



LiveChat Software

Sprawozdanie roczne z działalności
Spółki i Grupy Kapitałowej
w 2019/2020 roku finansowym



Customer communication without barriers

**Help people and
business communicate
better and fully
express themselves**

Podsumowanie operacyjne

List do Akcjonariuszy

Szanowni Akcjonariusze,

w styczniu poinformowaliśmy o przekroczeniu liczby tysiąca klientów ChatBot, a w czerwcu - 30 tysięcy klientów LiveChat. Być może niektórzy pamiętają, że już niedługo po debiucie giełdowym mówiłem, że osiągnięcie tego poziomu będzie dla nas bardzo ważnym momentem w którym będziemy musieli wyznaczyć sobie kolejne cele.

Nie chcę żeby tym celem był określony poziom przychodów, czy marży, albo liczba klientów. Nasze ambicje są znacznie większe. Dziś operujemy w środowisku w którym kilku dostawców oferuje podobne produkty i usługi. Celem LiveChat musi być wprowadzenie nowej jakości - rewolucja w sposobie w jaki komunikują się firmy i ich klienci. Nie boimy się deklarować, że chcemy żeby nasze rozwiązania, likwidując bariery komunikacyjne, sprawiły że świat będzie lepszy.

Już od wielu miesięcy, w grupie liderów LiveChat, rozmawialiśmy o tym jaką organizacją powinniśmy być za kilka lat i jak chcemy realizować nasze ambicje. Efektem tych prac jest "Konstytucja LiveChat", która jest również załącznikiem do naszego raportu rocznego.

Mam nadzieję, że wszyscy nasi Akcjonariusze znajdą czas, żeby zapoznać się z tym dokumentem - przedstawiamy w nim nie tylko naszą Misję i Wizję, ale również kluczowe dla nas wartości i założenia dotyczące strategii.

Oczywiście pozostajemy organizacją zorientowaną na zysk (for profit). Jedną z naszych wartości jest nastawienie "fight for every inch" (walcz o każdy centymetr). Będziemy inwestować, zwiększać zatrudnienie, budować zespół sprzedażowy w USA, ale kontrola kosztów i zarabianie pieniędzy nadal pozostają dla nas bardzo ważne.

Wybuch pandemii zmienił w 2020 r. nasze życie i priorytety. Martwiliśmy się i nadal martwimy o zdrowie naszych bliskich, stan gospodarki, sytuację partnerów biznesowych. Na szczęście nie musimy się niepokoić o nasz własny biznes - o czym świadczą również wyniki finansowe, które przedstawiamy.



Wydaje się, że pandemia przyspieszyła proces, który polega na przenoszeniu się wielu biznesów do internetu i zwiększeniu wagi komunikacji online z klientem. Nasze rozwiązania są coraz bardziej potrzebne firmom, które działają w zmieniającej się rzeczywistości.

Choć od połowy marca widzieliśmy bardzo duży wzrost zainteresowania naszymi rozwiązaniami to równocześnie byliśmy świadomi, że wielu obecnych klientów przeżywa trudne chwile. Wielu z nich było zmuszonych do zaprzestania lub wstrzymania działalności. Wielu ograniczało wszystkie wydatki. W miarę naszych możliwości staraliśmy się ich wesprzeć ogłaszając akcję "We Are Ready to Support You", która obejmowała np. wydłużone okresy próbne dla firm przechodzących na tryb pracy zdalnej. Co najważniejsze, bezpośrednio po ogłoszeniu tej akcji do naszego programu "LiveChat for Non Profits" zgłosiło się bardzo wiele organizacji pożytku publicznego. W tej chwili wspomagamy, udostępniając nasze rozwiązanie za darmo, już ponad 100 takim organizacjom. Bardzo się cieszymy, że w tych czasach LiveChat jest tak użytecznym narzędziem również dla nich.

Bardzo ważny jest dla nas też fakt, że w momencie wybuchu epidemii mogliśmy sprawnie przekształcić się w organizację opartą na pracy zdalnej. Co więcej, nie zrezygnowaliśmy z projektów obejmujących całą firmę - np. "Side Project Day" w ciągu którego wszyscy wzięliśmy udział w dyskusji, a ponad 100 osób podzielonych na zespoły pracowało nad projektami związanymi z proponowanymi usprawnieniami komunikacji w czasach COVID-19.

Miniony rok finansowy był dla nas niezwykle ważny również właśnie dlatego, że przestaliśmy być firmą jednego produktu. To fakt, że LiveChat nadal generuje zdecydowaną większość naszego wyniku, ale po raz pierwszy w naszej historii mamy inne strumienie przychodów - oprócz ChatBot, czy HelpDesk zarabiamy również na aplikacjach udostępnionych w naszym marketplace. Dla ChatBot symbolicznym momentem było przekroczenie liczby tysiąca płacących klientów w styczniu 2020. Dla LiveChat bardzo ważna była zmiana modelu cenowego - również w pierwszym miesiącu tego roku.

Istotnych wydarzeń nie zabrakło, opisujemy je w raporcie, ale chciałbym jeszcze wspomnieć moment bardzo ważny dla mnie osobiście. Od niedawna LiveChat ma nowy dom - zakupioną w styczniu domenę livechat.com. Czekałem na tą chwilę od kilkunastu lat i jestem szczęśliwy, że wreszcie udało nam się przeprowadzić tą transakcję.

W 2019/20 roku finansowym zanotowaliśmy ponad 130 mln zł przychodów i ponad 76 mln zysku netto. Ocenę tych wyników zostawiamy Akcjonariuszom, ale jestem przekonany, że nie jest to nasze ostatnie słowo, że będziemy nadal rosnąć i że najlepsze jeszcze przed nami.

Z poważaniem

Mariusz Ciepty

Podsumowanie operacyjne

Komentarz Zarządu do wyników

W roku finansowym zakończonym 31 marca 2020 r. Grupa Kapitałowa LiveChat Software osiągnęła 130,9 mln zł skonsolidowanych przychodów i 76,1 mln zł skonsolidowanego zysku netto. Oznacza to wzrost o odpowiednio 19,7% i 33% w stosunku do poprzedniego roku finansowego.

Na poziomie jednostkowym LiveChat Software S.A. osiągnął przychody w wysokości 130,9 mln zł i 75,8 mln zł zysku netto.

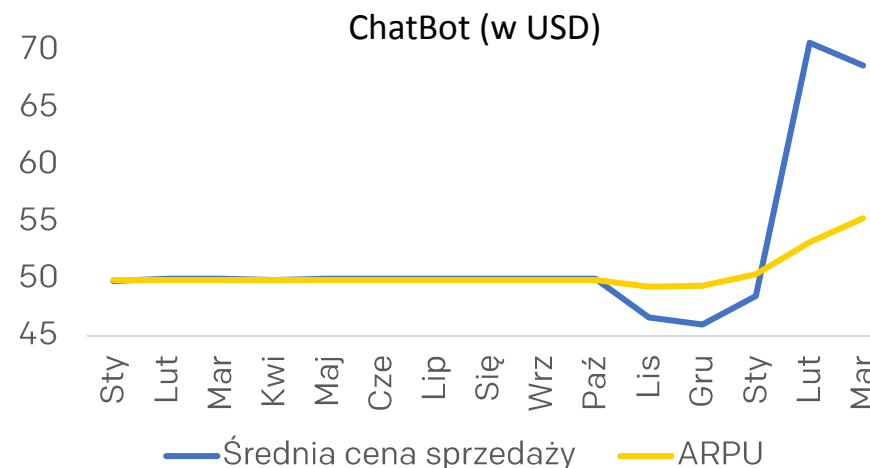
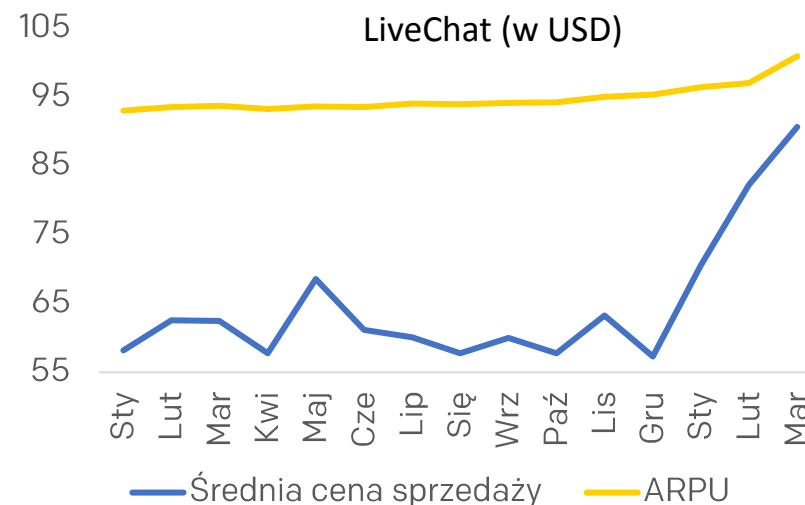
Istotny wpływ na zysk netto w 2019/20 roku finansowym miało zastosowanie ulgi podatkowej wynikającej z programu IP Box. Oszczędność podatkowa wynikająca z zastosowania tego programu w odniesieniu do przychodów z naszych aplikacji wyniosła 10,6 mln zł.

Istotny wpływ na raportowane wyniki ma również kurs dolara, co wiąże się z tym że praktycznie całość przychodów Spółka generuje w dolarach amerykańskich (USD) a koszty ponosi zarówno w dolarach, jak również w polskich złotych (PLN).

Wzrost kosztów zanotowany w trakcie roku wynika zarówno ze zwiększenia skali działalności (wzrost liczby klientów pociąga wyższe koszty infrastruktury), jak również ze zwiększania liczby współpracowników. Większy zespół to odpowiedź na wyzwania wynikające ze zwiększania skali działalności: rozwoju produktu LiveChat i wprowadzania do niego nowych funkcjonalności, prac nad kolejnymi produktami, nowych inicjatyw w zakresie marketingu itd.

Pomimo wzrostu kosztów Spółka nadal generuje bardzo wysoki poziom rentowności. Marża na sprzedaży brutto wyniosła 86,7%, marża operacyjna 62,6% a marża netto 58,2% (50,1% bez uwzględnienia efektu IP Box). Przekłada się to na zdolność do generowania pozytywnych i bardzo wysokich przepływów operacyjnych. W trakcie roku finansowego Grupa wypracowała 75,8 mln zł przepływów operacyjnych, a przepływy pieniężne netto łącznie wyniosły 6,1 mln zł. Na tą pozycję wpływ miały negatywne przepływy z działalności finansowej w całości wynikające z wypłaconej dywidendy z zysku za miniony rok finansowy oraz zaliczki na poczet spodziewanej dywidendy za bieżący rok obrotowy. W IV kwartale istotny wpływ na przepływy z działalności inwestycyjnej miał zakup domeny livechat.com.

Istotny wpływ na przyszłe wyniki finansowe Spółki może mieć zmiana modelu cenowego (pricing model) produktu LiveChat przeprowadzona w styczniu 2020 r. Dzięki przejściu na model pay per agent (PPA) oferta Spółki jest prostsza i łatwiejsza do porównania z ofertami konkurencyjnymi. Jednocześnie wprowadzenie PPA (obejmującego tylko i wyłącznie nowych klientów) przełożyło się na wzrost ceny sprzedaży (ARPU z grupy nowych klientów) i może w przyszłości pozytywnie wpłynąć na upselling (dosprzedaż) w tej grupie klientów. Pozytywny wpływ na średnią cenę sprzedaży i ARPU w ChatBot miało wprowadzenie nowych planów abonenckich w styczniu 2020 r.





