członek Rady Nadzorczej
Marta Ciepła	Członek Rady Nadzorczej
Michał Markowski	Członek Rady Nadzorczej

## Akcje w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących

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

Imię i nazwisko	Funkcja	Liczba akcji
Mariusz Ciepły	Prezes Zarządu	4 010 000
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu	1 210 250
Maciej Jarzębowski	Przewodniczący Rady Nadzorczej	3 010 000
Jakub Sitarz	Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej	3 010 000

# Oświadczenie

Wrocław, 26 lutego 2020 r.

Niniejsze Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy LiveChat Software za okres 9 miesięcy zakończony 31 grudnia 2019 r zostało zatwierdzone do publikacji w dniu 26 lutego 2020 r.

Zarząd LiveChat Software S.A. oświadcza, iż wedle jego najlepszej wiedzy niniejszy raport i zaprezentowane dane odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Grupy oraz jej wynik finansowy. Zarząd oświadcza także, iż sprawozdanie z działalności Spółki zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Spółki.



Prezes Zarządu Mariusz Ciepty



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska



Dyrektor Finansowy Joanna Alwin

# 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)	=	$\frac{\text{Zysk (strata) netto za ostatnie 12 miesięcy}}{\text{Kapitał własny}}$
Rentowność aktywów (ROA)	=	$\frac{\text{Zysk (strata) netto za ostatnie 12 miesięcy}}{\text{Aktywa całkowite}}$
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	=	$\frac{\text{Środki pieniężne i ich ekwiwalenty}}{\text{Zobowiązania krótkoterminowe}}$



**LiveChat**