



**SPRAWOZDANIE ZARZĄDU Z DZIAŁALNOŚCI  
GRUPY KAPITAŁOWEJ ARTERIA S.A. ORAZ JEDNOSTKI  
DOMINUJĄCEJ ARTERIA S.A ZA 2020 ROK**

Warszawa, dnia 30 kwietnia 2021 rok

## **INFORMACJE O PODSTAWIE SPORZĄDZENIA SPRAWOZDANIA ZARZĄDU Z DZIAŁALNOŚCI ZA 2020 ROK DLA GRUPY KAPITAŁOWEJ ARTERIA S.A. I ARTERIA S.A.**

Na podstawie art. 55 ust. 2a zd. 2, art. 55 ust. 2b oraz art. 49b ust. 1 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości oraz §70 ust. 1 pkt 4 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, sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Arteria S.A. oraz Jednostki Dominującej („Emitent”, „Spółka”) tj. spółki Arteria S.A. zostało sporządzone w formie jednego dokumentu.

Jeżeli niniejsze sprawozdanie odwołuje się do pojęcia Grupy Kapitałowej Arteria S.A., pojęcie obejmuje również swoim zakresem Jednostkę Dominującą Arteria S.A.; w obszarach wyraźnie wskazanych, sprawozdanie odwołuje się bezpośrednio do Jednostki Dominującej Arteria S.A.

## SPIS TREŚCI - SPRAWOZDANIE ZARZĄDU Z DZIAŁALNOŚCI GRUPY KAPITAŁOWEJ ARTERIA S.A. ZA 2020 ROK

LIST PREZESA ZARZĄDU DO AKCJONARIUSZY GRUPY KAPITAŁOWEJ ARTERIA S.A. ....	5
<b>1. INFORMACJE PODSTAWOWE .....</b>	<b>7</b>
1.1.    Informacje ogólne .....	7
1.2.    Opis organizacji Grupy Kapitałowej Arteria S.A. ....	7
<b>2. OMÓWIENIE SYTUACJI FINANSOWO - EKONOMICZNEJ GRUPY KAPITAŁOWEJ ARTERIA S.A. ....</b>	<b>8</b>
2.1. Omówienie skonsolidowanych wyników Grupy Kapitałowej Arteria S.A. za 2020 rok .....	8
2.2. Opis i ocena czynników i zdarzeń w szczególności o nietypowym charakterze, które miały istotny wpływ na osiągnięte wyniki finansowe, z określeniem stopnia wpływu tych czynników lub nietypowych zdarzeń na osiągnięty wynik .....	10
2.3. Wykaz pozostałych, istotnych zdarzeń mających wpływ na działalność Emitenta w 2020 roku .....	12
2.4. Wykaz najważniejszych wydarzeń dotyczących działalności Grupy Kapitałowej po zakończeniu okresu sprawozdawczego tj. po dniu 31 grudnia 2020 roku .....	13
2.5. Strategia i perspektywy rozwoju Grupy Kapitałowej Emitenta na 2021 rok .....	14
2.6. Opis istotnych czynników ryzyka i zagrożeń z określeniem, w jakim stopniu Grupa Kapitałowa Arteria S.A. jest na nie narażona .....	16
2.7. Wskazanie postępowań toczących się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej, z uwzględnieniem informacji dotyczących zobowiązań albo wiarygodności Spółki lub jednostki od niego zależnej, których wartość stanowi, co najmniej 10 % kapitałów własnych Spółki .....	20
2.8. Informacja o podstawowych produktach, towarach lub usługach wraz z określeniem wartościowym i ilościowym ich udziału w sprzedaży Grupy Kapitałowej ogółem, a także zmianach w tym zakresie w danym roku obrotowym .....	21
2.9. Informacja o rynkach zbytu, z uwzględnieniem podziału na rynki krajowe i zagraniczne, oraz informacje o źródłach zaopatrzenia w materiały do produkcji, w towary i usługi, z określeniem uzależnienia od jednego lub więcej odbiorców i dostawców, a w przypadku, gdy udział jednego odbiorcy lub dostawcy osiąga co najmniej 10 % przychodów ze sprzedaży ogółem - nazwy (firmy) dostawcy lub odbiorcy, jego udział w sprzedaży lub zaopatrzeniu oraz jego formalne powiązania ze Spółką .....	22
2.10. Informacja o zawartych umowach znaczących dla działalności Grupy Kapitałowej, w tym znanych Spółce umowach zawartych pomiędzy akcjonariuszami (wspólnikami), umowach ubezpieczenia, współpracy lub kooperacji .....	22
2.11. Informacja o powiązaniach organizacyjnych lub kapitałowych Emitenta z innymi podmiotami oraz określenie jego głównych inwestycji krajowych i zagranicznych (papiery wartościowe, instrumenty finansowe, wartości niematerialne i prawne oraz nieruchomości), w tym inwestycji kapitałowych dokonanych poza jego grupą jednostek powiązanych oraz opis metod ich finansowania .....	22
2.12. Informacja o istotnych transakcjach zawartych przez emitenta lub jednostkę od niego zależną z podmiotami powiązanymi na innych warunkach niż rynkowe, wraz z ich kwotami oraz informacjami określającymi charakter tych transakcji - obowiązek uznać się za spełniony poprzez wskazanie miejsca zamieszczenia informacji w sprawozdaniu finansowym .....	22
2.13. Informacja o zaciągniętych i wypowiedzianych umowach dotyczących kredytów i pożyczek, z podaniem co najmniej ich kwoty, rodzaju i wysokości stopy procentowej, waluty i terminu wymagalności .....	22
2.14. Informacja o udzielonych pożyczkach, w tym udzielonych podmiotom powiązanym Spółki, z podaniem co najmniej ich kwoty, rodzaju i wysokości stopy procentowej, waluty i terminu wymagalności .....	22
2.15. Informacja o udzielonych i otrzymanych w danym roku obrotowym poręczeniach i gwarancjach, ze szczególnym uwzględnieniem poręczeń i gwarancji udzielonych i otrzymanych od jednostek powiązanych Emitenta .....	23
2.16. W przypadku emisji papierów wartościowych - opis wykorzystania przez Emitenta wpływów z emisji do chwili sporządzenia sprawozdania z działalności .....	23

2.17. Objaśnienie różnic pomiędzy wynikami finansowymi wykazanymi w raporcie rocznym, a wcześniej publikowanymi prognozami wyników na dany rok .....	23
2.18. Ocena zarządzania zasobami finansowymi, z uwzględnieniem zdolności wywiązywania się z zaciągniętych zobowiązań oraz określenie ewentualnych zagrożeń i działań, jakie Spółka podjęła lub zamierza podjąć w celu przeciwdziałania tym zagrożeniom .....	23
2.19. Ocena możliwości realizacji zamierzeń inwestycyjnych, w tym inwestycji kapitałowych, w porównaniu do wielkości posiadanych środków, z uwzględnieniem możliwych zmian w strukturze finansowania tej działalności .....	23
2.20. Charakterystyka zewnętrznych i wewnętrznych czynników istotnych dla rozwoju Spółki i Grupy Kapitałowej Arteria S.A. ....	23
2.21. Zmiany w podstawowych zasadach zarządzania przedsiębiorstwem Spółki i jej grupą kapitałową ...	24
2.22. Informacja o umowach zawartych między Spółką i osobami zarządzającymi, przewidujące rekompensatę w przypadku ich rezygnacji lub zwolnienia z zajmowanego stanowiska .....	24
2.23. Informacja o wynagrodzeniach osób zarządzających i nadzorujących .....	24
2.24. Informacja o wszelkich zobowiązaniach wynikających z emerytur i świadczeń o podobnym charakterze dla byłych osób zarządzających, nadzorujących albo byłych członków organów administrujących .....	25
2.25. Informacja o posiadaniu akcji i udziałów Emitenta i jego jednostek powiązanych - określenie łącznej liczby i wartości nominalnej wszystkich akcji (udziałów) Emitenta oraz akcji i udziałów w jednostkach powiązanych Emitenta, będących w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących emitenta (dla każdej osoby oddzielnie) .....	25
2.26. Informacja o umowach (w tym również zawartych po dniu bilansowym), w wyniku których w przyszłości mogą nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy i obligatariuszy .....	26
2.27. Informacja o systemie kontroli programów akcji pracowniczych .....	26
2.28. Informacja o ważniejszych osiągnięciach w dziedzinie badań i rozwoju .....	26
2.29. Informacja o posiadanych oddziałach (zakładach) .....	26
2.30. Informacja o posiadaniu akcji własnych .....	26
2.31. Informacja o wyborze firmy audytorskiej .....	26
3. ŁAD KORPORACYJNY .....	27
3.1. Stosowany zbiór zasad ładu korporacyjnego .....	27
3.2. System kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych Emitenta .....	28
3.3. Wykaz akcjonariuszy posiadających bezpośrednio lub pośrednio znaczne pakiety akcji wraz ze wskazaniem liczby posiadanych akcji, ich procentowego udziału w kapitale zakładowym, liczby głosów i ich procentowego udziału w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu .....	28
3.4. Wskazanie specjalnych uprawnień wynikających z posiadania akcji w zakresie kontroli, wykonywania prawa głosu bądź ograniczeń w zakresie przenoszenia prawa własności oraz wykonywania prawa głosu ..	30
3.5. Zasady powoływania i odwoływania członków Zarządu Arteria S.A. ....	30
3.6. Zmiany Statutu Arteria S.A. ....	31
3.7. Sposób działania Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy Arteria S.A. i jego zasadnicze uprawnienia oraz opis praw akcjonariuszy i sposobu ich wykonywania .....	31
3.8. Opis działania organów zarządzających i nadzorujących wraz ze wskazaniem składu osobowego i zmian jakie zaszły w trakcie ostatniego roku obrotowego .....	32
3.9. Polityka różnorodności .....	35
4. PODPISY OSÓB SPORZĄDZAJĄCYCH I ZATWIERDZAJĄCYCH SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI ZARZĄDU SPÓŁKI .....	35