Podsumowanie operacyjne

Wybrane skonsolidowane dane finansowe

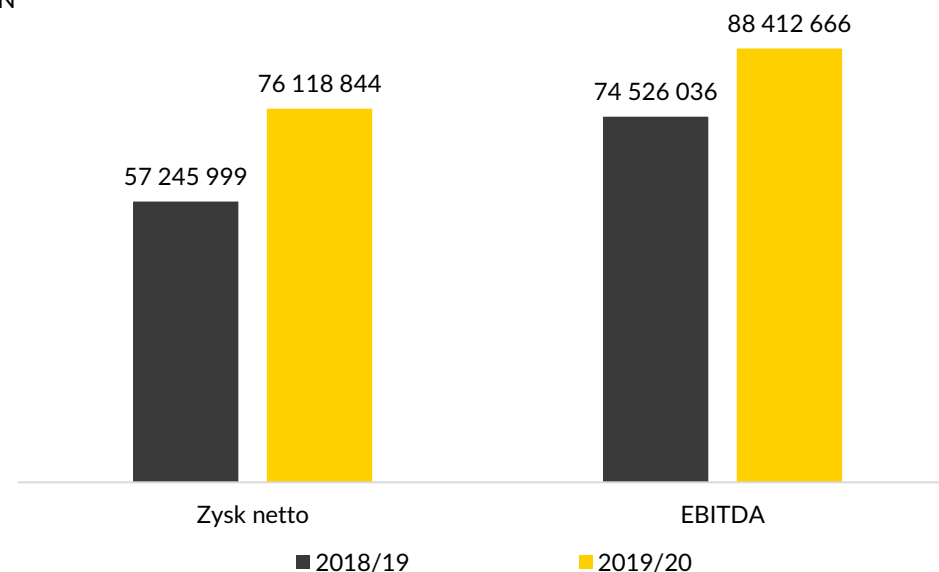
[PLN]	2019/20	2018/19	Zmiana
Przychody netto ze sprzedaży produktów, towarów i materiałów	130 867 175	109 298 865	+19,7%
EBITDA	88 412 666	74 526 036	+18,6%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	81 922 875	70 775 577	+15,7%
Zysk (strata) brutto	81 877 485	70 985 321	+15,3%
Zysk (strata) netto	76 118 844	57 245 999	+33,0%
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	6 057 396	2 495 340	+142,7%
z działalności inwestycyjnej	75 817 478	61 189 365	+23,9%
z działalności finansowej	- 17 468 225	-10 546 303	-
Liczba akcji	- 52 291 857	-48 152 500	-
Zysk (strata) na jedną akcję zwykłą	25 750 000	25 750 000	-
	2,96	2,22	+33,3%

[PLN]	Q4 2019/20	Q4 2018/19	Zmiana
Przychody netto ze sprzedaży produktów, towarów i materiałów	36 013 795	29 423 479	+22,4%
EBITDA	26 052 989	19 919 861	+30,8%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	23 655 716	18 766 879	+26,1%
Zysk (strata) brutto	23 559 780	18 851 994	+25,0%
Zysk (strata) netto	29 221 640*	15 177 547	+92,5%
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	-748 616	-1 840 820	-
z działalności inwestycyjnej	24 419 141	14 837 998	+64,6%
z działalności finansowej	-9 183 401	-2 935 753	-
	-15 984 357	-13 905 000	-

*Uwzględnia efekt zastosowania IP Box

[PLN]	31 marca 2020 r.	31 marca 2019r.	Zmiana
Aktywa razem	87 628 815	61 520 325	+42,4%
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	8 948 152	7 175 057	+24,7%
Zobowiązania długoterminowe	2 338 711	10 243	-
Zobowiązania krótkoterminowe	6 609 441	7 164 814	-7,8%
Kapitał własny	78 680 663	54 345 268	+44,8%
Kapitał zakładowy	515 000	515 000	-
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Wartość księgowa na jedną akcję	3,06	2,11	+45,0%

PLN



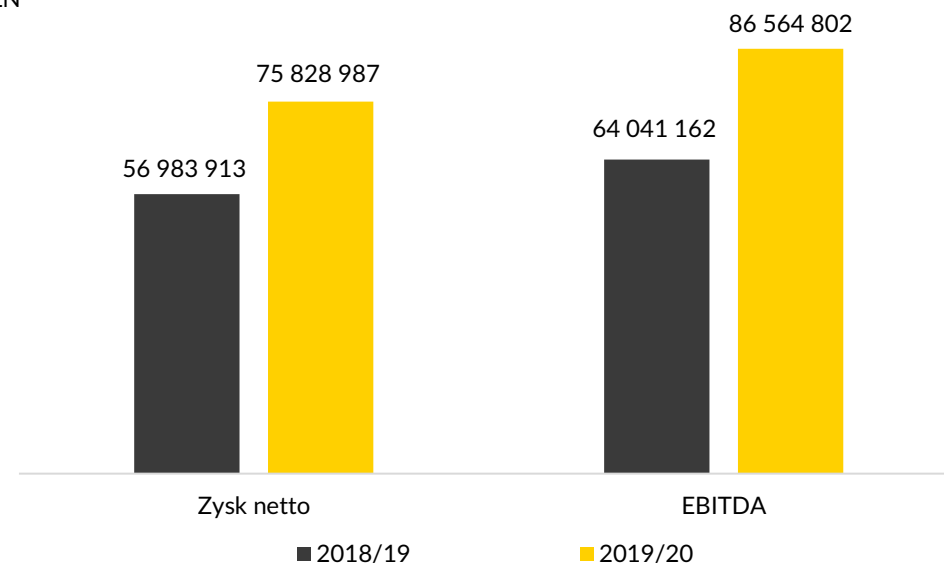
Podsumowanie operacyjne

Wybrane jednostkowe dane finansowe

[PLN]	2019/20	2018/19	Zmiana
Przychody netto ze sprzedaży produktów, towarów i materiałów	130 867 175	109 298 865	+19,7%
EBITDA	86 564 802	73 573 701	+17,7%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	80 707 283	69 823 242	+15,6%
Zysk (strata) brutto	81 587 628	70 713 365	+15,5%
Zysk (strata) netto	75 828 987	56 983 913	+33,1%
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	5 066 988	3 413 795	+48,4%
z działalności inwestycyjnej	74 227 496	62 112 688	+19,5%
z działalności finansowej	-17 399 571	-10 546 393	-
Liczba akcji	-51 760 936	-48 152 500	-
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Zysk (strata) na jedną akcję zwykłą	2,94	2,21	+33,0%

[PLN]	31 marca 2020 r.	31 marca 2019 r.	Zmiana
Aktywa razem	83 071 998	60 273 004	+21,1%
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	5 600 795	6 872 101	-18,5%
Zobowiązania długoterminowe	0	0	-
Zobowiązania krótkoterminowe	5 599 607	6 872 101	-18,5%
Kapitał własny	77 472 391	53 400 903	-
Kapitał zakładowy	515 000	515 000	-
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Wartość księgowa na jedną akcję	3,01	2,07	+26,6%

PLN



Podsumowanie operacyjne

Najważniejsze wydarzenia

W trakcie roku finansowego Spółka zanotowała wzrost liczby klientów swoich rozwiązań. W przypadku rozwiązania LiveChat liczba płacących klientów na koniec marca 2020 r. wyniosła 28.784 wobec 26.379 przed rokiem. Liczba klientów LiveChat rosła w każdym miesiącu roku finansowego z wyjątkiem grudnia. W IV kwartale stosunkowo niski przyrost liczby klientów był rekompensowany przez silny wzrost ARPU i średniej ceny sprzedaży (ARPU w grupie nowych klientów).

W przypadku ChatBot liczba płacących klientów na koniec roku finansowego wyniosła 1108 wobec 480 rok wcześniej. Tu również zanotowano wzrost ARPU i średniej ceny sprzedaży w IV kwartale, co wynika z wprowadzenia nowych planów abonamentowych w styczniu 2020 r.

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 abonamentowych. 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.

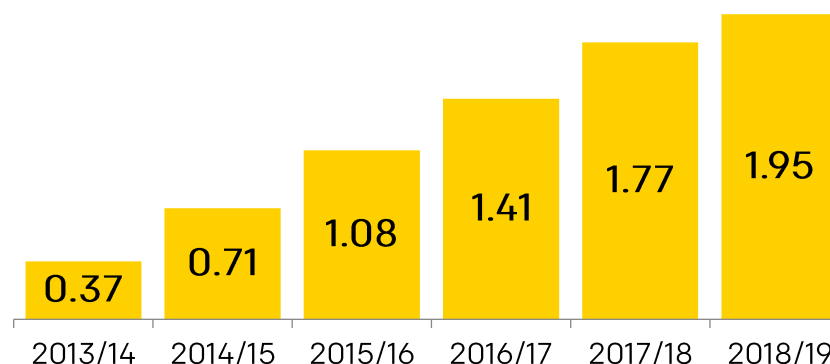
W lipcu Spółka zakończyła proces zmiany długości bezpłatnego okresu płatnego (trial) dla potencjalnych klientów LiveChat. Krótszy okres próbny, pozwala szybciej oceniać efekty zmian wprowadzonych do produktu oraz procesu tzw. onboardingu (zapoznanie klientów z produktem i jego funkcjami) na konwersję, 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 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 2019 r. 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.

Dywidenda (PLN na akcję)



Podsumowanie operacyjne

Najważniejsze wydarzenia

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 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,
- 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 oceniła, że preferencyjną stawką podatkowych może zostać objęte ok. 95% jej przychodów i rozpoczęła dalszą analizę dot. ewentualnego skorzystania z programu "IP Box".

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 "continuous chat". Nowa funkcjonalność, wykorzystuje możliwości back-endu LiveChat 3 i może mieć bardzo istotne znaczenie dla wielu klientów Spółki. W ciągu prac zmieniono nazwę funkcjonalności udostępnianej klientom na „messaging mode”.



Podsumowanie operacyjne

Najważniejsze wydarzenia

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 modelem 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 kwietniu Spółka udostępniła integrację z Apple Business Chat. Dzięki której użytkownicy za pośrednictwem LiveChat mogą kontaktować się z firmami, wykorzystując aplikację "Messages" dostępną w produktach Apple. Integracja została zbudowana w oparciu o API platformy LiveChat. Jest szczególnie dedykowana dla tych firm, które rozwijając obsługę klienta stawiają na podejście omnichannel.

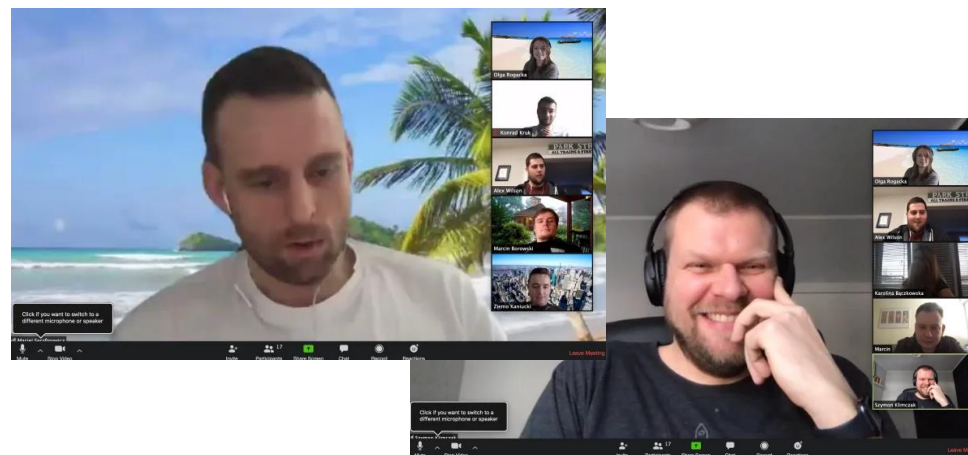
W maju LiveChat Software i spółka Infermedica wspólnie udostępniły rozwiązanie, w którym wykorzystano narzędzie COVID-19 Risk Assessment do stworzenia scenariusza dla chatbota. Ma ono ułatwić wstępny proces oceny stanu zdrowia pacjenta i prawdopodobieństwa zakażenia koronawirusem. Scenariusze wywiadu chatbota są przygotowane przez lekarzy współpracujących z Infermedica zgodnie z wytycznymi WHO. COVID-19 Risk Assessment ChatBot oferuje łatwy do wykorzystania szablon (template), który może być zainstalowany na stronie internetowej lub zintegrowany z komunikatorem Messenger na profilu w serwisie Facebook. Chatbot przeprowadza wywiad, zadając pytania zgodne z przygotowanymi scenariuszami i analizując odpowiedzi ocenia, czy daną osobę należy zakwalifikować do grupy ryzyka. ChatBot przekaże też odpowiednie do sytuacji wytyczne, przygotowane przez ekspertów, a także udzieli wskazówek dotyczących dalszego postępowania, w tym dane placówek medycznych do dalszego kontaktu. Rozwiązanie zostało udostępnione za darmo.

WPŁYW PANDEMII NA SYTUACJĘ SPÓŁKI

W związku z wybuchem pandemii i sytuacją epidemiczną w Polsce, od tygodnia 9-15 marca Spółka wprowadziła model oparty na pracy zdalnej. Zarząd ocenia, że nie wpłynął on negatywnie na ciągłość i jakość świadczonych usług, ani prowadzone prace rozwojowe.

Stan pandemii miał jednak wpływ na biznesowe wskaźniki Spółki. Od marca zanotowano wyższy churn (wskaźnik odejść) w produkcie LiveChat, co jest związane z problemami biznesowymi wielu klientów Spółki. W marcu churn wyniósł blisko 3,9% w stosunku do długoterminowej średniej na poziomie 3%. W kwietniu zanotowano wzrost do poziomu ok. 4,5% jednak już w drugiej połowie tego miesiąca zanotowano spadek tego wskaźnika, pozytywny trend został potwierdzony w kolejnym miesiącu. Wyższy churn był rekompensowany przez znacząco większy napływ nowych klientów. Dzięki temu zarówno w kwietniu jak i maju Spółka notowała wzrost liczby klientów LiveChat, ChatBot i HelpDesk. 5 czerwca Spółka poinformowała o przekroczeniu liczby 30 tys. klientów LiveChat. W samym maju zanotowano rekordowy wzrost liczby klientów w ujęciu netto (+669 klientów LiveChat).

Kolejnym efektem pandemii był wzrost wartości upsellingu (dosprzedaż do aktualnych klientów), którzy intensywniej wykorzystują produkty Spółki.