## LIST PREZESA ZARZĄDU DO AKCJONARIUSZY GRUPY KAPITAŁOWEJ ARTERIA S.A.

Szanowni Państwo,

2020 rok radykalnie zmienił dotychczasowy układ sił w polskiej i światowej gospodarce. Niektóre branże zyskały na wartości, inne z dnia na dzień straciły przychody i udziały rynkowe. Jako firma świadcząca usługi w obszarze Business Proces Outsourcing i obsługująca klientów z wielu różnych branż, odczuliśmy to bardzo wyraźnie. Z jednej strony pandemia COVID-19 otworzyła nam potencjalnie nowe możliwości w segmencie Call Center i zdalnej obsługi klientów, zwłaszcza dla firm, które w szczytowym okresie obostrzeń administracyjnych zdecydowały o czasowym zamknięciu tradycyjnych Punktów Obsługi Klienta i realizacji usług detalicznych w formie zdalnej. Jednocześnie okres pandemii i związanych z tym ograniczeń administracyjnych znacząco ograniczył nasze możliwości świadczenia usługi w obszarze Wsparcia Sprzedaży i działań marketingowych, co przełożyło się na znaczący spadek przychodów. Cały ubiegły rok stał pod znakiem niepewności gospodarczej, dlatego Zarząd Arteria S.A. bardzo ostrożnie ocenia perspektywę rozwoju Emitenta na 2021 rok, które w dużym stopniu będą uzależnione od decyzji administracyjnych związanych z rozwojem pandemii.



Aby dostosować się do pracy w nowych warunkach, pod koniec pierwszego kwartału 2020 roku nasza organizacja stanęła przed wyzwaniem przeorganizowania sposobu świadczonych usług na model hybrydowy. Zarówno dla Arterii S.A. jak i całej Grupy Kapitałowej, zatrudniającej łącznie kilka tysięcy osób i prowadzącej projekty w skali ogólnopolskiej oraz paneuropejskiej było to wielkim wyzwaniem, także finansowym. Wymagało to od nas m.in. przeorganizowania zasad pracy dla ponad 2000 stanowisk telemarketingowych i wprowadzenia modelu pracy zdalnej.

Mimo wszelkich przeciwności spowodowanych skutkami pandemii, rok 2020 był okresem sprawozdawczym, w którym Emitent osiągnął wzrost przychodów ze sprzedaży na poziomie skonsolidowanym. Wyniosły one łącznie 194,5 mln zł i były wyższe o 2% niż w okresie poprzednich 12 miesięcy. Mimo istotnych zmian jakie zaszły w otoczeniu gospodarczym związanych z COVID-19 oraz skutkami wprowadzenia ograniczeń administracyjnych, można ocenić, że przychody Emitenta zostały utrzymane na satysfakcjonującym poziomie. W związku ze wzrostem kosztów sprzedaży, wynikających głównie z poniesienia wydatków na rozwiązania technologiczne klasy korporacyjnej (łącza internetowe, oprogramowanie, zestawy słuchawkowe, telefony nowej generacji), niezbędnych, aby dostosować zespoły sprzedażowe Emitenta do pracy w modelu hybrydowym oraz znaczącą utratą przychodów w segmencie Wsparcia Sprzedaży, których nie udało się zrekomensować redukcją kosztów, pogorszeniu uległa rentowność operacyjna. W efekcie, Emitent wygenerował w roku ubiegłym stratę operacyjną na poziomie 4,2 mln zł a wskaźnik EBITDA wyniósł w związku z tym 1,6 mln zł a strata netto wyniosła 6,7 mln zł. Wynik ten dodatkowo obciążają w znaczący sposób odpisy księgowe wynikające z utraty wartości firm, spowodowanych głównie na skutek COVID-19.

Wiodącym segmentem działalności Grupy Kapitałowej Arteria S.A. w 2020 roku pozostawała - podobnie jak w latach ubiegłych- sprzedaż usług Call Center, z których przychody w raportowanym okresie wyniosły 141,5 mln zł co stanowiło blisko 73% łącznej sprzedaży Emitenta. Potwierdza to trendy rynkowe jakie można było zaobserwować w związku z rozwojem pandemii, polegające na wzroście zainteresowania firm usługami opartymi o telemarketing i zdalną obsługę klienta.

Arteria S.A., na poziomie jednostkowym, zakończyła ubiegły rok przychodami ze sprzedaży w wysokości blisko 18 mln zł. Zostały one wypracowane niemal wyłącznie z działalności prowadzonej w segmencie Call Center. Wzrost sprzedaży Jednostki Dominującej w tym okresie był możliwy zarówno dzięki umiejętnemu dostosowaniu organizacji do modelu pracy zdalnej jak i odpowiedniego zarządzania projektami w nowych warunkach. Sprzyjał temu stabilny i mocno zdywersyfikowany portfel klientów, z którymi Emitent związany jest długoterminymi kontraktami pochodzącymi głównie z branży energetycznej, finansowej, wydawniczej i telekomunikacyjnej. Utrzymanie ciągłości operacyjnej, podobnie jak w przypadku pozostałych spółek z Grupy Kapitałowej, wymagało poniesienia znaczących wydatków związanych z dostosowaniem pracy zespołów sprzedażowych do działalności operacyjnej w modelu rozproszonym co spowodowało wzrost kosztów sprzedaży, a w konsekwencji spadek rentowności operacyjnej.

Pojawienie się koronawirusa COVID-19 i wprowadzone w związku z tym ograniczenia administracyjne wpłynęły także w sposób oczywisty na konieczność weryfikacji planów inwestycyjnych Emitenta przewidzianych na 2020 rok. Zarząd Spółki podjął w związku z tym działania mające na celu ograniczenie negatywnych skutków finansowych zagrożenia epidemicznego. Zarząd dokonał przesunięcia wszystkich wydatków inwestycyjnych, które nie warunkowały utrzymania gotowości operacyjnej, dokonał przeglądu kosztów oraz możliwości ich zredukowania, a także opracował długoterminowe scenariusze oszczędnościowe, których wprowadzenie uzależnił zarówno od czasu trwania pandemii jak i jej ostatecznych skutków dla polskiej gospodarki.

Zarząd Arteria S.A. jako Jednostka Dominująca zarządzała jednocześnie strukturą holdingową spółek zależnych, odpowiadając za strategię dalszego rozwoju Grupy Kapitałowej. Dotyczyło to ryzyka finansowego, wsparcia spółek zależnych w obszarach takich jak controlling i zarządzanie zasobami ludzkimi, monitorowania kosztów stałych, poszukiwania wewnętrznych synergii i optymalizacji w wykorzystaniu aktywów. Dzięki temu spółki zależne mogły skoncentrować się na rozwijaniu kompetencji branżowych i budowaniu przewag konkurencyjnych w ramach segmentów operacyjnych: Call Center, Wsparcia Sprzedaży oraz Komunikacji Marketingowej, nad którymi bezpośredni nadzór sprawowali poszczególni Członkowie Zarządu Jednostki Dominującej.

Jestem głęboko przekonany, że wysiłek jaki w 2020 roku wspólnie włożyliśmy w rozwój Grupy Kapitałowej Emitenta, pozwoli nie tylko utrzymać, ale także wzmocnić pozycję rynkową Spółki, szczególnie biorąc pod uwagę niepewność warunków gospodarczych w jakich przyjdzie nam funkcjonować w ciągu kolejnych kwartałów. Mam też nadzieję, że w dłuższej perspektywie pozwoli nam to osiągnąć wzrost kapitalizacji, odpowiadającej faktycznemu potencjałowi i rzeczywistej pozycji rynkowej Emitenta.

W imieniu Zarządu Arteria S.A., zapraszam Państwa do zapoznania się z treścią Jednostkowego i Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego oraz Sprawozdania Zarządu z Działalności Emitenta w 2020 roku. Znajdują się w nim szczegółowe informacje na temat wyników finansowych oraz działalności operacyjnej Grupy Kapitałowej Arteria S.A. w roku ubiegłym. Sprawozdanie zawiera także szerszą informację dotyczącą najważniejszych ryzyk i zagrożeń mogących mieć wpływ na działalność Emitenta w 2021 roku oraz w latach następujących.

Z poważaniem,  
Marcin Marzec  
Prezes Zarządu Arteria S.A.

## 1. INFORMACJE PODSTAWOWE

### 1.1. Informacje ogólne

Grupa Kapitałowa Arteria S.A. (dalej także „Grupa” lub „Grupa Kapitałowa”) składa się z Jednostki Dominującej Arteria S.A. (dalej także „Emitent”, „Spółka” lub „Jednostka Dominująca”) oraz jednostek od niej zależnych.

Emitent działa pod firmą Arteria Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Stawki 2A, 00-193 Warszawa. Arteria S.A. działa na podstawie statutu Spółki sporządzonego w formie aktu notarialnego z dnia 30 listopada 2004 roku (Rep. A Nr 5867/2004) z późniejszymi zmianami oraz kodeksu spółek handlowych. W dniu 17 stycznia 2005 roku Spółka została wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym dla miasta stołecznego Warszawy - XII Wydział Gospodarczy pod numerem: KRS 0000226167, NIP 527-24-58-773, REGON 140012670.

Spółka utworzona została na czas nieokreślony.

Spółka notowana jest na Giełdzie Papierów Wartościowych od 2006 roku.

### 1.2. Opis organizacji Grupy Kapitałowej Arteria S.A.

Na dzień 31 grudnia 2020 roku, ARTERIA S.A. była jednostką dominującą wobec następujących podmiotów, tworzących wspólnie Grupę Kapitałową Arteria S.A.:

Lp.	Nazwa Spółki	Siedziba	Zakres działalności	Udział w kapitale zakładowym (%)
1	Polymus Sp. z o.o.	Warszawa	Marketing zintegrowany	100%
2	Mazowiecki Inkubator Technologiczny S.A.	Warszawa	Doradztwo biznesowe	100%
3	Gallup Arteria Management Sp. z o.o. sp.k.	Warszawa	Call Center	100%
4	Rigall Arteria Management Sp. z o.o. sp.k.	Warszawa	Pośrednictwo finansowe	100%
5	Trimtab Arteria Management Sp. z o.o. sp.k.	Warszawa	Procesy biznesowe	100%
6	Sellpoint Sp. z o.o.	Warszawa	Wsparcie sprzedaży	100%
7	Arteria Logistics Sp. z o.o.	Warszawa	Usługi logistyczne	100%
8	Arteria Finanse Sp. z o.o.	Warszawa	Pośrednictwo finansowe	100%
9	Arteria Management Sp. z o.o.	Warszawa	Doradztwo biznesowe	100%
10	Contact Center Sp. z o.o.	Warszawa	Call Center	100%
11	BPO Management Sp. z o.o.	Wrocław	Call Center	100%
12	Arteria G Partner Sp. z o.o.	Warszawa	Call Center	100%

Wszystkie jednostki Grupy Kapitałowej Arteria S.A. wykazane powyżej podlegają konsolidacji na dzień bilansowy tj. na dzień 31 grudnia 2020 roku, z wyjątkiem spółki Arteria G Partner Sp. z o.o. ze względu za małą istotność.

W okresie sprawozdawczym uwzględniona została sprzedaż 100% udziałów Brave Agency Sp. z o.o. z uwagi na zamknięcie działalności operacyjnej na skutek restrykcji administracyjnych związanych z pojawieniem się pandemii spowodowanej koronawirusem COVID-19.

Poza zmianą wskazaną powyżej, do dnia publikacji niniejszego raportu, nie zaszły inne zmiany w organizacji Grupy Kapitałowej Arteria S.A.

## 2. OMÓWIENIE SYTUACJI FINANSOWO - EKONOMICZNEJ GRUPY KAPITAŁOWEJ ARTERIA S.A.

### 2.1. Omówienie skonsolidowanych wyników Grupy Kapitałowej Arteria S.A. za 2020 rok

Podstawowe dane finansowe	31.12.2020	31.12.2019	Dynamika %
Przychody ze sprzedaży	194 532	190 274	2,2%
Wynik działalności operacyjnej	(4 209)	5 378	-178,3%
Zysk netto przypadający jednostce dominującej	(6 748)	2 658	-
Suma aktywów	103 210	128 600	-19,7%
Kapitały własne	43 614	50 362	-13,4%
Suma zobowiązań	59 596	78 238	-23,8%
EBITDA	1 600	11 517	-86,1 %
Amortyzacja	5 809	6 139	-5,4 %

W okresie dwunastu miesięcy 2020 roku przychody ze sprzedaży Grupy Kapitałowej Arteria S.A. („Emitent”, „Spółka”) wyniosły 194,5 mln zł i były o 2% wyższe w stosunku do analogicznego okresu roku ubiegłego.

Głównym źródłem przychodów w raportowanym okresie była sprzedaż prowadzona w segmencie Call Center, która wyniosła 141,5 mln zł (co stanowiło 72,7% całości przychodów w raportowanym okresie) i była o 13,4% wyższa niż w 2019 roku. W drugim, wiodącym segmencie działalności Emitenta tj. we Wsparciu Sprzedaży odnotowano wyraźny spadek sprzedaży w porównaniu do 2019 roku (o 22,9%). Przychody w okresie sprawozdawczym osiągnęły z tego tytułu poziom 47,6 mln zł co stanowiło 24,5% całości sprzedaży Emitenta w 2020 roku. Pozostałe przychody Emitenta w raportowanym okresie (gdzie indziej nie sklasyfikowane) osiągnęły w okresie sprawozdawczym poziom 5,4 mln zł i były o 9,7% niższe niż w porównywanym okresie.

Przychody w rozbiciu na segmenty	31.12.2020	31.12.2019
Przychody z pionu CONTACT CENTER	141 459	122 487
Przychody z pionu WSPARCIA SPRZEDAŻY	47 648	61 777
Pozostałe przychody nieprzypisane do podstawowych segmentów działalności	5 425	6 010
<b>Razem przychody (*)</b>	<b>194 532</b>	<b>190 274</b>

Głównym czynnikiem mającym wpływ na poziom przychodów w raportowanym okresie, w szczególności na znaczący spadek sprzedaży odnotowany w segmencie Wsparcia Sprzedaży było pojawienie się w połowie marca pandemii koronawirusa COVID-19 oraz związanych z tym ograniczeń administracyjnych m.in. w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej na terenie kraju, których wpływ był mocno odczuwalny zarówno w drugim, trzecim jak i czwartym kwartale w związku z pojawieniem się tzw. „drugiej fali” zachorowań.

#### WZROST SPRZEDAŻY PION CALL CENTER

W przypadku segmentu Call Center specyfika branży wymaga utrzymywania dużego zespołu konsultantów, pracujących we wspólnych lokalizacjach. Dlatego wprowadzenie lockdownu wymagało podjęcia przez Zarząd Emitenta natychmiastowych działań mających na celu przeorganizowanie modelu pracy dla ponad 2000 stanowisk telemarketingowych i wprowadzenia modelu pracy zdalnej. Dodatkowo, w projektach tzw. wychodzących wprowadzono konieczne zmiany w dotychczasowej ofercie, umożliwiające umawianie spotkań z wykorzystaniem narzędzi zdalnych takich jak telekonferencje. W efekcie, udało się szybko odbudować poziom usług realizowanych przed pandemią, a w przypadku połączeń tzw. przychodzących (infolinii) wyraźnie zwiększyć ich skalę, m.in. dzięki decyzji części klientów z branży energetycznej i telekomunikacyjnej, którzy w szczytowym okresie obostrzeń (kwiecień-maj) zdecydowali o czasowym zamknięciu własnych Punktów Obsługi Klienta i realizacji usług detalicznych w formule zdalnej.

W związku z łagodzeniem obostrzeń i stopniowym odmrażaniem gospodarki, począwszy od czerwca na rynku nastąpiło widoczne ożywienie aktywności biznesowych, które zbiegło się jednak w czasie z okresem wakacyjnym



i w związku z tym było nieco mniejsze od oczekiwanego. Podobnie czwarty kwartał, w którym wydatki konsumenckie były znacząco niższe ma to miejsce tradycyjnie w okresie przedświątecznym. Powstałe w ten sposób anomalie widać także na przykładzie przychodów osiągniętych przez Emitenta w roku ubiegłym.

W przypadku segmentu Call Center, sprzedaż Emitenta prowadzona w modelu hybrydowym wyniosła w czwartym kwartale 37,6 mln zł i była o 5,3% wyższa niż w trzecim, w którym osiągnęła odpowiednio 39,7 mln zł. Dla porównania w 2019 roku, sprzedaż segmentu w czwartym kwartale osiągnęła poziom 33,6 mln zł vs. 30,6 mln zł w kwartale poprzedzającym, a więc blisko o 10% więcej. Narastająco poziom sprzedaży segmentu Call Center był o 13,4% wyższy niż rok wcześniej, co - biorąc pod uwagę - nadzwyczajne okoliczności w jakich znalazło się otoczenie biznesowe Emitenta- należy uznać za wynik satysfakcjonujący. Niewątpliwie istotnym czynnikiem mającym wpływ na wzrost sprzedaży i zleceń od klientów w pionie Call Center było utrzymywanie przez Emitenta zdywersyfikowanego portfela klientów opierającego się na długoterminowych kontraktach. Potwierdza to zawarcie w okresie pierwszego półrocza nowych, istotnych umów z Tauron Obsługa Klienta Sp z o.o. w sprawie świadczenia usług Call Center w obszarach świadczenia obsługi klientów oraz świadczenia sprzedaży produktów, a także obsługi linii alarmowej 991, a także umowy na dostawcę usług Business Process Outsourcing dla Orange Polska S.A.