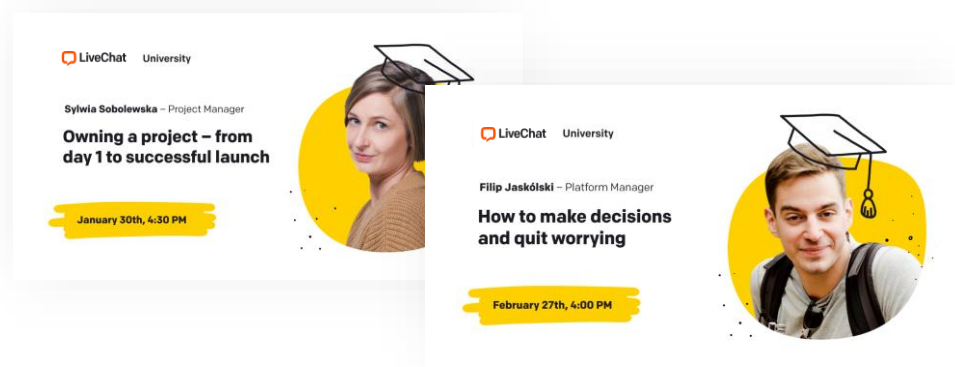


Pandemia nie wpłynęła negatywnie na pracę naszych zespołów. W trybie online kontynuowaliśmy m.in. cykl „Akademia LiveChat” i zorganizowaliśmy „Side Project Day” w którym uczestniczyło ponad 100 osób podzielonych na zespoły.

Podsumowanie operacyjne

Inne wydarzenia

LiveChat Software zachęca do samodoskonalenia i prowadzi działania, które mają wzmocnić poczucie wspólnoty wśród zespołów. Epidemia koronawirusa nie przerwała tych działań, które były prowadzone w przestrzeni wirtualnej. Przykładami takich działań mogą być:



Akademia LiveChat

Cykl wykładów w trakcie których kolejne osoby związane ze Spółką dzielą się swoimi doświadczeniami i uczą innych członków zespołu pożytecznych umiejętności.

Side Project Day

Dzień przeznaczony wyłącznie na pracę nad własnymi pomysłami, które następnie mogą zostać wprowadzone do planu prac Spółki. W "Side Project Day" zrealizowanym w kwietniu wzięło udział ponad 100 osób podzielonych na 20 zespołów. Uczestnicy wzięli też udział w panelu w którym gośćmi byli prezesi BNP Paribas Bank Polska Przemysław Gdanski oraz prezes Infermedica Piotr Orzechowski. Projekty były oceniane przez jury w którego w skład również wchodziła partnerzy Spółki.

Rowerowy pracodawca roku

Spółka zachęca do korzystania z rowerów jako głównego środka dojazdu do biura i wspiera tych, którzy się to decydują. Dlatego uczestniczy regularnie w programie Bike to Work, otrzymała też wyróżnienie "Rowerowy pracodawca roku".



LiveChat



ChatBot



HelpDesk



KnowledgeBase

Rebranding

W kwietniu LiveChat Software przedstawił nowe logotypy swoich produktów: LiveChat, ChatBot, KnowledgeBase i HelpDesk. Łączy je styl graficzny podkreślający ich wzajemną kompatybilność i fakt, że zostały zaprojektowane przez ten sam zespół. "Dymek" nawiązuje do ikonicznego logotypu LiveChat zaprojektowanego w 2002 r.

Zarówno w komunikacji, tak w formie graficznej, Spółka zawsze stawiała na prostotę. Obecnie podkreśla również związki między poszczególnymi produktami - wszystkie są częścią ekosystemu budowanego przez LiveChat Software. Używające je firmy są w stanie łatwo integrować poszczególne produkty, tak żeby poprawiać swoją efektywność i zapewniać własnym klientom jak najlepsze wsparcie.

Nowe logotypy to ważna zmiana, która wpisuje się jednak szerzej w strategię marketingową LiveChat Software. Spółka w ostatnich latach przejmowała ważne dla niej domeny - obecnie dysponuje stronami internetowymi, które odpowiadają poszczególnym produktom: www.livechat.com, www.chatbot.com, www.helpdesk.com, www.knowledgebase.ai.



Success by LiveChat

W ramach realizacji strategii marketingowej, która zakłada produkcję własnych wartościowych merytorycznych treści, Spółka uruchomiła w kwietniu 2020 nową multimedialną platformę blogową "Success By LiveChat".

Cechą charakterystyczną tego projektu jest jego oparcie o produkcję wideo wyprodukowane we własnym studiu nagraniowym. Na platformie znajdują się m.in. treści poradnikowe, analizy, zasoby wiedzy, ale też wywiady z gośćmi które prowadzi ambasador marki LiveChat - Marcos Bravo.



“LiveChat for Nonprofits”

Akcją do której Spółka przywiązuje bardzo dużą wagę jest program “LiveChat for Nonprofits” w ramach którego udostępniamy nasz produkt instytucjom pożytku społecznego. W marcu 2020 roku, po ogłoszeniu akcji “We are ready to support you” otrzymaliśmy bardzo dużą liczbę zgłoszeń do tego programu. Dzięki temu w programie jest już obecnych ponad 100 organizacji z 5 kontynentów - do połowy maja 2020 roku przeprowadziły one łącznie ponad 150 tysięcy czatów. Wśród instytucji biorących udział w tym programie są organizacje które m.in.: wspierają ofiary przemocy, czy zapewniają dostawy wody dla obozów uchodźców.



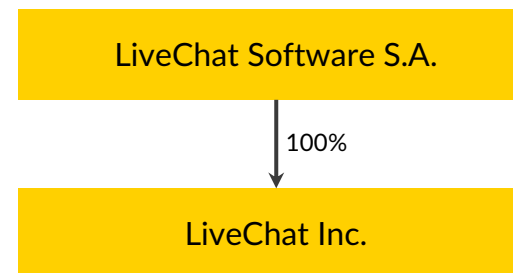
Procedura anonimowego zgłaszania naruszeń prawa, procedur i norm etycznych

W marcu 2020 roku Zarząd przyjął procedurę zgłaszania naruszeń prawa, procedur i norm etycznych obowiązujących w Grupie i wyznaczył Inspektorów odpowiedzialnych za ich wykonywanie. W celu zapewnienia pełnego bezpieczeństwa i anonimowości zgłaszającym takie naruszenia do realizacji procedury wybrano platformę EQS Integrity Line dostarczoną przez firmę zewnętrzną - renomowanego dostawcę takich rozwiązań wykorzystywaną przez wiele firm globalnych.



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

W trakcie roku finansowego Spółka nie przeprowadziła zmian w swojej strukturze organizacyjnej. W maju 2020 zwiększono liczbę tzw. “CXOs” (Chief Officer), czyli szefów działów podlegających bezpośrednio prezesowi zarządu (CEO). Do CTO (dyrektor ds. technologii), COO (dyrektor ds. operacji), CMO (dyrektor marketingu), CCO (dyrektor kreatywny) i CFO (dyrektor finansów) dołączyli Chief Product Officer (dyrektor ds. produktów) i Chief People Officer (dyrektor odpowiedzialna za zasoby ludzkie).

Tym samym wypłaszczono strukturę organizacyjną Spółki - co ważne awanse dotyczą osób z długim stażem pracy w LiveChat.

Bezpośrednio Zarządowi podlega również dział relacji inwestorskich.

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Strategia rozwoju

Wyróżnia nas fakt, że czujemy się odpowiedzialni za jakość komunikacji po obu stronach tego procesu. Wspomagamy firmy w bardziej efektywnym komunikowaniu się, ale naszym celem jest również zapewnienie jak najlepszego doświadczenia i poprawy jakości usług dla milionów ludzi, którzy każdego dnia wykorzystują nasze rozwiązania.

Produkt i usługi

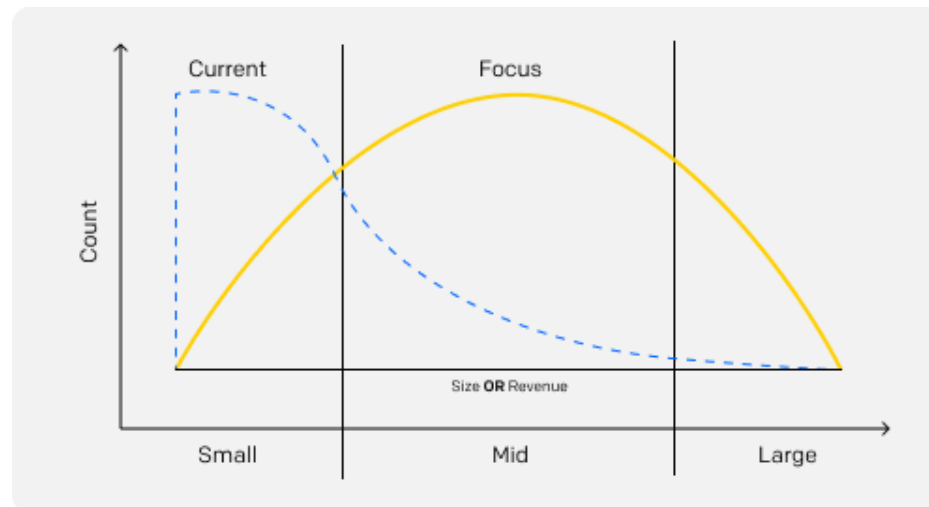
Produkty i usługi które dostarczamy mają spełniać wszystkie potrzeby komunikacyjne naszego klienta. W obecnym otoczeniu to nie marka, ale klient dyktuje warunki komunikacji. Nasze produkty mają mu umożliwić nie tylko możliwość kontaktu z firmą w czasie i miejscu, który wybierze za pośrednictwem dowolnego kanału komunikacji, ale również swobodne wyrażenie siebie i swoich emocji.

Będziemy dążyć do tego, żeby maksymalnie zwiększać liczbę interakcji przeprowadzonych za pośrednictwem naszych rozwiązań.

Rynki docelowe

Naszymi klientami są spółki każdej wielkości reprezentujące wszystkie branże. Jedną z naszych istotnych przewag konkurencyjnych jest bardzo efektywny, zautomatyzowany proces sprzedaży do małych i średnich firm.

Zamierzamy utrzymać tą przewagę, równocześnie koncentrując się na firmach średniej wielkości. Utrzymanie silnej pozycji w segmencie małych spółek pomoże nam w generowaniu nowych leadów. Zwiększenie liczby klientów korporacyjnych przełoży się na zwiększenie przewidywalności naszego biznesu i jego jeszcze większą stabilność. Oceniamy, że mamy możliwości technologiczne i organizacyjne potrzebne do świadczenia usług dla tego segmentu rynku. Pomimo to potrzebne są dalsze prace nad dostosowaniem produktów, marketingu, a także budowa działu sprzedaży, by osiągnąć ten cel.



Naszymi klientami są spółki każdej wielkości reprezentujące wszystkie branże. Jedną z naszych istotnych przewag konkurencyjnych jest bardzo efektywny, zautomatyzowany proces sprzedaży do małych i średnich firm. Zamierzamy utrzymać tą przewagę, równocześnie koncentrując się na firmach średniej wielkości. Utrzymanie silnej pozycji w segmencie małych spółek pomoże nam w generowaniu nowych leadów. Zwiększenie liczby klientów korporacyjnych przełoży się na zwiększenie przewidywalności naszego biznesu i jego jeszcze większą stabilność. Oceniamy, że mamy możliwości technologiczne i organizacyjne potrzebne do świadczenia usług dla tego segmentu rynku. Pomimo to potrzebne są dalsze prace nad dostosowaniem produktów, marketingu, a także budowa działu sprzedaży, by osiągnąć ten cel.

Ekonomia skali

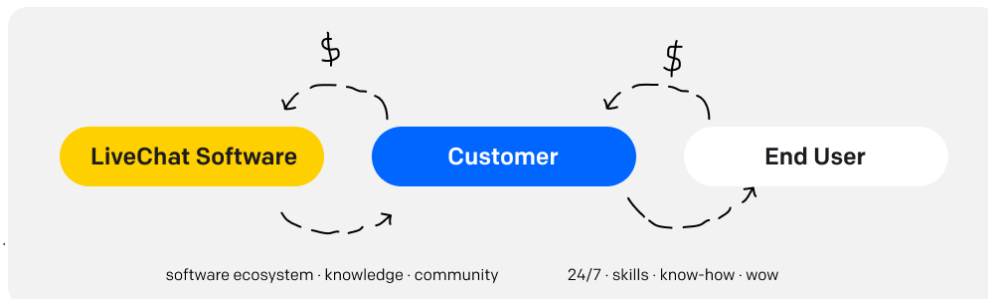
Nasze rozwiązania są wykorzystywane przez tysiące firm i miliony użytkowników końcowych. Daje nam to dane i doświadczenie, które wykorzystujemy do dalszego wzrostu - rozwoju naszych obecnych produktów i projektowania nowych. Koncentrujemy się na realizacji projektów o największym potencjale.

Koncentracja na danych

Poszukując okazji do dalszego wzrostu będziemy opierać się na dostępnych danych i inwestować w ich analizę.

Otwarta Infrastruktura i produkty

Nasze produkty mają być otwarte i łatwe do zintegrowania z innymi rozwiązaniami dostarczonymi przez zewnętrznych dostawców. Nawet nasze API (Interfejs Programowania Aplikacji) staje się produktem samym w sobie.



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 umożliwia 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

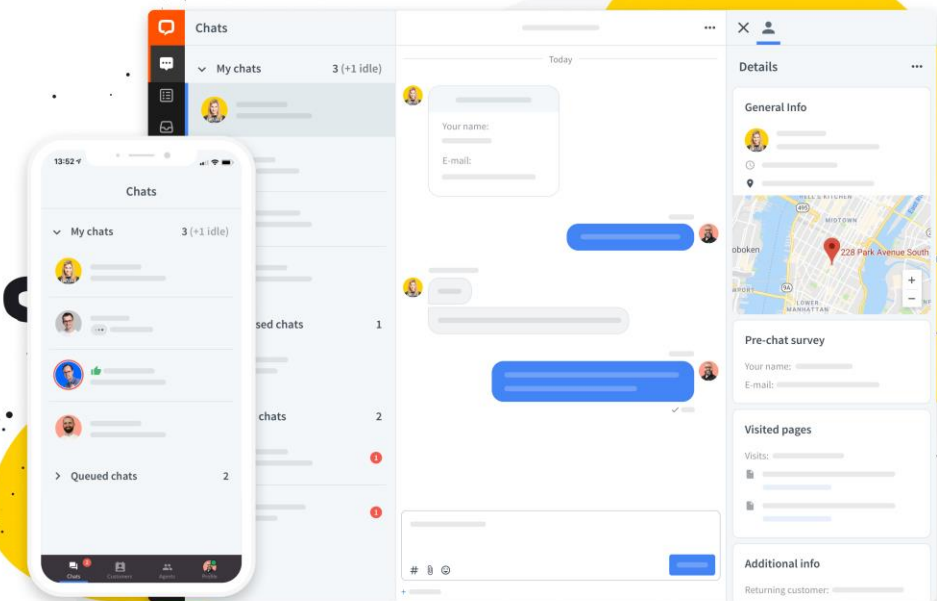
Produkt LiveChat to narzędzie, które służy do szybkiego kontaktu klientów z firmą poprzez aplikację chat na stronie internetowej. Rozwiązanie wykorzystywane jest przede wszystkim do prowadzenia działań customer service oraz sprzedaży online.

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 rekrutacje w branży edukacyjnej i HR lub jako kanał kontaktu w branżach wymagających spersonalizowanej komunikacji np. nieruchomości. Spółka przykładą 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

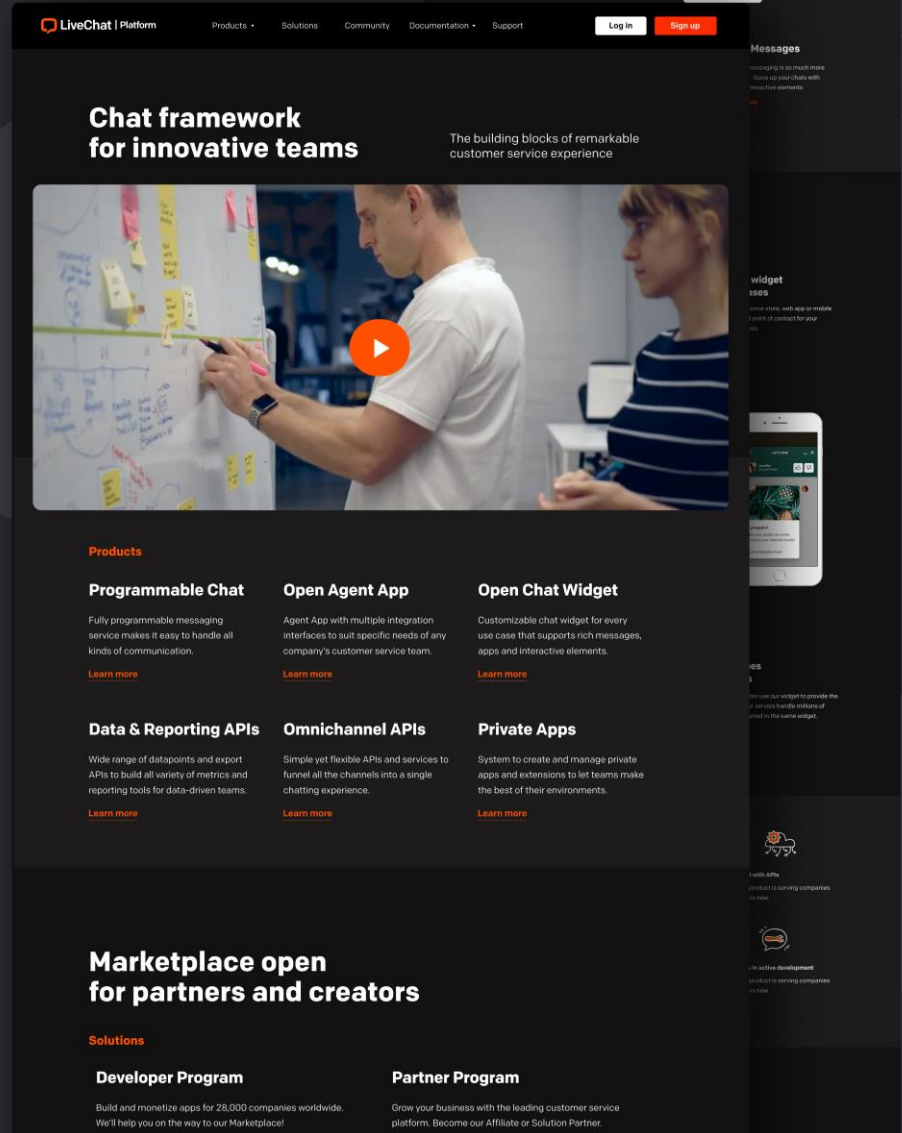
Pomysł na zmianę kierunku rozwoju produktu LiveChat jest odpowiedzią na rosnącą liczbę jednostkowych wymagań użytkowników względem aplikacji. Aby sprostać i wyprzedzić oczekiwania klientów, LiveChat Software buduje wokół swojego rozwiązania ekosystem.

Zmiana modelu biznesowego na platformę, w dłuższej perspektywie, przyspieszy rozwój tworzonych przez Spółkę rozwiązań, a także ułatwi wprowadzanie do nich nowych funkcjonalności. Platforma umożliwi 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, 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.

W maju 2020 wartość miesięcznych przychodów ze sprzedaży aplikacji udostępnionych w marketplace Spółki przez partnerów zewnętrznych przekroczył poziom 10 tys. USD.



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, UEFA, czy Intuit.
- Więcej informacji na temat produktu znajduje się na stronie internetowej: <https://www.Chatbot.com>



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

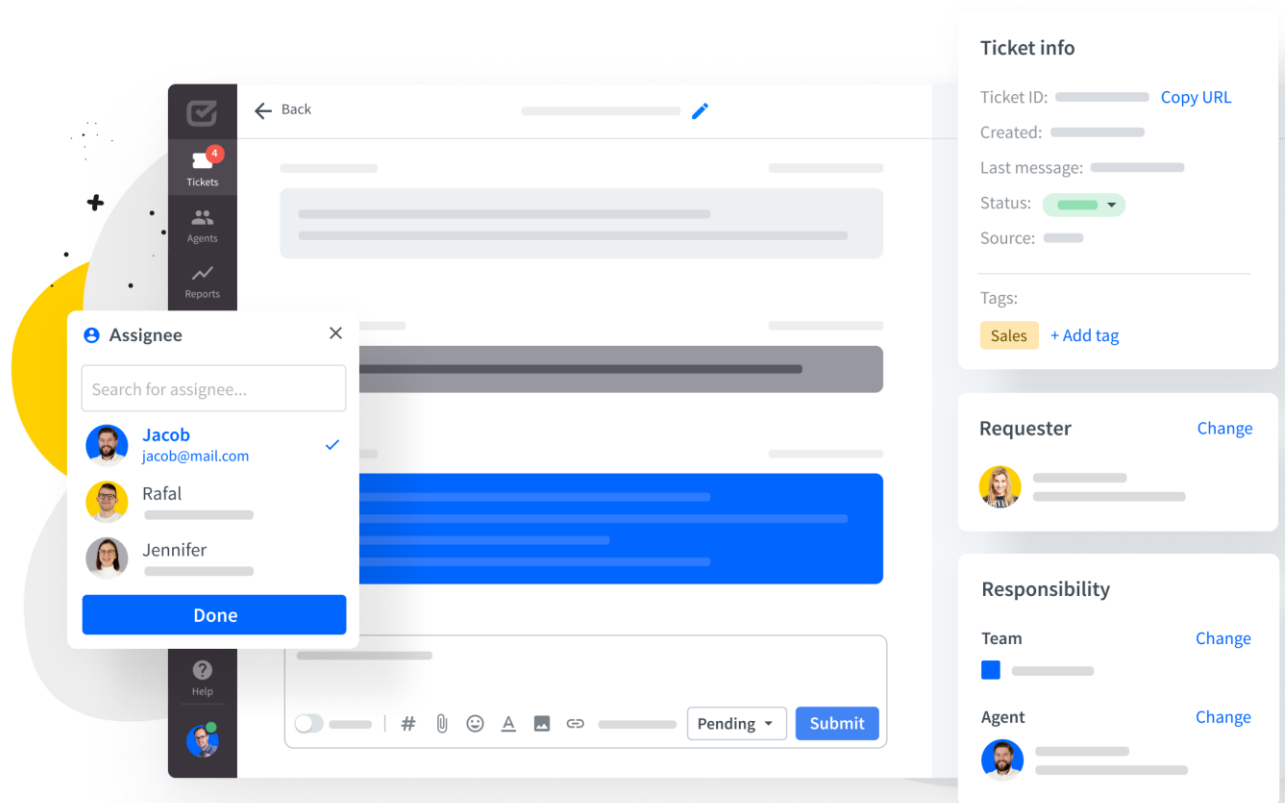
HelpDesk

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/>



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

[KnowledgeBase.ai](#)

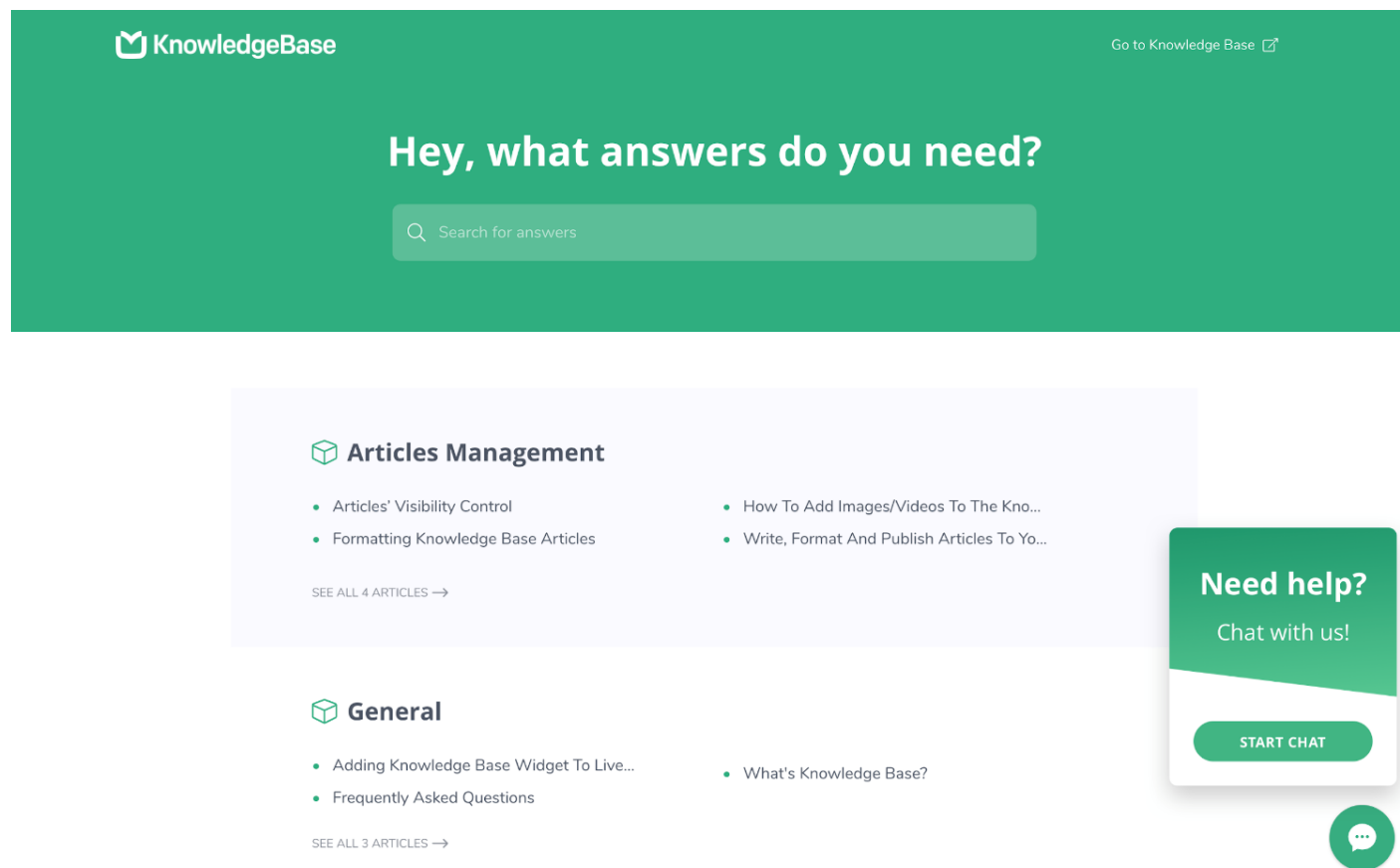
Spółka wydała aplikację w październiku 2017 r., początkowo w wersji otwartej bety, a następnie w marcu 2018 r., jako kompletny i płatny produkt. Platforma KnowledgeBase pozwala firmom tworzyć własne bazy wiedzy, do których dostęp mogą mieć zarówno jej pracownicy, jak i klienci.