### **SPADEK PRZYCHODÓW PIONU WSPARCIA SPRZEDAŻY**

Znacznie dotkliwiej, okres pandemii i związanych z tym ograniczeń administracyjnych wpłynęły na kondycję segmentu Wsparcia Sprzedaży, który w raportowanym okresie zanotował znaczny spadek przychodów (o 23%). Na działalność operacyjną w segmencie Wsparcia Sprzedaży składa się wsparcie technologiczne i operacyjne, w tym zarządzanie dokumentami i usługami back-office, dostarczanie specjalistycznych systemów IT, doradztwo operacyjne i projektowanie procesów biznesowych, realizacja kampanii marketingowych, organizacja eventów, programów lojalnościowych, usług merchandisingowych oraz projektowanie, produkcja i dystrybucja materiałów POSM. Wprowadzenie restrykcji administracyjnych na terenie kraju związanych m.in. z ograniczeniem swobody przemieszczania się, podróżowania oraz ograniczeń w handlu, w szczególności zamknięcia galerii handlowych oraz sklepów wielkopowierzchniowych wpłynęło bezpośrednio na znaczące zmniejszenie sprzedaży usług w tym segmencie. Większość klientów natychmiastowo wstrzymała większość zaplanowanych działań opartych na budżetach marketingowych przeznaczonych na kampanie promocyjne towarów i usług do czasu zniesienia sankcji administracyjnych oraz odmrożenia gospodarki. Odwołane zostały wszystkie eventy, a drastycznej redukcji uległy budżety promocyjne związane m.in. z prowadzeniem kampanii reklamowych, zwłaszcza w przypadku nośników zewnętrznych. W efekcie, począwszy od połowy marca 2020 roku, nastąpił drastyczny spadek przychodów Emitenta w tym segmencie, w szczególności agencji reklamowych prowadzących działalność w zakresie organizowania imprez masowych, eventów komercyjnych, konferencji i szkoleń. W przypadku agencji eventowej Brave nastąpiła całkowita utrata zdolności operacyjnej oraz konieczność zamknięcia działalności. W efekcie wskazana spółka zależna została sprzedana poza Grupę Kapitałową. Wprowadzone ograniczenia zaczęły być stopniowo luzowane, począwszy od czerwca jednak w sytuacji wielu branż, nie było możliwości odbudowy pozycji biznesowej do stanu sprzed pandemii, także w czwartym kwartale czego oczekiwali niektórzy analitycy rynku reklamy i wsparcia sprzedaży. Po wprowadzeniu restrykcji administracyjnych Zarząd Spółki podjął wszelkie działania mające na celu minimalizację skutków związanych z pojawieniem się koronawirusa, w szczególności zapewniając ciągłość działalności Grupy Kapitałowej Emitenta oraz utrzymując stały kontakt ze swoimi klientami. Dlatego mimo wstrzymania znaczącej części kampanii zaplanowanych na pierwsze półrocze oraz związanego z tym spadku przychodów, Emitent nie utracił klientów (poza agencją Brave), a zaplanowane działania były częściowo zrealizowane w okresie trzeciego kwartału, a zgodnie z deklaracjami złożonymi przez kontrahentów, będą realizowane także w kolejnych okresach sprawozdawczych. Emitent korzystał z możliwości częściowego przeniesienia budżetów marketingowych w przestrzeń digital, związanych zarówno z reklamą jak i organizacją spotkań i eventów w formie telekonferencji. Mimo niższych budżetów, Spółka zachowała w tym segmencie pełną zdolność operacyjną, utrzymała w większości zatrudnienie, a po okresie sprawozdawczym i zniesieniu obostrzeń administracyjnych zaczęła pozyskiwać nowych klientów.

W przypadku segmentu Wsparcia Sprzedaży, przychody Emitenta osiągnęły w czwartym kwartale poziom 7,8 mln zł i były o 35% niższe niż w trzecim, w którym osiągnęły odpowiednio 12 mln zł. Potwierdzają to występujące w zeszłym roku anomalie spowodowane przez zdarzenia nadzwyczajne spowodowane głównie przez tzw. „drugą falę” zachorowań co przełożyło się na mniejszą niż zazwyczaj aktywność klientów i na znaczny spadek kampanii promocyjnych oraz akcji marketingowych w okresie przedświątecznym. Ta sytuacja miała znaczący wpływ na niższy poziom sprzedaży usług wsparcia w całym roku obrotowy, które były ostatecznie niższe o 23%.

## SPADEK RENTOWNOŚCI WYNIKÓW EMITENTA

Mimo utrzymania przychodów na poziomie zbliżonym do ubiegłorocznego, pojawienie się pandemii koronawirusa COVID-19 miało znaczący wpływ na spadek poziomu rentowności operacyjnej oraz wyniku netto. Emitent zanotował stratę na działalności operacyjnej (EBIT), która w raportowanym okresie wyniosła 4,2 mln zł oraz wyraźny spadek wskaźnika EBITDA do poziomu 1,6 mln zł. W efekcie, Emitent po czterech kwartałach 2020 roku zanotował stratę na poziomie 6,7 mln zł. Niższa rentowność ubiegłego roku spowodowana była głównie wzrostem kosztów sprzedaży, związanych z wydatkami na rozwiązania technologiczne klasy korporacyjnej (łącza internetowe, oprogramowanie, zestawy słuchawkowe, telefony nowej generacji), niezbędne aby dostosować zespoły sprzedażowe Emitenta do pracy w modelu hybrydowym. Drugim powodem była znacząca utrata przychodów w segmencie Wsparcia Sprzedaży, których nie udało się zrekomensować redukcją kosztów, wynik netto obciążają w znaczący sposób także odpisy księgowe będące efektem aktualizacji testów na utratę wartości firm, spowodowanych głównie skutkami COVID-19. Mimo spadku rentowności prowadzonych projektów, Emitent utrzymuje bieżącą płynność na bezpiecznym poziomie. W raportowanym okresie obniżeniu uległa także suma zobowiązań Emitenta (o blisko 24%).

### 2.2. Opis i ocena czynników i zdarzeń w szczególności o nietypowym charakterze, które miały istotny wpływ na osiągnięte wyniki finansowe, z określeniem stopnia wpływu tych czynników lub nietypowych zdarzeń na osiągnięty wynik

W okresie 12 miesięcy 2020 roku, najważniejszym czynnikiem mającym wpływ na wyniki finansowe oraz działalność rynkową Emitenta było pojawienie się pandemii koronawirusa COVID-19 oraz związanych z tym restrykcji administracyjnych.

#### Wpływ COVID-19 na sytuację rynkową

Najistotniejszym skutkiem okoliczności pandemicznych był fakt, iż duża część przedsiębiorstw z dnia na dzień utraciła możliwość osobistego świadczenia usług swoim klientom, a jednocześnie zmuszona została do przejścia na hybrydowy model działania. W przypadku spółek świadczących usługi w obszarze Call Center, pandemia przyspieszyła ewolucję modelu ich funkcjonowania co oznaczało przede wszystkim przejście konsultantów na pracę w trybie zdalnym. Masowość tego zjawiska potwierdzają analizy rynkowe.

Według raportu opracowanego przez branżowe CCMA (Call Center Management Association) we współpracy z rządem Wielkiej Brytanii reprezentowanym przez BEIS (Department for Business, Energy and Industrial Strategy) pt: "Voice of the Industry, Contact Center Response to Covid-19", aż 83% przedsiębiorstw świadczących usługi w branży call center przeszło w tym okresie na model pracy zdalnej. Oznaczało to gwałtowny wzrost liczby pracowników pracujących poza dotychczasowym miejscem pracy w pełnym lub częściowym wymiarze godzin. Praca w modelu rozproszonym wiązała się z koniecznością poniesienia przez przedsiębiorców dodatkowych inwestycji w rozwiązania technologiczne klasy korporacyjnej (łącza internetowe, oprogramowanie, zestawy słuchawkowe, telefony nowej generacji). Nowa sytuacja wymusiła na przedstawicielach branży sprostanie - jeszcze wyższym niż do tej pory - oczekiwaniom klientów w zakresie prowadzenia komunikacji w modelu omnichannel, czyli zintegrowanej komunikacji wykorzystującej wszelkie dostępne kanały dystrybucji i sprzedaży produktów: Internet, telefon, sms, e-mail, czat, video-czat oraz media i komunikatory społecznościowe (Facebook, Messenger i WhatsApp). Dodatkowym czynnikiem o istotnym znaczeniu dla branży usług CC była - większa niż przed pandemią - gotowość klientów do samodzielnego korzystania z usług wirtualnych (przykład zakupy e-commerce lub transakcje bankowe) oraz wykorzystywania kontaktu z konsultantami głównie w sprawach niestandardowych lub wymagających dodatkowego wsparcia w ich realizacji (usługi konsultingowe). Zaobserwowano też komercyjny wzrost znaczenia takich kanałów komunikacji jak komunikatory społecznościowe typu WhatsApp, Messenger.

Kolejnym, istotnym czynnikiem mającym wpływ na kondycję branży, w której działał Emitent był w okresie pandemii wzrost znaczenia rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji (AI), wykorzystywanej zarówno przy automatyzacji procesów obsługi klienta jak i wspieraniu konsultantów. Pandemia przyspieszyła proces automatyzacji, w 2020 roku odnotowano ponad 400% wzrost wdrożeń rozwiązań technologicznych dedykowanych do automatyzacji komunikacji z klientem. Było to efektem nagłego wzrostu aktywności klientów w modelu online i przeniesienia kontaktów oraz procesów biznesowych do Internetu i innych kanałów komunikacji, w niespotykanej do tej pory skali. Wirtualni asystenci (boty) stały się powszechnie wprowadzonym rozwiązaniem wspierającym procesy biznesowe, a klienci zaczęli korzystać z nich z rosnącym przekonaniem, także w przypadku

komunikacji głosowej (boty konwersacyjne). Szacuje się, iż powszechne wykorzystywanie rozwiązań sztucznej inteligencji powinno docelowo obniżyć koszty obsługi klienta nawet o 30%.