Dzięki KnowledgeBase artykuły dotyczące np. pomocy technicznej gromadzone są w jednym miejscu. W ten sposób podczas obsługi klienta, pracownik nie musi przetaczać 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>

KnowledgeBase



The screenshot displays the KnowledgeBase user interface. At the top, there is a green header with the KnowledgeBase logo on the left and a "Go to Knowledge Base" link on the right. Below the header, a large green banner contains the text "Hey, what answers do you need?" and a search bar with the placeholder text "Search for answers".

Below the banner, there are two main sections of articles:

- Articles Management**
 - Articles' Visibility Control
 - Formatting Knowledge Base Articles
 - How To Add Images/Videos To The Kno...
 - Write, Format And Publish Articles To Yo...

SEE ALL 4 ARTICLES →
- General**
 - Adding Knowledge Base Widget To Live...
 - Frequently Asked Questions
 - What's Knowledge Base?

SEE ALL 3 ARTICLES →

In the bottom right corner, there is a green chat widget with the text "Need help? Chat with us!" and a "START CHAT" button. A small chat icon is also visible in the bottom right corner of the page.

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

Spółka przykłada dużo pracy do treści tworzonej 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. Podejmowane 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 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 z obszaru technologii informacyjnych poprzez wykorzystanie chmury obliczeniowej. W ramach rynku Cloud Computing wyróżnia się segment chmury prywatnej, z której korzystają duże przedsiębiorstwa w celu optymalizacji własnych zasobów, oraz segment chmury publicznej, skierowanej do małych i średnich spółek, która pozwala na większą kontrolę nad wydatkami i możliwość rozłożenia ich w czasie. 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

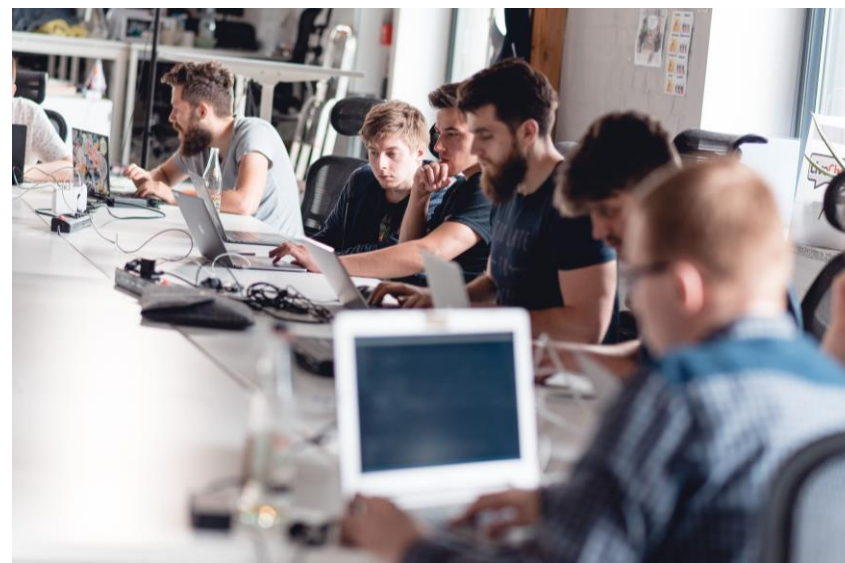
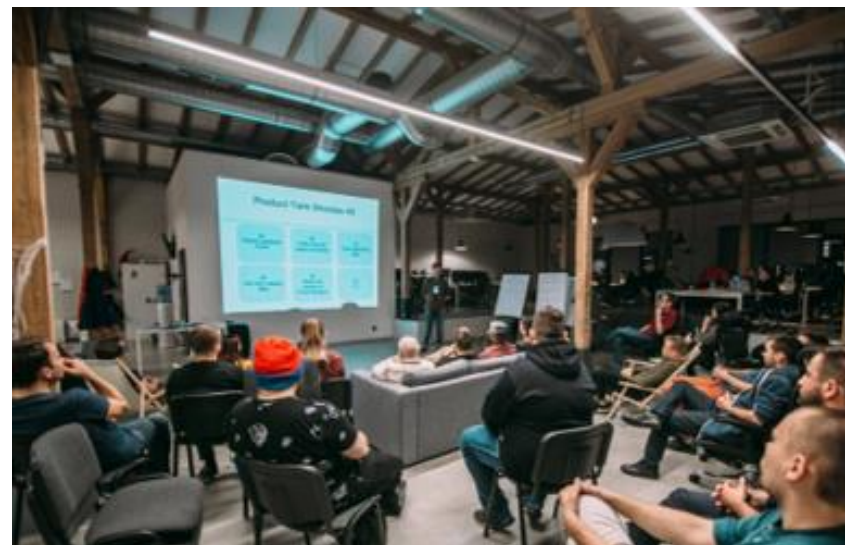
Opis sytuacji na rynku usług SaaS oraz w segmencie oprogramowania typu „live chat”.

W pełni wiarygodne oszacowanie wielkości rynku rozwiązań typu live chat jest trudne ze względu na dużą liczbę dostawców, którzy nie publikują danych finansowych, wiele rozwiązań typu free lub freemium, lub sprzedawanych razem z innymi usługami.

Zgodnie z danymi podawanymi przez firmę badawczą Datanyze na rynku rozwiązań live chat obecnych jest ponad 200 różnych technologii. 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, JivoChat, Tidio, czy Tawk.to (model darmowy). Na rynku dostępne jest też rozwiązanie Facebook Customer Chat Plugin. Spółka ocenia jednak, że jej bezpośrednimi konkurentami w segmencie premium są głównie Zendesk i Intercom.

W 2018 Spółka dołączyła do swojej oferty rozwiązanie ChatBot pozwalające na automatyzację komunikacji z klientami. Prognozy i oceny dotyczące wartości tego rynku bardzo się różnią. Według raportu firmy Kenneth Research wartość rynku „Conversational Artificial Intelligence” obejmującego m.in. wirtualnych asystentów i chatboty będzie rość średniorocznie w okresie 2019-2024 o 30% aby osiągnąć na koniec tego okresu wartość 15,8 mld dolarów. Natomiast według prognozy firmy Grand Review Research wartość samego rynku chatbotów wyniesie w 1,25 mld dolarów w 2025 r. (co zakłada średnioroczny wzrost na poziomie 24 proc.).



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.

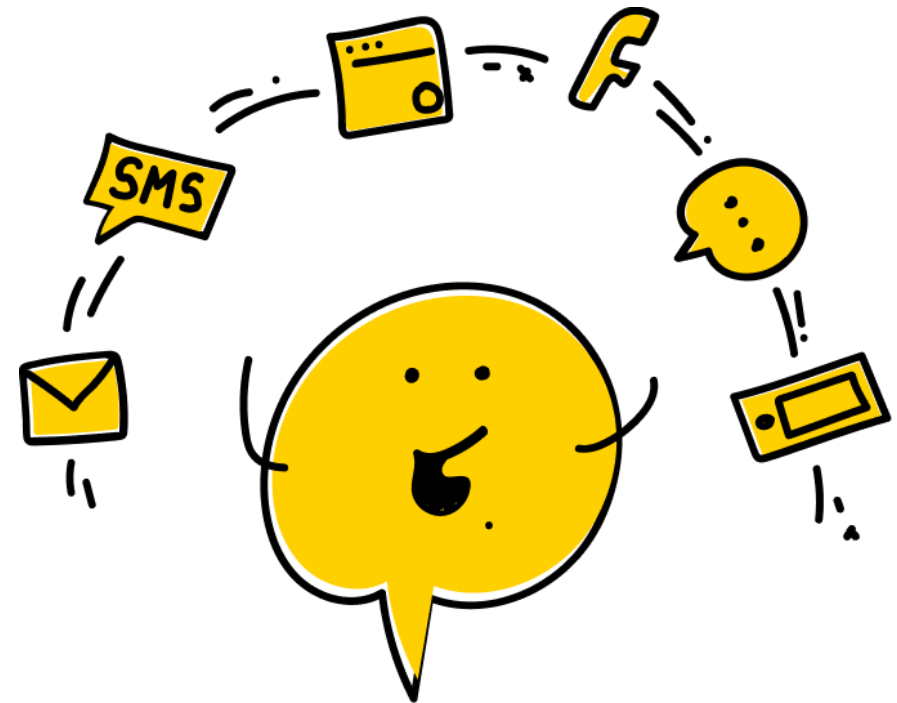
Dodatkowo pozycjonowanie LiveChat w kategorii premium i budowanie pozycji rynkowej nie na konkurencji cenowej, lecz takich cechach jak różnorodność funkcji i integracji, jakość obsługi klienta, a także niezawodność i bezpieczeństwo danych, uodparnia spółkę na konkurencję popularnych, bezpłatnych rozwiązań.

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 wdrożenia 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 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. 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, 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 tejże 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, 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:

Przychody ze sprzedaży do Livechat Inc:	128.449.907,96 zł
Koszty zakupionych usług od Livechat Inc:	30.071.198,92 zł
Należności od Livechat Inc:	658.216,23 zł
Zobowiązania wobec Livechat Inc:	0,00 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.



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.

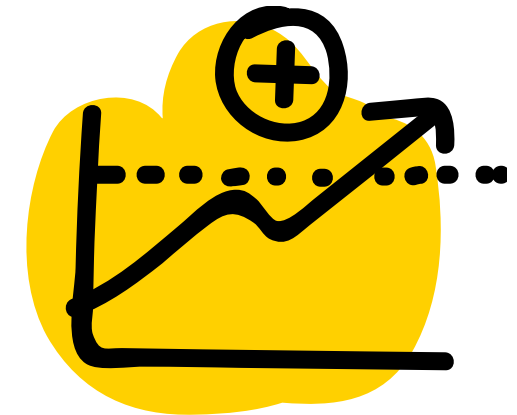
Wzrost bazy klientów

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.

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). W krótszej perspektywie istotny wpływ na wyniki mogą mieć m.in. kurs USD/PLN a także polityka fiskalna państwa.

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 przeznaczenia przez podmioty konkurencyjne istotnie wyższych środków na promocję dostępnych rozwiązań lub wejście na rynek podmiotów posiadających dostęp do szerszej bazy klientów. Istnieje również ryzyko, że Spółka nie będzie w stanie wystarczająco szybko i skutecznie zareagować na zmieniające się otoczenie rynkowe, i w konsekwencji oferowane 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 zdecydowaną większość przychodów uzyskuje wciąż 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 konkurowania 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 ograniczania możliwości powstawania takich sytuacji głównie poprzez dbałość o najwyższą jakość wprowadzanych do obrotu produktów i systemów, jednakże nie może gwarantować pełnej skuteczności tych działań.

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 zaniżania (w tym niezawinionego) wysokości danin. Spółka musi liczyć się również z uciążliwościami związanymi z procedurami wymiaru powyższych opłat publicznoprawnych oraz kontroli przeprowadzanych przez uprawnione organy.

Ryzyko związane ze znakiem towarowym

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

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

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.

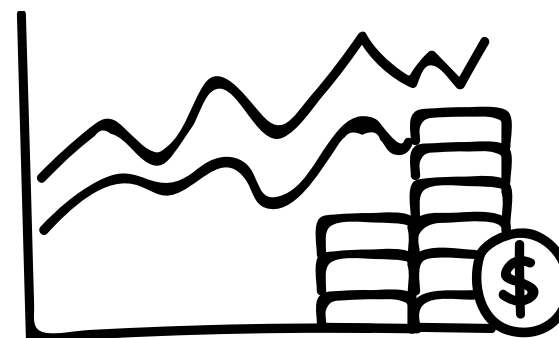
Aby zminimalizować ryzyko niekorzystnego wpływu wyżej wymienionych czynników na prowadzoną działalność Spółka podejmuje działania w celu zwiększenia swojej konkurencyjności poprzez rozwój technologiczny oferowanego produktu i usług.

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]	2019/20	2018/19	Zmiana
Przychody ze sprzedaży	130 867 175	109 298 865	+19,7%
Koszt własny sprzedaży	17 459 676	17 938 965	
Zysk (strata) brutto ze sprzedaży	113 407 500	91 359 901	
Koszty sprzedaży	19 804 242	10 465 160	
Koszty ogólnego zarządu	11 631 606	10 113 292	
Zysk (strata) ze sprzedaży	81 971 651	70 781 449	
Pozostałe przychody operacyjne	12 975	14 366	
Pozostałe koszty operacyjne	61 751	20 238	
Zysk (strata) na działalności operacyjnej	81 922 875	70 775 577	+15,7%
Przychody finansowe	68 682	209 835	
Koszty finansowe	114 071	91	
Zysk (strata) przed opodatkowaniem	81 877 485	70 985 321	
Podatek dochodowy	5 758 641	13 739 322	
Zysk (strata) netto	76 118 844	57 245 999	+33,0%

Komentarz dotyczący czynników mających wpływ na wyniki finansowe

Podstawowy wpływ na wyniki osiągnięte przez Grupę ma liczba klientów korzystających z rozwiązania LiveChat.

Istotny wpływ na wynik ma również kurs dolara amerykańskiego. Grupa praktycznie wszystkie przychody generuje w USD, podczas gdy większość kosztów realizowana jest w PLN.

Wzrost kosztów ogólnego zarządu związany jest z wzrostem skali działania Grupy, w tym m.in. Zwiększeniem zespołu w związku z realizacją nowych projektów oraz rozliczeniem w tej pozycji kosztów prowizji programu partnerskiego. Pomimo intensywnego wzrostu skali działalności Grupa pracuje nad utrzymaniem wysokiej dyscypliny w zakresie kontroli kosztów.

Istotny wpływ na wynik netto w 2019/20 roku finansowym miało zastosowanie ulgi podatkowej „IP Box”.

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych

Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

[PLN]	31 marca 2020 r.	31 marca 2019 r.	Zmiana
Aktywa trwałe	33 071 399	18 568 656	+78,1%
Wartości niematerialne i prawne	26 528 261	13 809 233	
Rzeczowe aktywa trwałe	4 321 082	1 529 599	
Należności długoterminowe	181 915	147 600	
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	145 902	472 951	
Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	1 894 240	2 609 274	
Aktywa obrotowe	54 557 415	42 951 669	+27,0%
Zapasy	-	-	
Należności z tytułu dostaw i usług	485 832	1 179 923	
Pozostałe należności	15 329 346	9 092 688	
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty	38 681 765	32 624 369	
Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	60 472	54 688	
Aktywa ogółem	87 628 815	61 520 325	+42,4%

W strukturze aktywów dominują aktywa płynne. Wskaźniki płynności pozostają na bardzo wysokim poziomie.

Poza środkami na rachunkach bankowych, Grupa nie posiada żadnych składników inwestycji i lokat kapitałowych.

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych

Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

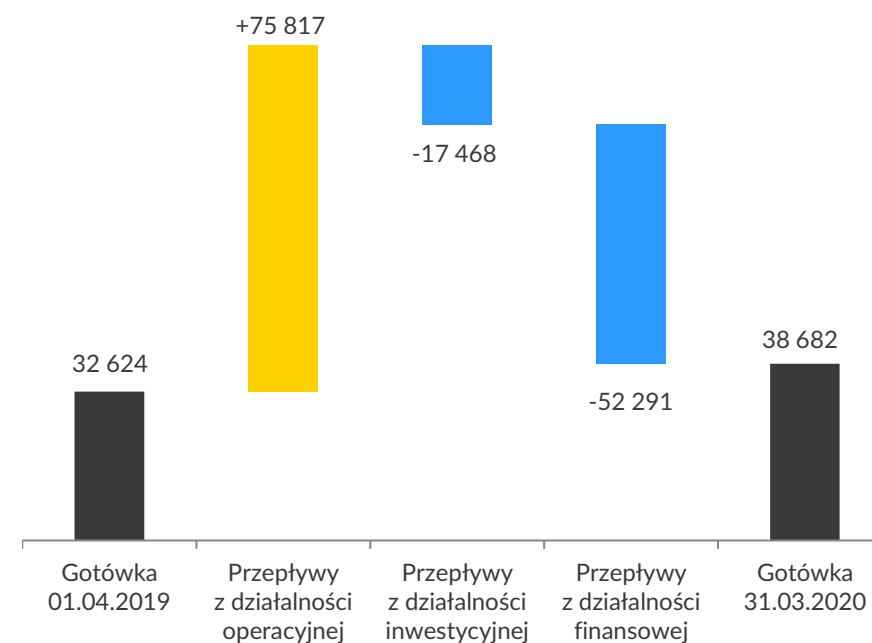
[PLN]	31 marca 2020 r.	31 marca 2019 r.	Zmiana
Kapitał (fundusz) własny	78 680 663	54 345 268	+44,8%
Kapitał podstawowy	515 000	515 000	
Kapitał zapasowy z zysku zatrzymanego oraz transakcji połączenia pod wspólną kontrolą	16 578 404	9 806 990	
Różnice kursowe z przeliczenia	180 777	-55 360	
Wypłacone zaliczki na dywidendę	15 450 000	13 905 000	
Niepodzielony wynik z lat ubiegłych	737 638	737 638	
Zysk (strata) netto roku obrotowego	76 118 844	57 245 999	
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	8 948 152	7 164 814	+24,9%
Długoterminowe	2 338 711	10 243	
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	424	10 243	
Krótkoterminowe	6 609 441	7 164 814	
Zobowiązania z tytułu dostaw i usług	4 855 563	4 323 670	
Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego	687 329	2 642 621	
Pozostałe zobowiązania	239 891	198 523	
Pasywa ogółem	87 628 815	61 520 325	+42,4%

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych

Sytuacja pieniężna

[PLN]	2019/20	2018/19	Zmiana
Zysk (strata) brutto	81 877 485	70 985 321	
Korekty razem, w tym m.in.:	- 6 060 007	-9 791 178	
Amortyzacja	6 489 791	3 750 459	
Podatek dochodowy zapłacony	- 7 713 933	-11 700 100	
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	75 817 478	61 194 143	
Otrzymane odsetki	0	155 921	
Wydatki na nabycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	- 17 489 621	-10 708 238	
Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej	- 17 468 225	-10 546 303	
Dywidendy wypłacone	51 757 500	48 150 500	
Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej	- 52 291 857	-48 150 500	
Przepływy pieniężne netto razem	6 057 396	2 490 562	+142,7%
Środki pieniężne na początek okresu	32 624 369	30 133 807	
Środki pieniężne na koniec okresu	38 681 765	32 624 369	+18,6%



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 części zysku za dany rok obrotowy w formie dywidendy, chyba że pojawią się okazje inwestycyjne, które zapewniłyby Spółce i akcjonariuszom wyższą stopę zwrotu niż wypłata dywidendy.

Zarząd, za zgodą Rady Nadzorczej, jest uprawniony do podejmowania decyzji w sprawie wypłaty zaliczek na poczet spodziewanej dywidendy.

Opis istotnych pozycji pozabilansowych

Grupa nie posiada istotnych pozycji pozabilansowych.

Prognoza finansowa Grupy

Zarząd spółki nie opublikował prognoz finansowych na rok obrotowy 2019/20.

Opis wykorzystania przez Emitenta wpływów z emisji

W okresie objętym niniejszym sprawozdaniem Spółka nie przeprowadziła emisji akcji.

Podstawowe wskaźniki*

W 2019/20 roku finansowym podstawowe czynniki finansowe Grupy kształtowały się następująco:

	2019/20	2018/19
Rentowność sprzedaży brutto	86,7%	83,6%
Rentowność EBITDA	67,6%	68,2%
Rentowność operacyjna	62,6%	64,8%
Rentowność netto	58,2%	52,4%
Rentowność kapitałów własnych	96,7%	105,3%
Rentowność aktywów	86,9%	93,0%
Wskaźnik płynności bieżącej	5,7	6,0
Wskaźnik płynności szybkiej	5,7	6,0
Wskaźnik płynności gotówkowej	5,1	4,6

* Definicje wskaźników zamieszczone zostały w końcowej części raportu

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników jednostkowych

Rachunek zysków i strat

[PLN]	2019/20	2018/19	Zmiana
Przychody ze sprzedaży	130 867 175	109 298 865	+19,7%
Koszt własny sprzedaży	18 385 410	18 619 343	
Zysk (strata) brutto ze sprzedaży	112 481 764	90 679 521	
Koszty sprzedaży	20 046 223	10 691 242	
Koszty ogólnego zarządu	11 679 480	10 159 163	
Zysk (strata) ze sprzedaży	80 756 059	69 829 115	
Pozostałe przychody operacyjne	12 974	14 365	
Pozostałe koszty operacyjne	12 974	20 237	
Zysk (strata) na działalności operacyjnej	80 707 283	69 823 242	+15,6%
Przychody finansowe	883 782	890 213	
Koszty finansowe	3 436	90	
Zysk (strata) przed opodatkowaniem	81 587 628	70 713 365	
Podatek dochodowy	5 758 640	13 729 452	
Zysk (strata) netto	75 828 987	56 983 913	+33,1%

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników jednostkowych

Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

[PLN]	31 marca 2020 r.	31 marca 2019 r.	Zmiana
Aktywa trwałe	30 316 636	18 570 312	+63,3%
Wartości niematerialne i prawne	26 528 261	13 809 232	
Rzeczowe aktywa trwałe	1 156 138	1 529 598	
Należności długoterminowe	181 914	147 600	
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	145 901	472 951	
Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	2 040 141	3 082 224	
Aktywa obrotowe	53 163 887	41 702 692	+2,3%
Zapasy	26 869	43 928	
Należności z tytułu dostaw i usług	658 216	507 776	
Pozostałe należności	15 311 493	9 056 452	
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty	37 106 835	32 039 846	
Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	60 472	54 688	
Aktywa ogółem	83 071 998	60 273 004	+21,1%

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników jednostkowych

Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

[PLN]	31 marca 2020 r.	31 marca 2019 r.	Zmiana
Kapitał (fundusz) własny	67 365 301	53 400 903	+26,2%
Kapitał podstawowy	515 000	515 000	
Kapitał zapasowy z zysku zatrzymanego oraz transakcji połączenia pod wspólną kontrolą	16 578 403	9 806 989	
Zysk (strata) netto roku obrotowego	75 828 987	56 983 913	
Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego	-15 450 000	-13 905 000	
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	5 600 795	6 872 101	-18,5%
Długoterminowe	0	0	
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	424	10 243	
Krótkoterminowe	3 301 563	4 733 016	
Zobowiązania z tytułu dostaw i usług	2 374 343	1 891 872	
Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego	687 329	2 642 620	
Z tytułu wynagrodzeń	235 700	194 826	
Rozliczenia Międzyokresowe	2 297 619	2 128 841	
Pasywa ogółem	72 966 097	60 273 004	+21,1%

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników jednostkowych

Sytuacja pieniężna

[PLN]	2019/20	2018/19	Zmiana
Zysk (strata) brutto	81 587 628	70 713 365	
Korekty razem:	- 1 601 491	5 128 775	
Amortyzacja	5 856 802	3 750 458	
Podatek dochodowy	5 758 640	13 878 223	
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	74 227 496	62 112 688	
Otrzymane odsetki	68 654	155 830	
Wydatki na nabycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	17 489 621	10 708 238	
Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej	-17 399 571	-10 546 393	
Dywidendy wypłacone	51 757 500	48 152 500	
Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej	-51 760 936	-48 152 500	
Przepływy pieniężne netto razem	5 066 988	3 413 795	+48,4%
Środki pieniężne na początek okresu	32 039 846	28 626 051	
Środki pieniężne na koniec okresu	37 106 835	32 039 846	+15,8%

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 roku finansowego Spółka nie zanotowała istotnych zmian w strukturze akcjonariatu.

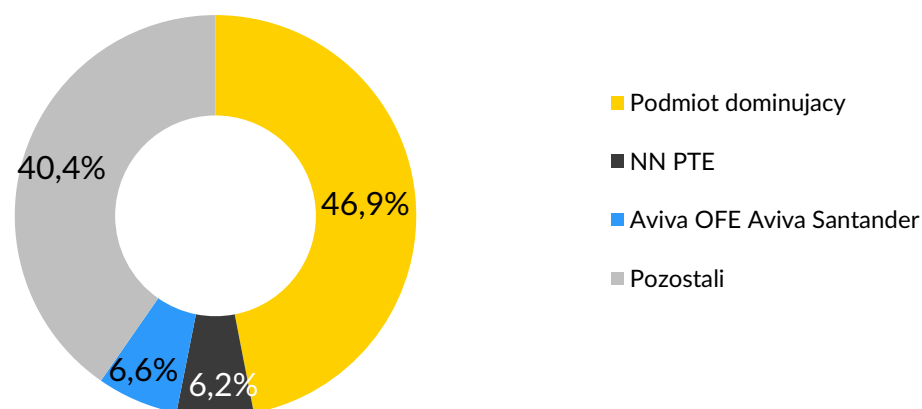
Struktura akcjonariatu

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%
Porozumienie akcjonariuszy – Podmiot dominujący, w tym powyżej 5 proc:	12 077 522	46,90%
Mariusz Ciepty	4 010 000	15,57%
Maciej Jarzębowski	3 010 000	11,69%
Jakub Sitarz	3 010 000	11,69%
Pozostali	10 394 478	40,37%
RAZEM	25 750 000	100,00%

Niektórzy Akcjonariusze zawarli porozumienie co do wspólnego głosowania:

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

Stan na 30 czerwca 2020r.