Kolejnym zjawiskiem związanym z wystąpieniem pandemii była widoczna zmiana zachowań konsumentów dotycząca niechęci do bezpośredniego kontaktu ze sprzedawcą, co miało wpływ na spadek wartości usług z obszaru tradycyjnego wsparcia sprzedaży oferowanych m.in. w galeriach handlowych, sklepach wielkopowierzchniowych czy salonach sprzedaży. Według badań analityków rynku - niezależnie od wprowadzonych ograniczeń administracyjnych- 78% konsumentów oczekuje obecnie korzystania niemal wyłącznie z interakcji bezdotykowych, za pośrednictwem asystentów głosowych lub aplikacji, co dotyczy także klientów powyżej 60 roku życia.

Pandemia nie zmieniła natomiast znacząco hierarchii branż korzystających z rozwiązań komunikacyjnych na odległość i bazujących na omnichannel. W 2020 roku były to: sektor finansowy i ubezpieczeniowy, branża utilities (użyteczności publicznej), e-commerce, telekomunikacja i rynek usług medycznych. Z dnia na dzień, w wyniku pandemii, urosł rynek rejestracji wizyt i teleporad medycznych, a po zakończeniu roku obrotowego, przede wszystkim rynek usług związanych z obsługą ogólnokrajowego programu szczepień. Według badań rynkowych, 57% ankietowanych ocenia, że jakość usług telemedycznych jest obecnie w Polsce dobra lub bardzo dobra co uznać należy za wynik satysfakcjonujący i wskazujący na potencjał wzrostowy tego kanału komunikacji z pacjentami, także po zakończeniu stanu pandemii.

### Wpływ COVID-19 na sytuację Emitenta

Wystąpienie pandemii wpłynęło na konieczność weryfikacji pierwotnych planów rozwoju i budżetów Emitenta, przewidzianych na 2020 rok. Pandemia była też powodem strat i utraconych korzyści, głównie z uwagi na uzależnienie od czynników, które pozostawały poza kontrolą Emitenta oraz brak wiedzy dotyczącej ostatecznej daty zakończenia zagrożenia epidemicznego, a także faktycznych skutków związanych z tym decyzji administracyjnych.

W związku z zaistniałą sytuacją, Emitent podjął kroki w celu utrzymania możliwie wysokiej skali operacji oraz jakości pracy realizowanej w ramach Grupy Kapitałowej w segmencie Call Center oraz Wsparcia Sprzedaży. W efekcie, zmodyfikowany został model świadczonych usług (praca zdalna w modelu rozproszonym) oraz zwiększono skalę usług realizowanych z wykorzystaniem zrobotyzowanej automatyzacji procesów biznesowych (RPA). Emitent podjął jednocześnie działania mające na celu ograniczenie negatywnych skutków finansowych związanych z poniesieniem dodatkowych kosztów na hybrydowy model działalności m.in. przesuując wydatki inwestycyjne, które nie warunkują utrzymania zdolności operacyjnej Jednostki Dominującej oraz jej spółek zależnych. Zarząd dokonał ponownego przeglądu kosztów oraz ich redukcji, a także przygotował długoterminowe scenariusze oszczędnościowe, których wdrożenie uzależniał zarówno od rozwoju pandemii jak i możliwości wykorzystania przez Spółkę rozwiązań legislacyjnych stworzonych dla przedsiębiorców w ramach tzw. tarczy antykrzysowej, służącej ograniczeniu skutków pandemii dla przedsiębiorstw.

Z uwagi na mocno zdywersyfikowaną działalność Emitenta prowadzoną na rynku usług BPO (Business Proces Outsourcing) w ramach dwóch segmentów biznesowych (Call Center, Wsparcie Sprzedaży), wpływ pandemii oraz wprowadzonych w związku z tym restrykcji administracyjnych na terenie kraju był zróżnicowany i zależał od wielu czynników takich jak: rodzaju realizowanej usługi, wpływu ograniczeń administracyjnych na możliwość realizacji zleceń, decyzji klientów dotyczących skali współpracy w trakcie pandemii, ograniczenia budżetów przeznaczonych na obsługę zleceń, kampanii promocyjnych i działań marketingowych.

W przypadku usług Wsparcia Sprzedaży, który częściowo generuje swoje przychody z branży reklamowej, która w 2020 roku zanotowała spadek na poziomie 9%, istotnym czynnikiem wpływającym na jej wyniki było m.in. odwołanie imprez masowych oraz znaczące ograniczenie budżetów marketingowych i reklamowych wielu firm. Spowodowało to konieczność zakończenia działalności operacyjnej jednej ze spółek zależnych Emitenta (agencja eventowa Brave) oraz dokonania odpisu księgowego. Przychody Emitenta generowane przez spółki zależne w segmencie Wsparcia Sprzedaży uległy znaczącemu obniżeniu także z powodu wprowadzenia ograniczeń administracyjnych na terenie kraju co spowodowało brak możliwości swobodnego przemieszczania się i podróżowania, zamknięcie galerii handlowych i znaczące ograniczenia w handlu oraz tradycyjnego kontaktu z klientami. Ograniczenia administracyjne wymusiły także konieczność wprowadzenia zmian w dotychczasowej organizacji pracy Emitenta i skierowanie znaczącej części zespołów oferujących usługi Wsparcia Sprzedaży do pracy w modelu zdalnym. Zarząd Emitenta zadbał jednocześnie, aby działalność operacyjna w okresie pandemii prowadzona była z zachowaniem zaleceń Głównego Inspektora Sanitarnego, mających na celu ograniczenie ryzyka zachorowań dla osób pozostających w biurze. Było to związane z poniesieniem dodatkowych kosztów

obostrzeń sanitarnych takich jak konieczność wyposażenia wszystkich pomieszczeń i biur w środki dezynfekujące oraz dostosowania powierzchni do pracy z zachowaniem odpowiedniego dystansu społecznego.

Aby zminimalizować negatywne skutki pandemii, Zarząd Arteria S.A. podjął pod koniec pierwszego kwartału 2020 roku działania mające na celu ograniczenie negatywnych skutków finansowych m.in. przesuując wydatki inwestycyjne, które nie warunkowały dalszej działalności Grupy Kapitałowej. Zarząd dokonał przeglądu kosztów oraz możliwości ich zredukowania, a także przygotował długoterminowe scenariusze oszczędnościowe, których wprowadzenie uzależnił m.in. od efektywnego wykorzystania rozwiązań legislacyjnych stworzonych dla przedsiębiorców w ramach tzw. tarczy antykryzysowej służących ograniczeniu skutków pandemii.

### 2.3. Wykaz pozostałych, istotnych zdarzeń mających wpływ na działalność Emitenta w 2020 roku

Wśród najważniejszych wydarzeń, jakie miały miejsce w okresie czterech kwartałów 2020 roku, należy wskazać na następujące:

1. W dniu 10 stycznia 2020 roku, Zarząd Emitenta poinformował o zawarciu umowy kredytowej z BNP Paribas Bank Polska S.A. w ramach której Spółka pozyskała 8,5 mln zł. Środki zostały przeznaczone na sfinansowanie wykupu 7.000 sztuk Obligacji serii G.
2. W dniu 10 stycznia 2020 roku, Zarząd Emitenta poinformował o wyborze spółki zależnej Contact Center Sp. z o.o. na dostawcę usług Business Process Outsourcing dla Orange Polska S.A.
3. W dniu 20 stycznia 2020 roku, Zarząd Emitenta poinformował o wykupie 7.000 sztuk obligacji serii G o wartości nominalnej 1.000 zł każda.
4. W dniu 26 lutego 2020 roku, Zarząd Emitenta poinformował o podpisaniu umowy z Orange Polska S.A. na dostawę usług Business Process Outsourcing realizowanych przez spółkę zależną Contact Center.
5. W dniu 27 lutego 2020 roku, Zarząd Emitenta poinformował o wyborze oferty spółki zależnej Gallup Arteria Management Sp. z o.o. Sp.k. w postępowaniu przetargowym organizowanym przez Tauron Obsługa Klienta sp. z o.o. Przetarg dotyczył zakupu usług contact center na lata 2020-2022 w ramach obsługi klientów i linii alarmowej 991.
6. W dniu 4 marca 2020 roku, Zarząd Emitenta poinformował o zawarciu umowy pomiędzy Tauron Obsługa Klienta sp. z o.o. oraz Gallup Arteria Management Sp. z o.o. Sp.k. w sprawie świadczenia usług contact center na lata 2020-2022.
7. W dniu 24 marca 2020 roku, Zarząd Emitenta opublikował informację dotyczącą negatywnego wpływu zagrożenia epidemicznego związanego z koronawirusem COVID-19 na działalność operacyjną i wyniki finansowe Spółki w 2020 roku.
8. W dniu 26 marca 2020 roku, Zarząd Emitenta poinformował o wyborze (jako jednego z dwóch dostawców) Gallup Arteria Management Sp. z o.o. Sp.k. na dostawcę usług Contact Center dla Tauron Obsługa Klienta sp. z o.o. w ramach dwóch obszarów: świadczenie obsługi klientów oraz świadczenie sprzedaży produktów, na lata: 2020-2022.
9. W dniu 1 kwietnia 2020 roku, Zarząd Emitenta poinformował o zawarciu umowy pomiędzy Gallup Arteria Management Sp. z o.o. Sp.k. oraz Tauron Obsługa Klienta sp. z o.o. na dostawę usług Contact Center na lata 2020-2022.
10. W dniu 13 maja 2020 roku, Zarząd Emitenta poinformował o sprzedaży 100% udziałów spółki zależnej Brave Agency Sp. z o.o. co było bezpośrednim następstwem odwołania przez klientów wszystkich eventów i imprez masowych na skutek wystąpienia pandemii koronawirusa oraz wprowadzonymi w związku z tym restrykcjami administracyjnymi.
11. W dniu 29 maja 2020 roku, Zarząd Emitenta poinformował o otrzymaniu subwencji finansowej z Polskiego Funduszu Rozwoju (PFR) przyznanej w ramach programu rządowego "Tarcza Finansowa Polskiego Funduszu Rozwoju dla Małych i Średnich Firm", której wartość w ramach Grupy Kapitałowej wyniosła 3,5 mln zł.
12. W dniu 4 czerwca 2020 roku, Zarząd Emitenta poinformował o otrzymaniu subwencji finansowej z Polskiego Funduszu Rozwoju (PFR) przyznanej w ramach programu rządowego "Tarcza Finansowa Polskiego Funduszu Rozwoju dla Małych i Średnich Firm" przez spółki zależne Emitenta w wysokości 3,9 mln zł.
13. W dniu 31 sierpnia 2020 roku, Zwyczajne Walne Zgromadzenia Akcjonariuszy podjęło uchwałę w sprawie udzielenia Zarządowi Emitenta upoważnienia do nabycia akcji własnych Spółki oraz utworzenia kapitału rezerwowego na ten cel w kwocie 1 mln zł. Cena zakupu została wyznaczona w przedziale od 1 do 20 zł za jedną akcję. Akcje własne będą nabywane w celu umorzenia. Upoważnienie do nabywania akcji