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 Cieply	Prezes Zarządu
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu

W trakcie 2019 roku finansowego Zarząd pracował w takim samym składzie w którym nie zaszły żadne zmiany.

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

Wynagrodzenie osób wchodzących w skład Zarządu LiveChat Software S.A. pobierane w okresie od 1 kwietnia 2019 r. do 31 marca 2020 r.:

Nazwisko i imię	Funkcja	Wynagrodzenie
Mariusz Cieply	Prezes Zarządu	891 251,69 PLN
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu	594 167,82 PLN
RAZEM	-	1 485 419,51 PLN

Członkowie Rady Nadzorczej nie pobierali wynagrodzeń ze Spółki w trakcie roku finansowego.

Zasady działania Zarządu

Zarząd reprezentuje Spółkę i prowadzi sprawy Spółki. Zarząd działa na podstawie przepisów Kodeksu spółek handlowych, Statutu Spółki, uchwał Rady Nadzorczej, uchwał Walnego Zgromadzenia, Regulaminu Zarządu oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Zarząd wykonuje obowiązki kolegiálně, podejmując uchwały na posiedzeniach Zarządu. Uchwały zapadają zwykłą większością głosów. W razie równości głosów decyduje głos Prezesa Zarządu.

Zarząd podejmuje uchwały, jeżeli na posiedzeniu jest obecna co najmniej połowa członków Zarządu, w tym Prezes Zarządu. Posiedzenia Zarządu odbywają się nie rzadziej niż raz w miesiącu. Posiedzenia zwołuje Prezes Zarządu lub w razie jego nieobecności Wiceprezes Zarządu lub inny członek Zarządu zastępujący Prezesa Zarządu. Posiedzenie Zarządu może odbyć się również bez formalnego zwołania, jeżeli na posiedzeniu Zarządu są obecni wszyscy członkowie Zarządu. Posiedzenia Zarządu zwołuje się na żądanie każdego z członków Zarządu z porządkiem posiedzenia wskazanym przez wnioskodawcę. Na takim posiedzeniu Zarządu mogą być rozpoznawane również inne sprawy, o ile zostaną zamieszczone w porządku obrad.

Posiedzeniom Zarządu przewodniczy Prezes Zarządu lub inny członek wskazany przez Prezesa Zarządu, a w razie ich braku inny Członek Zarządu.

Członek Zarządu może uczestniczyć w posiedzeniu za pośrednictwem środków komunikowania na odległość. W posiedzeniach Zarządu mogą brać udział osoby zaproszone przez Prezesa Zarządu.

Zarząd może podjąć uchwałę poza posiedzeniem Zarządu w drodze głosowania pisemnego lub głosowania przy użyciu środków komunikowania na odległość.

Zasady działania Zarządu zostały szczegółowo opisane w Statucie Spółki oraz Regulaminie Zarządu, których pełny tekst dostępny jest na stronie internetowej Spółki.



Władze Grupy Kapitałowej

Skład osobowy Rady Nadzorczej

Na dzień 31 marca 2020 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.

Kariere 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 Incubator SA.

Marcin Mańdziak spełnia kryteria niezależnego Członka Rady Nadzorczej.

Akcje w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących

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

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

Zasady działania Rady Nadzorczej

Rada Nadzorcza sprawuje stały nadzór nad działalnością Spółki we wszystkich dziedzinach jej działalności.

Rada Nadzorcza działa na podstawie przepisów Kodeksu spółek handlowych, Statutu Spółki, uchwał Walnego Zgromadzenia, Regulaminu Rady Nadzorczej oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Rada Nadzorcza wybiera ze swego grona Przewodniczącego Rady i Wiceprzewodniczącego. Rada Nadzorcza może również wybrać Sekretarza.

Rada Nadzorcza Spółki zbiera się na posiedzeniach co najmniej trzy razy w roku obrotowym.

Posiedzenia Rady Nadzorczej zwołuje Przewodniczący Rady Nadzorczej lub w razie jego nieobecności Wiceprzewodniczący. Posiedzenie Rady jest zwoływane przez Przewodniczącego Rady z własnej inicjatywy, bądź na wniosek któregośkolwiek z członków Rady lub też na żądanie Zarządu Spółki. Jeżeli Przewodniczący na żądanie członka Rady Nadzorczej nie zwoła posiedzenia w terminie 14 dni od dnia otrzymania żądania, do zwołania posiedzenia Rady Nadzorczej upoważniony jest wnioskodawca. W zaproszeniu do udziału w posiedzeniu należy podać miejsce i godzinę rozpoczęcia posiedzenia oraz planowany porządek obrad posiedzenia Rady.

Posiedzenie Rady Nadzorczej może się również odbyć bez formalnego zwołania, jeżeli obecni są wszyscy członkowie Rady, a nikt nie sprzeciwia się odbyciu posiedzenia, ani nie zgłasza uwag do porządku obrad.

Obsługę posiedzeń Rady Nadzorczej powierza się Sekretarzowi Rady Nadzorczej jeżeli został wybrany oraz w części organizacyjnej Zarządowi Spółki.

Porządek obrad posiedzenia ustalany jest przez zwołującego posiedzenie. Proponowany porządek obrad winien uwzględniać wnioski Zarządu zgłoszone pod obrady Rady Nadzorczej. Porządek obrad podawany przez Przewodniczącego na początku obrad każdego posiedzenia Rady. Każdy z członków Rady po otwarciu posiedzenia ma prawo żądać dodania do porządku obrad dodatkowego punktu. Żądanie takie poddawane jest przez Radę głosowaniu.

Posiedzeniom Rady przewodniczy Przewodniczący Rady, a w przypadku jego nieobecności - Wiceprzewodniczący. Posiedzenia Rady Nadzorczej są protokołowane. Protokół z posiedzenia Rady Nadzorczej sporządza Sekretarz Rady lub w razie jego nieobecności inna osoba wskazana przez Przewodniczącego, a w przypadku jego nieobecności - Wiceprzewodniczącego.

Członkowie Rady Nadzorczej mogą uczestniczyć w posiedzeniu Rady bezpośrednio lub za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.

Zarząd Spółki, poszczególni członkowie Zarządu lub inne osoby mogą uczestniczyć w posiedzeniach Rady, gdy zostaną na nie zaproszeni, z wyłączeniem spraw dotyczących ich osobiście.

Poszczególne sprawy umieszczone w porządku obrad posiedzenia Rady Nadzorczej referowane są przez Członków Rady zgłaszających wniosek o umieszczenie danej sprawy w porządku obrad posiedzenia Rady, Przewodniczącego Rady lub osobę przez niego wskazaną.

Protokół z posiedzenia Rady Nadzorczej podpisują wszyscy obecni na tym posiedzeniu Członkowie Rady nie później, niż na następnym posiedzeniu Rady. Niezależnie od momentu podpisania protokołu z posiedzenia Rady, podejmowane uchwały są ważne z chwilą ich podjęcia, to jest z chwilą ogłoszenia wyników głosowania i oznajmienia o przyjęciu uchwały. Członkowie Rady mogą zgłaszać uwagi do protokołu nie później niż na następnym posiedzeniu Rady przed podpisaniem protokołu. Uwagi co do treści powinny być zgłaszane w formie pisemnej.

Czas trwania obrad, ilość i długość przerw, czas trwania zabierania głosu w dyskusji i inne kwestie proceduralne ustala Przewodniczący Rady lub Wiceprzewodniczący prowadzący posiedzenie pod nieobecność Przewodniczącego.

Do ważności uchwał Rady Nadzorczej wymagane jest zaproszenie wszystkich członków Rady z co najmniej tygodniowym wyprzedzeniem. Posiedzenia Rady Nadzorczej są ważne, jeżeli na posiedzeniu jest obecna co najmniej połowa jej członków, wliczając to członków, którzy biorą udział w posiedzeniu za pośrednictwem środków bezpośredniego komunikowania się na odległość.

Uchwały Rady zapadają bezwzględną większością głosów oddanych. W przypadku równej ilości głosów rozstrzyga głos Przewodniczącego.

Uchwały Rady Nadzorczej mogą być również podejmowane w drodze pisemnego głosowania za pośrednictwem innego członka Rady lub przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość.

Przewodniczący Rady określa tryb, w jakim głosy członków Rady Nadzorczej mają być przekazane i odnotowane. Uchwała podjęta w tym trybie jest ważna, jeżeli wszyscy członkowie Rady Nadzorczej zostali powiadomieni o treści Projektu Uchwały. Każdy członek Rady jest zobowiązany do potwierdzenia swojego głosu w postaci złożenia podpisu pod uchwałą, nie później niż na następnym posiedzeniu Rady. Odpisy uchwały podjęte w drodze korespondencyjnej dołącza się do protokołów z posiedzeń Rady wraz ze stwierdzeniem wyników głosowania.

Co najmniej jeden członek Rady Nadzorczej wskazany przez Przewodniczącego Rady Nadzorczej powinien uczestniczyć w Walnych Zgromadzeniach.

Komitet Audytu

26 października 2018 r.. Rada Nadzorcza powołała Komitet Audytu w składzie:

Imię i nazwisko	Funkcja
Marcin Mańdziak	Przewodniczący Komitetu Audytu
Michał Markowski	Zastępca Przewodniczącego Komitetu Audytu
Jakub Sitarz	Sekretarz Komitetu Audytu

W okresie sprawozdawczym Komitet Audytu wykonywał zadania przewidziane w obowiązujących przepisach.

Powołany w ramach Rady Nadzorczej Komitet Audytu spełnia kryteria niezależności oraz pozostałe wymagania określone w ustawie o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym

Ustawowe kryteria niezależności spełniają: Marcin Mańdziak i Michał Markowski.

Michał Markowski posiada wiedzę i umiejętności w zakresie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych. Michał Markowski ukończył studia na kierunku zarządzanie finansami przedsiębiorstwa na Politechnice Wrocławskiej oraz posiada kwalifikację ACCA.

Jakub Sitarz posiada wiedzę i umiejętności z zakresu branży, w której działa Spółka. Jakub Sitarz ukończył studia na kierunku informatyka na Politechnice Wrocławskiej oraz posiada ponad 15-letnie doświadczenie w pracy w Spółce jako Manager ds. technologii.

Firma audytorska badająca sprawozdanie finansowe nie świadczyła na rzecz Spółki innych dozwolonych usług niebędących badaniem .

Główne założenia opracowanej polityki wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania

- Wyboru podmiotu uprawnionego do badania dokonuje Rada Nadzorcza, działając na podstawie rekomendacji Komitetu Audytu
- Zakazane jest wprowadzanie klauzul umownych, które nakazywałyby Radzie Nadzorczej wybór podmiotu uprawnionego do badania spośród określonej kategorii lub wykazu podmiotów uprawnionych do badania
- Komitet Audytu na etapie przygotowania rekomendacji oraz Rada Nadzorcza podczas dokonywania finalnego wyboru podmiotu uprawnionego do badania, kierują się następującymi wytycznymi:
 - Potwierdzeniem bezstronności i niezależności podmiotu;
 - Ceną zaproponowaną przez podmiot uprawniony do badania;
 - Dotychczasowym doświadczeniem podmiotu w badaniu sprawozdań jednostek zainteresowania publicznego oraz badaniu sprawozdań jednostek o podobnym profilu działalności;
 - Możliwością zapewnienia świadczenia wymaganego zakresu usług;
 - Kwalifikacjami zawodowymi i doświadczeniem osób, które będą bezpośrednio zaangażowane w prowadzone badanie.

Główne założenia polityki świadczenia przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, przez podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz przez członka sieci firmy audytorskiej dozwolonych usług niebędących badaniem

- Z zastrzeżeniem dalszych postanowień, biegły rewident lub firma audytorska, przeprowadzająca ustawowe badania Spółki lub podmiot powiązany z firmą audytorską, ani żaden z członków sieci, do której należy biegły rewident lub firma audytorska, nie mogą świadczyć bezpośrednio, ani pośrednio na rzecz Spółki, ani jednostek powiązanych, żadnych zabronionych usług nie będących badaniem sprawozdań finansowych ani czynnościami rewizji finansowej.
- Usługami zabronionymi nie są usługi wskazane w art. 136 ust. 2 Ustawy o biegłych rewidentach.
- Świadczenie usług o których mowa w ust. 2 możliwe jest jedynie w zakresie niezwiązanym z polityką podatkową Spółki, po przeprowadzeniu przez Komitet Audytu oceny zagrożeń i zabezpieczeń niezależności i wyrażeniu zgody przez Komitet Audytu.
- W uzasadnionych przypadkach Komitet Audytu wydaje wytyczne dotyczące usług, które nie będąc badaniem, mogą być zamawiane przez Spółkę w firmie audytorskiej, podmiocie powiązanim z firmą audytorską lub będącym członkiem sieci danej firmy audytorskiej.