własnych przez Zarząd Emitenta zostało udzielone na okres jednego roku i objęło okres od dnia 31 sierpnia 2020 roku do dnia 31 sierpnia 2021 roku lub do dnia wyczerpania środków.

14. W dniu 29 września 2020 roku, Rada Nadzorcza powołała Zarząd Emitenta nowej kadencji w składzie: Marcin Marzec- Prezes Zarządu oraz Sebastian Pielach- Wiceprezes Zarządu.

#### **2.4. Wykaz najważniejszych wydarzeń dotyczących działalności Grupy Kapitałowej po zakończeniu okresu sprawozdawczego tj. po dniu 31 grudnia 2020 roku**

1. W dniu 25 stycznia 2021 roku, Zarząd Emitenta otrzymał zawiadomienie o zawarciu porozumienia przez następujących akcjonariuszy: Investcamp Sp. z o.o., Mayas Basic Concept Limited, Marcina Marca, Sebastiana Pielacha, Ewę Czarzastą-Marzec oraz Anną Pielach posiadających łącznie 2 136 799 akcji Emitenta, stanowiących 50,04% w kapitale zakładowym i uprawniających do 50,04% głosów na walnym zgromadzeniu. Zawarte porozumienie dotyczy wspólnego nabywania akcji Emitenta. W związku z informacją dotyczącą zawarcia porozumienia, Akcjonariusze złożyli także zawiadomienie dotyczące ilości posiadanych akcji Emitenta przez każdego z uczestników porozumienia.
2. W dniu 4 lutego 2021 roku, Zarząd Emitenta otrzymał zawiadomienie Akcjonariuszy działających w ramach porozumienia dotyczące ogłoszenia wezwania następczego do zapisywania się na sprzedaż akcji Arteria S.A. Zostało ono ogłoszone w związku z planowanym nabyciem przez Investcamp sp. z o.o., Marcina Marca oraz Ewę Czarzastą - Marzec akcji Emitenta uprawniających do wykonywania 66% ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu Spółki. Przedmiotem wezwania było 681.084 akcji Emitenta, reprezentujących łącznie ok. 15,95% kapitału zakładowego i uprawniających do 681.084 głosów na walnym zgromadzeniu Emitenta.
3. W dniu 22 lutego 2021 roku, Zarząd Emitenta ogłosił swoje stanowisko dotyczące wezwania. Wskazał w nim, iż wzywający są znaczącymi akcjonariuszami posiadającymi łącznie ponad 50% akcji, a plany przedstawione w wezwaniu pokrywają się z aktualnymi planami Spółki. Wzywający traktują akcje Emitenta jako wspólną, długoterminową inwestycję o charakterze strategicznym i nie wykluczają w przyszłości dalszego wzrostu zaangażowania. W związku z tym Zarząd Emitenta nie stwierdził ryzyka spekulacyjnych motywów ogłoszenia wezwania. Odnosząc się do ceny proponowanej w wezwaniu, Zarząd kierując się zachowaniem należytej staranności w wyrażeniu swojego stanowiska dotyczącego ceny proponowanej w wezwaniu, zlecił oszacowanie wartości akcji niezależnemu biegłemu rewidentowi. Biegły rewident dokonał oszacowania wartości akcji dwiema metodami tj. średnią arytmetyczną z dziennych cen średnioważonych akcji oraz średnioważoną ceną akcji z okresu 6 miesięcy, stanowiącą sumę wartości obrotu podzielonej przez wolumen obrotu z tego okresu. W wyniku dokonanego oszacowania, średnia arytmetyczna z dziennych cen średnioważonych osiągnęła wartość 4,4715 zł, natomiast cena średnioważona z tego okresu 4,0440 zł. Wobec powyższego biegły rewident stwierdził w oświadczeniu przedstawiającym wycenę akcji Spółki dokonanej dla potrzeb wezwania, iż cena proponowana w wezwaniu jako wyższa od ceny oszacowanej dwiema wyżej wskazanymi metodami, spełnia wymogi zawarte w art. 79 Ustawy o Ofercie.
4. W dniu 12 marca 2021 roku, Zarząd Emitenta otrzymał zawiadomienie ze spółki Investcamp Sp. z o.o., która w imieniu akcjonariuszy działających w porozumieniu przekazała informację o braku zapisów na sprzedaż akcji Emitenta w ramach wezwania ogłoszonego w dniu 4 lutego 2021 roku do zapisywania się na sprzedaż 681 084 akcji Emitenta, stanowiących 15,95% kapitału zakładowego i uprawniających do 681.084 głosów na walnym zgromadzeniu, po cenie 4,48 zł za jedną akcję. W związku z brakiem zapisów na sprzedaż akcji Emitenta, po wezwaniu stan posiadania wzywających nie uległ zmianie i wynosił łącznie 2 136 799 akcji stanowiących 50,04% w kapitale zakładowym i uprawniających do 50,04% głosów na walnym zgromadzeniu Emitenta.
5. W dniu 26 marca 2021 roku, Zarząd Emitenta otrzymał zawiadomienie od spółki Mayas Basic Concept Limited w sprawie wzrostu zaangażowania (poprzez objęcie nowych udziałów oraz zakup istniejących) w spółce Investcamp sp. z o.o. do 50%, będącej właścicielem 851 811 akcji Emitenta, stanowiących 19,95% w jej kapitale zakładowym i uprawniających do 19,95% głosów na walnym zgromadzeniu. Przed transakcją, Mayas Basic Concept Limited był bezpośrednio właścicielem 606.883 akcji Emitenta stanowiących 14,21% kapitału zakładowego i uprawniających do 14,21% głosów na walnym zgromadzeniu. W następstwie wzrostu zaangażowania w spółce Investcamp sp. z o.o., Mayas Basic Concept Limited stał się w sposób pośredni właścicielem 425 905 akcji Emitenta, stanowiących 9,97% w kapitale zakładowym i uprawniających do 9,97% głosów na walnym zgromadzeniu Emitenta.
6. W dniu 26 marca 2021 roku, Zarząd Emitenta otrzymał ponadto zawiadomienie od Sebastiana Pielacha w związku z podwyższeniem kapitału zakładowego spółki Investcamp sp. z o.o. Sebastian Pielach,

będący właścicielem 210 764 akcji Emitenta, stanowiących 4,94% kapitału zakładowego i uprawniających do 4,94% głosów na walnym zgromadzeniu, a jednocześnie będący udziałowcem spółki Investcamp sp. z o.o. zawiadomił, iż w związku z podwyższeniem kapitału zakładowego spółki Investcamp sp. z o.o. jako obecnie jej 50% udziałowiec, pozostaje w sposób pośredni właścicielem 425 905 akcji Emitenta stanowiących 9,97% w kapitale zakładowym i uprawniających do 9,97% głosów na walnym zgromadzeniu Emitenta.

7. W dniu 26 marca 2021 roku, Zarząd Emitenta przekazał rozszerzony raport na temat informacji poufnej dotyczącej otwarcia w dniu 22 lutego 2021 roku ofert na sfinansowanie zamówienia Narodowego Funduszu Zdrowia na realizację usługi dotyczącej „Teleplatformy pierwszego kontraktu” o łącznej wartości projektu brutto w wysokości 219 876 948,87 zł. Oferentem, który zaproponował najkorzystniejsze warunki cenowe (wartość brutto usługi w wysokości 83 257 300,00 zł) okazało się konsorcjum, którego liderem jest Szpital Powiatowy Gajda-Med Sp. z o.o., a w jego skład wchodzi także spółki zależne od Emitenta tj: Gallup Arteria Management Sp. z o.o. SK oraz Trimtab Arteria Management Sp. z o.o. SK. Zgodnie ze złożoną ofertą przez konsorcjum, na spółki zależne od Emitenta przypadać ma ok. 15% proponowanej wartości usługi brutto. Zarząd Emitent zastrzegł w raporcie, iż procedura przetargowa jest ciągle w toku i nie została zakończona. W związku z tym Emitent nie posiada informacji, w jakim terminie dojdzie do ostatecznego rozstrzygnięcia przetargu i podpisania umowy, tym bardziej, iż kryterium ceny stanowi jedynie 60% wagi oferty.
8. W dniu 26 marca 2021 roku, Zarząd Emitenta przekazał także rozszerzony raport na temat informacji poufnej, powziętej w dniu 12 marca 2021 roku, dotyczącej podpisania umowy z Narodowym Funduszem Zdrowia na obsługę Infolinii Narodowego Programu Szczepień przeciw COVID-19. Łączne wynagrodzenie Emitenta za wykonanie przedmiotu umowy nie przekroczy kwoty brutto: 41 217 725,09 zł. Umowa została zawarta na okres do dnia 23 grudnia 2021 roku lub do czasu wyczerpania wskazanego budżetu w zależności od tego, który z warunków zostanie spełniony wcześniej. Ostateczna wartość umowy będzie uzależniona od wielu czynników mających wpływ na wynagrodzenie Emitenta takich jak: sumy iloczynów jednostek rozliczeniowych poszczególnych usług zrealizowanych przez Emitenta w miesięcznych okresach rozliczeniowych, wartości wynagrodzenia dla poszczególnych jednostek rozliczeniowych uzależnionych od ilości roboczogodzin przepracowanych przez konsultantów Emitenta, ilości użytkowników zalogowanych do oprogramowania contact center, kosztów obsługi projektu oraz ewentualnych potrąceń wynikających z kar umownych naliczanych w przypadku niedotrzymywania parametrów wydajnościowych z winy Emitenta. Powyższe zasady rozliczeń są typowe dla projektów prowadzonych w tak dużej skali, dlatego precyzyjne oszacowanie wartości umowy jest zwykle możliwe dopiero po jej zakończeniu i ostatecznym rozliczeniu.

## 2.5. Strategia i perspektywy rozwoju Grupy Kapitałowej Emitenta na 2021 rok

Zarząd Spółki oceniając perspektywy rozwoju Emitenta w 2021 roku, wskazuje na fakt utrzymywania się sytuacji pandemicznej jako najważniejszego czynnika, który może mieć wpływ na wyniki kolejnych okresów sprawozdawczych Spółki, w szczególności na obniżenie poziomu sprzedaży i niższą rentowność. Dlatego, mimo ciągle stabilnej sytuacji finansowej, należy zaznaczyć, iż przedłużający się okres pandemii może spowodować istotne problemy Emitenta związane z regulowaniem zobowiązań wobec dostawców i to mimo szeregu działań podjętych w 2020 roku mających na celu ograniczenie inwestycji oraz zmniejszenia bieżących kosztów działalności. Biorąc pod uwagę całą złożoność i niepewność sytuacji, Zarząd Emitenta z dużą ostrożnością ocenia perspektywy rozwoju Spółki w okresie kolejnych kwartałów. Zakłada jednak utrzymanie dotychczasowych rynków zbytu na swoje usługi, a ryzyko związane z ewentualnym przerwaniem łańcucha dostaw oraz znaczących zakłóceń w pozyskiwaniu towarów ocenia jako niewielkie. Pochodzić one będą od dotychczasowych dostawców, głównie z rynku krajowego.

### Perspektywy branży call center

Emitent, oferujący usługi w branży Business Process Outsourcing działa na wzrostowym rynku. Według szacunków niezależnych firm badawczych w ciągu ostatnich czterech lat globalny wskaźnik wzrostu outsourcingu wyniósł 6,4%, a do 2023 roku dynamika będzie utrzymywać się średnio na poziomie 7,4% rocznie. Wydaje się, że sytuacja związana z pandemią nie powinna długoterminowo zachwiać tej tendencji, ponieważ przedsiębiorcy poza oszczędnościami zwiększą swoje zapotrzebowanie na specjalistyczną wiedzę oraz kwestie bezpieczeństwa danych i elastyczność projektową, zwłaszcza dotyczącą zatrudnienia, bardzo pomocną w dobie kryzysu i związanej z tym niepewności.

Branża call center w Polsce rozwija się w tempie kilkunastu procent rocznie i jest jedną z największych pod względem istotności i zatrudnienia w całym sektorze BPO (*Business Process Outsourcing*). Z usług call center korzysta dziś bardzo wiele branż takich jak energetyka, bankowość, telekomunikacja, ubezpieczenia, motoryzacja, branża wydawnicza, tytoniowa czy e-commerce. Branża sprofesjonalizowała się i realizuje coraz bardziej wyspecjalizowane usługi dla różnych sektorów rynku, a wraz z rosnącymi wymaganiami w obszarze obsługi klienta rynek *contact center naturalnie migruje w stronę wielokanałowości i spersonalizowanej komunikacji z klientem*. Emitent jako jeden z liderów rynku call center w Polsce oferuje usługi w ramach wielokanałowego i kompleksowego centrum obsługi klienta prowadzonego za pośrednictwem wszystkich dostępnych kanałów komunikacji: połączeń telefonicznych przychodzących i wychodzących, kontaktów za pośrednictwem emaila, czata, social mediów, transmisji video, voicebotów, infolinii oraz pozostałych usług wsparcia takich jak kompleksowe wsparcie procesów biznesowych (backoffice).

### Robotyzacja przyszłością branży call center

Przewiduje się, że w 2025 roku rynek związany z automatyzacją obsługi klienta osiągnie globalną wartość na poziomie 126 mld dolarów, natomiast rynek chatbotów, czyli oprogramowania wykorzystywanego do kontaktu z klientami i zastępujących człowieka w komunikacji klasy omnichannel około 100 mld dolarów. Badania niezależnych firm badawczych dowodzą, iż w ciągu najbliższych 5 lat nawet 40% stanowisk w call center może zostać zlikwidowanych, a miejsce ludzi zajmą roboty oraz rozwiązania technologiczne oparte na sztucznej inteligencji (*artificial intelligence*). Stanie się to możliwe dzięki zautomatyzowaniu szeregu procesów biznesowych. Rynek automatyzacji rośnie na świecie w tempie 20% rocznie i do 2024 roku może osiągnąć wartość 5 miliardów dolarów. Głównym zadaniem tego typu rozwiązań technologicznych jest usprawnienie obsługi klienta (skrócenie czasu reakcji na zapytanie, dopasowanie odpowiedzi do jego potrzeb) i ułatwienie pracy konsultantom dzięki zautomatyzowaniu powtarzalnych zadań. Ponadto sztuczna inteligencja będzie realnym wsparciem dla wielu firm nastawionych na skalowanie i obsługę klientów z różnych stref czasowych w systemie całodobowym. W ciągu najbliższych lat nawet 85 % interakcji klientów z firmami odbędzie się bez już kontaktu z człowiekiem, a większość procesów obsługowych przejmą boty bazujące na sztucznej inteligencji. Zadaniem botów jest odciążenie procesów realizowanych przez call center i zautomatyzowanie prostych, powtarzalnych procesów, dzięki czemu doświadczonych pracowników będzie można przesunąć do obsługi procesów o wiele bardziej skomplikowanych i wymagających. Kanały cyfrowe nigdy dotąd nie pełniły aż tak istotnej roli w komunikacji z klientem. W dobie epidemii koronawirusa i znaczących ograniczeniach dotyczących tradycyjnych form kontaktów biznesowych, stają się one niezbędne dla utrzymania ciągłości biznesowej. Ponieważ świadomość firm dotycząca wagi kanałów cyfrowych jako kluczowego narzędzia dla utrzymania odpowiedniej jakości obsługi klienta stale rośnie, branżę call center należy ocenić jako bardzo perspektywiczną. Istotnym kierunkiem dalszego rozwoju Emitenta jest stale podnoszenie jakości oferowanych usług poprzez rozwój narzędzi technologicznych wykorzystujących rozwiązania bazujące na elementach sztucznej inteligencji oraz automatyzowaniu części procesów biznesowych.

### Wyjście z usługami na rynki zagraniczne jako jeden z kierunków dalszego rozwoju

z uwagi na skalę działania, kompleksową ofertę, doświadczenie oraz wysoką wiarygodność, Emitent posiada przewagi konkurencyjne umożliwiające pozyskiwanie kontraktów w dużej skali oraz możliwości do przejmowania obsługi pełnych procesów biznesowych. Skala działalności Spółki jako podmiot dostarczający wyspecjalizowane produkty z obszaru call center i outsourcingu, uzupełnione o technologie procesowe i umiejętność odsprzedaży dodatkowych usług, a także ustabilizowana od lat pozycja rynkowa, pozwala pozyskiwać klientów nie tylko na rynku polskim, ale też na rynkach zagranicznych. Przykładem takiego klienta jest globalny dostawca usług marketingowych oferowanych przedsiębiorcom w kilkunastu krajach Europy za pośrednictwem Internetu. Duże firmy europejskie, zwłaszcza z Europy Zachodniej poszukują dziś partnerów biznesowych oferujących usługi BPO, w tym call center, którzy będą w stanie zapewnić odpowiednią skalę działalności i jakość oferowanego serwisu w bardzo konkurencyjnych cenach, biorąc pod uwagę stawki godzinowe konsultantów na rynku polskim w porównaniu z takimi krajami jak Niemcy czy Francja. W przypadku Emitenta procesowi temu sprzyja otoczenie biznesowe, ponieważ Polska pozostaje liderem rynku usług outsourcingowych w regionie Europy Środkowo-Wschodniej (CEE), notując od wielu lat wzrosty na średniorocznym poziomie wynoszącym ponad 20%. Według różnych analiz rynkowych, trend ten powinien zostać utrzymany przez co najmniej kilka kolejnych lat czemu niewątpliwie sprzyja fakt zmiany zachowań konsumentów spowodowanych pandemią. Pojawienie się pandemii koronawirusa w Europie i związany z tym spadek PKB w krajach Europy Zachodniej, może pozytywnie wpłynąć na wzrost zainteresowania usługami Emitenta.