Rekomendacja dotycząca wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania spełniania obowiązujące warunki prawne i wewnętrzne regulacje.

W roku finansowym zakończonym 31 marca 2020 r. odbyły się 4 posiedzenia komitetu audytu.

Inne informacje

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

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

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

Specjalne uprawnienia kontrolne nie występują.

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

Nie występują.

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

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

Opis zasad zmiany statutu lub umowy spółki emitenta.

Statut Spółki może być zmieniony w drodze Uchwały Walnego Zgromadzenia.

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

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

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

- akcjonariuszom Emitenta przysługuje prawo do rozporządzania Akcjami;
- akcjonariuszom Emitenta przysługuje prawo do udziału w zysku wykazanym w rocznym, zbadanym przez biegłego rewidenta jednostkowym sprawozdaniu finansowym, który zostanie przeznaczony uchwałą Walnego Zgromadzenia do wypłaty na rzecz akcjonariuszy Emitenta (prawo do dywidendy);

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

Pozostałe informacje

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

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

Ocena możliwości realizacji zamierzeń inwestycyjnych, w tym inwestycji kapitałowych, w porównaniu do wielkości posiadanych środków, z uwzględnieniem możliwych zmian

w strukturze finansowania tej działalności.

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

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

Na wynik roku finansowego 2019 nie miały wpływu czynniki i zdarzenia nietypowe.

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

Nie wystąpiły tego rodzaju zmiany.

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

Spółka nie ma tego rodzaju umów.

Informacje o systemie kontroli programów akcji pracowniczych.

Nie dotyczy.

Firma audytorska

W dniu 17 października 2019 r. Rada Nadzorcza podjęła uchwałę w sprawie wyboru nowej firmy audytorskiej do wykonania badania ustawowego sprawozdań finansowych LIVECHAT Software SA w okresie od 01.04.2019 do 31.03.2021 roku oraz wykonania badania ustawowego skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej LIVECHAT Software w okresie od 01.04.2019 do 31.03.2021 roku, a także badania dobrowolnego sprawozdań finansowych śródrocznych LIVECHAT Software SA w okresie od 01.04.2019 do 31.03.2021 roku okresie oraz przeglądu śródrocznych skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej LIVECHAT Software w okresie od 01.04.2019 do 31.03.2021 roku.

Zgodnie z Uchwałą, Rada Nadzorcza kierując się pozytywną rekomendacją Komitetu Audytu, wybrała do wykonania wyżej wymienionych badań firmę Grant Thornton Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.k.

Opis prowadzonych postępowań sądowych i administracyjnych

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

Zagadnienia dotyczące środowiska naturalnego

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

Informacja o zatrudnieniu

Na koniec 2019 roku obrotowego Spółka współpracowała na stałe z 169 osobami. Największe zespoły tworzą programiści oraz dział obsługi klienta, pracujący w modelu 24/7. Następnie dział marketingu oraz najmniejszy zespół: Zarząd, dział finansów i administracji. W zarządzie zasiadają osoby od wielu lat pracujące nad projektem LiveChat.

Pozostałe informacje

Stosowanie Zasad Ładu Korporacyjnego

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

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

- Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami
- **I.Z.1.20. Zapis przebiegu obrad walnego zgromadzenia, w formie audio lub wideo,**
- Spółka nie stosuje powyższej zasady. Spółka nie posiada zapisów obrad Walnego Zgromadzenia w takiej formie.

Zarząd i Rada Nadzorcza

II.Z.2. Zasiadanie członków zarządu spółki w zarządach lub radach nadzorczych spółek spoza grupy kapitałowej spółki wymaga zgody rady nadzorczej.

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

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

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

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

- Spółka nie stosuje powyższej zasady.
- W ocenie Emitenta, obecna struktura akcjonariatu, oraz historyczne zainteresowanie Akcjonariuszy udziałem w Walnym Zgromadzeniu nie usprawiedliwia kosztów takiej transmisji. Jednakże Zarząd nie wyklucza rozpoczęcia takiej transmisji w przyszłości, jeśli pojawi się taka potrzeba ze strony akcjonariuszy.



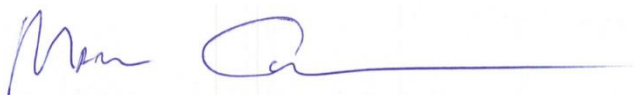


Oświadczenia Zarządu i Rady Nadzorczej

Oświadczenia

Wrocław, 30 czerwca 2020 r.

Niniejsze sprawozdanie finansowe grupy kapitałowej LiveChat Software za okres roku finansowego zakończonego w dniu 31 marca 2020 r. zostało zatwierdzone w dniu 30 czerwca 2020 r.



Prezes Zarządu Mariusz Ciepty



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska



Dyrektor Finansowy Joanna Alwin

Wrocław, 30 czerwca 2020 r.

Niniejsze sprawozdanie finansowe LiveChat Software S.A. za okres roku finansowego zakończonego w dniu 31 marca 2020 r. zostało zatwierdzone w dniu 30 czerwca 2020 r.



Prezes Zarządu Mariusz Ciepty



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska



Dyrektor Finansowy Joanna Alwin

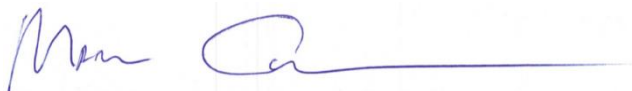
Oświadczenia

Wrocław, 30 czerwca 2020 r.

Oświadczenie Zarządu w sprawie rzetelności sporządzenia skonsolidowanego sprawozdania finansowego grupy kapitałowej LiveChat Software za rok finansowy zakończony 31 marca 2020 r.

Zarząd LiveChat Software S.A. oświadcza, iż wedle jego najlepszej wiedzy, jednostkowe sprawozdanie finansowe LiveChat Software S.A. za okres roku finansowego zakończonego w dniu 31 marca 2020 r. i dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości.

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



Prezes Zarządu Mariusz Ciepty



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska



Dyrektor Finansowy Joanna Alwin

Wrocław, 30 czerwca 2020 r.

Oświadczenie Zarządu w sprawie rzetelności sporządzenia skonsolidowanego sprawozdania finansowego grupy kapitałowej LiveChat Software za rok finansowy zakończony 31 marca 2020 r.

Zarząd LiveChat Software oświadcza, iż wedle jego najlepszej wiedzy, skonsolidowane sprawozdanie finansowe grupy kapitałowej LiveChat Software za okres roku finansowego zakończonego w dniu 31 marca 2020 r. i dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości.

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



Prezes Zarządu Mariusz Ciepty



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska



Dyrektor Finansowy Joanna Alwin

Oświadczenia

Wrocław, 30 czerwca 2020 r.

Oświadczenie Zarządu w sprawie firmy audytorskiej badającej jednostkowe sprawozdanie finansowe LiveChat Software S.A. i skonsolidowane sprawozdanie finansowe grupy LiveChat Software za okres roku finansowego zakończonego dnia 31 marca 2020 roku.

Zarząd LiveChat Software S.A., na podstawie oświadczenia Rady Nadzorczej LiveChat Software S.A., informuje, że firma audytorska badające roczne jednostkowe sprawozdanie finansowe LiveChat Software S.A. za okres roku finansowego zakończonego 31 marca 2020 r. została wybrana zgodnie z przepisami prawa.

Firma audytorska oraz członkowie zespołu wykonującego badanie spełniali warunki do sporządzenia bezstronnego i niezależnego sprawozdania z badania rocznego sprawozdania finansowego zgodnie z obowiązującymi przepisami, standardami wykonywania zawodu i zasadami etyki zawodowej.

W Spółce są przestrzegane obowiązujące przepisy związane z rotacją firmy audytorskiej i kluczowego biegłego rewidenta oraz obowiązkowymi okresami karencji.

Spółka posiada politykę w zakresie wyboru firmy audytorskiej oraz politykę w zakresie świadczenia na rzecz emitenta przez firmę audytorską, podmiot powiązany z firmą audytorską lub członka jego sieci dodatkowych usług niebędących badaniem, w tym usług zwolnionych z zakazu świadczenia przez firmę audytorską.

Prezes Zarządu Mariusz Ciepy

Członek Zarządu Urszula Jarzębowska

Dyrektor Finansowy Joanna Alwin

Wrocław, 30 czerwca 2020 r.

Oświadczenie Zarządu w sprawie firmy audytorskiej badającej jednostkowe sprawozdanie finansowe LiveChat Software S.A. i skonsolidowane sprawozdanie finansowe grupy LiveChat Software za okres roku finansowego zakończonego dnia 31 marca 2020 roku.

Zarząd LiveChat Software S.A., na podstawie oświadczenia Rady Nadzorczej LiveChat Software S.A., informuje, że firma audytorska badające roczne jednostkowe sprawozdanie finansowe LiveChat Software S.A. za okres roku finansowego zakończonego 31 marca 2020 r., została wybrana zgodnie z przepisami prawa.

Firma audytorska oraz członkowie zespołu wykonującego badanie spełniali warunki do sporządzenia bezstronnego i niezależnego sprawozdania z badania rocznego sprawozdania finansowego zgodnie z obowiązującymi przepisami, standardami wykonywania zawodu i zasadami etyki zawodowej.

W Spółce są przestrzegane obowiązujące przepisy związane z rotacją firmy audytorskiej i kluczowego biegłego rewidenta oraz obowiązkowymi okresami karencji.

Spółka posiada politykę w zakresie wyboru firmy audytorskiej oraz politykę w zakresie świadczenia na rzecz emitenta przez firmę audytorską, podmiot powiązany z firmą audytorską lub członka jego sieci dodatkowych usług niebędących badaniem, w tym usług zwolnionych z zakazu świadczenia przez firmę audytorską.

Prezes Zarządu Mariusz Ciepy

Członek Zarządu Urszula Jarzębowska

Dyrektor Finansowy Joanna Alwin

Oświadczenia

Wrocław, 30 czerwca 2020 r.

Oświadczenie Zarządu w sprawie stosowania zasad ładu korporacyjnego

Zarząd LiveChat Software S.A. oświadcza, że w trakcie roku finansowego zakończonego w dniu 31 marca 2019 r. spółka stosowała zasady ładu korporacyjnego zawarte w dokumencie zbioru zasad ładu korporacyjnego pod nazwą „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016” uchwalonym przez Radę Giełdy uchwałą nr 26/1413/2015 w dniu 13 października 2015 roku.

Wszystkie wyjątki od stosowania wspomnianych zbiorów zasad są opisane w Sprawozdaniu z działalności Spółki oraz w raporcie dotyczącym niestosowania zasad szczegółowych zawartych w zbiorze „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016” dostępnym na stronie internetowej investor.livechatinc.com



Prezes Zarządu Mariusz Cieply



Członek Zarządu Urszula Jarzebowska



Dyrektor Finansowy Joanna Alwin

Wrocław, 30 czerwca 2020 r.

Oświadczenie Rady Nadzorczej

Rada Nadzorcza LiveChat Software S.A. oświadcza, że w Spółce są przestrzegane przepisy dotyczące powołania, składu i funkcjonowania komitetu audytu, w tym dotyczące spełnienia przez jego członków kryteriów niezależności oraz wymagań odnośnie do posiadania wiedzy i umiejętności z zakresu branży, w której działa emitent, oraz w zakresie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych.

Komitet audytu, powołany w ramach Rady Nadzorczej, wykonywał zadania komitetu audytu przewidziane w obowiązujących przepisach.

Maciej Jarzebowski

Przewodniczący Rady Nadzorczej

Wrocław, 30 czerwca 2020 r.

Ocena Rady Nadzorczej LiveChat Software S.A. dotycząca sprawozdania z działalności emitenta i sprawozdania finansowego w zakresie ich zgodności z księgami, dokumentami oraz ze stanem faktycznym.

Rada Nadzorcza LiveChat Software S.A. działając na podstawie § 70 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 29 marca 2018 r. W sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim (Dz.U. 2018 poz. 757 z dnia 2018.04.20), na podstawie analizy:

- Sprawozdań finansowych LiveChat Software S.A. oraz Grupy LiveChat Software
- Sprawozdania z działalności Zarządu
- Sprawozdań firmy audytorskiej z badań ww. sprawozdań

Ocenia, że sprawozdania finansowe LiveChat Software S.A. oraz Grupy LiveChat Software oraz Sprawozdanie z działalności Zarządu są zgodne z księgami, dokumentami oraz ze stanem faktycznym.

Maciej Jarzebowski
Przewodniczący Rady Nadzorczej

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	=	$\frac{\text{Środki pieniężne i ich ekwiwalenty}}{\text{Zobowiązania krótkoterminowe}}$