Podsumowując, perspektywy rozwoju Emitenta w 2021 roku należy oceniać w kontekście:

- faktycznego wpływu pandemii koronawirusa Covid-19 na pozycję rynkową Emitenta, utrzymanie posiadanych oraz pozyskiwanie nowych kontraktów, zwłaszcza w segmencie call center;
- maksymalnego ograniczenia negatywnych skutków ograniczeń administracyjnych związanych z pandemią, w tym utrzymania miejsc pracy, zminimalizowania ewentualnych strat oraz zachowania stabilnej sytuacji finansowej, a w dalszej perspektywie:
- dywersyfikacji portfolio klientów nakierowanej na wzrost współpracy z firmami niezwiązanymi z sektorem publicznym oraz szerokie wyjście na rynki zagraniczne;
- systematycznej rozbudowy portfolio projektów realizowanych w modelu *nearshoring* przy wykorzystaniu zasobów technologicznych i osobowych zlokalizowanych w Polsce;
- rozwijania kolejnych projektów regionalnych obejmujących kraje Europy Środkowej i Wschodniej realizowanych dla polskich i zagranicznych spółek prowadzących działalność na wielu rynkach.

## **2.6. Opis istotnych czynników ryzyka i zagrożeń z określeniem, w jakim stopniu Grupa Kapitałowa Arteria S.A. jest na nie narażona**

Zarząd Grupy Kapitałowej Arteria S.A. nie sporządza analizy wrażliwości poszczególnych ryzyk rynkowych oraz ich potencjalnego wpływu na wyniki finansowe oraz kapitały własne na dzień bilansowy w rozumieniu MSSF 7 i ocenia jako niemożliwe do precyzyjnego oszacowania.

### Ryzyko związane z pandemią koronawirusa COVID-19

Wystąpienie stanu epidemicznego stanowi najistotniejsze ryzyko dla dalszej działalności Emitenta oraz wyników finansowych najbliższych kwartałów. Zarząd Emitenta na bieżąco monitoruje sytuację, oceniając potencjalny wpływ pandemii, jak i działań realizowanych w związku z tym przez władze, dokonując identyfikacji ryzyk w celu bieżącego podejmowania działań prewencyjnych, mających neutralizować lub minimalizować jej negatywne skutki. Identyfikując najistotniejsze, potencjalne ryzyka Emitent wskazuje na następujące:

#### - ryzyko wpływu pandemii na otoczenie rynkowe

Bezprecedensowa sytuacja związana z ogólnosiwiatową skalą i tempem rozprzestrzeniania się koronawirusa wpłynęła negatywnie na krajową i ogólnosiwiatową gospodarkę. Według powszechnych przewidywań ekonomistów, wpływ ten może mieć charakter długofalowy także po ustaniu (lub po znaczącym ograniczeniu) bezpośredniego zagrożenia ze strony COVID-19. To z kolei przełoży się na pogorszenie warunków funkcjonowania wielu przedsiębiorstw związanych ze spadkiem popytu na wiele produktów i usług. Nie można wykluczyć ryzyka, że sytuacja ta w negatywny sposób dotknie Emitenta, który będzie podlegać wskazanym czynnikom, co zwłaszcza w przypadku znaczącego obniżenia popytu na wybrane usługi ze strony klientów może mieć istotny negatywny wpływ na sytuację finansową Emitenta i możliwości jej rozwoju. Z kolei przewidywany wysoki poziom bezrobocia (co na razie nie wystąpiło) może ułatwiać przedsiębiorstwom pozyskiwanie pracowników i obniżenie kosztów pracy, co może mieć znaczenie także dla Emitenta. Ostateczny wpływ pandemii i wywołanego nią kryzysu ekonomicznego na rynku globalnym i krajowym jest jednak trudny do przewidzenia. Zarząd Emitenta będzie monitorować otoczenie rynkowe i dostosowywać dalszą strategię działania do zmieniających się okoliczności.

#### - ryzyko ograniczenia zakresu współpracy z obecnymi i przyszłymi klientami

W związku z pojawieniem się stanu epidemicznego, wiele przedsiębiorstw podjęło decyzję o znaczącym zmniejszeniu dotychczasowej skali działalności, a w niektórych przypadkach o całkowitym zaprzestaniu realizacji usług. Obecnie sytuacja ta dotyczy mniejszości klientów Emitenta oraz spółek od niego zależnych. Nie można jednak wykluczyć ryzyka, że skala tego zjawiska zwiększy się na skutek rzeczywistego wpływu epidemii na działalność klientów, ich własnej kondycji finansowej, otoczenia rynkowego, ogólnej sytuacji gospodarczej, bądź innych czynników, które pojawiły się lub mogą się pojawić w związku z przedłużającym się stanem epidemicznym. Ryzyko wystąpienia takiego zjawiska będzie całkowicie niezależne od decyzji i działań podejmowanych przez Emitenta mających na celu utrzymanie skali dotychczasowej współpracy. Zarząd Emitenta podobnie jak zarządy spółek zależnych pozostają w stałym kontakcie ze swoimi klientami i wszędzie tam, gdzie jest to możliwe prowadzą rozmowy w celu wypracowywania rozwiązań minimalizujących ryzyko decyzji o zmniejszeniu skali dotychczasowej współpracy, a w przypadku potencjalnych klientów monitorują na bieżąco możliwość powrotu do rozmów na temat zawarcia kontraktów.



-ryzyko związane z większą presją cenową ze strony kontrahentów

Sytuacja związana z COVID-19 i pogarszającą się kondycją finansową wielu klientów Emitenta sprawia, że ryzyko wystąpienia presji cenowej z ich strony może okazać się wyższe niż do tej pory. Emitent jest narażony na presję cenową zarówno w trakcie renegotjacji warunków istniejących jak i pozyskiwania nowych kontraktów. Jest to wynikiem zarówno konkurencji rynkowej jak i potrzeby ścisłej kontroli kosztów działalności operacyjnej przez klientów. W opinii Zarządu Emitenta istnieje ryzyko, iż zjawisko to może ulec obecnie nasileniu w związku z pogorszeniem się sytuacji ekonomicznej wielu branż i przedsiębiorstw. Dalszy wzrost presji cenowej w poszczególnych usługach może wpłynąć na rentowność zarówno bieżących i przyszłych kontraktów realizowanych zarówno przez Emitenta jak i spółki od niego zależne. Odpowiedzią na ryzyko wzrostu skali tego zjawiska, w przypadku Emitenta będzie utrzymanie wysokiej jakości oferowanych usług oraz unikalna na polskim rynku kompleksowość oferty, przygotowana do obsługi pełnych procesów biznesowych, co do pewnego stopnia powinno ograniczyć ryzyko zwiększonej presji cenowej.

- ryzyko powstania opóźnień zapłaty należności od odbiorców

Specyfikę działalności Emitenta charakteryzuje dysproporcja pomiędzy długością splotu należności handlowych od odbiorców, a terminami spłaty własnych zobowiązań w stosunku do dostawców oraz pracowników. Fakt ten stwarza duże zapotrzebowanie Emitenta na kapitał obrotowy, w szczególności w okresie uruchamiania nowych projektów call center. Istnieje zatem ryzyko, że w sytuacji spowodowanej pandemią, w której nastąpić mogą znaczące opóźnienia w płatnościach od dużych odbiorców, mogą pojawić się okresowe opóźnienia w regulowaniu zobowiązań, co w oczywisty sposób może mieć negatywny wpływ na sytuację ekonomiczną i wyniki finansowe Emitenta. Ryzyko okresowych problemów z płynnością, Zarząd Emitenta stara się ograniczać wykorzystując zewnętrzne źródła finansowania takie jak posiadane kredyty bankowe czy wykorzystując subwencje dostępne w ramach programów pomocowych dla przedsiębiorstw w ramach tzw. tarczy antykryzysowej.

- ryzyko utraty niektórych klientów

Wystąpienie pandemii koronawirusa i jej skutków, poza czynnikami opisanymi powyżej niesie ze sobą ryzyko, iż wiele firm, wobec trudności związanych zarówno z ich własną sytuacją finansową lub operacyjną, jak i ograniczeniami w prowadzeniu handlu, kontaktów z potencjalnymi klientami czy w logistyce międzynarodowej, znacząco ograniczy planowane na 2021 rok budżety przeznaczone na obsługę klientów, wsparcie sprzedaży, działania marketingowe, promocyjne i eventowe. Obecnie sytuacja ta dotyczy mniejszości klientów Emitenta oraz jednostek od niego zależnych, nie można jednak wykluczyć ryzyka, iż zjawisko to będzie narastać w przyszłości, a jego następstwem będzie utrata niektórych klientów. Aby ograniczyć to ryzyko, Zarząd podejmuje działania w zakresie bieżącego monitorowania sytuacji swoich kontrahentów, aby minimalizować prawdopodobieństwo wystąpienia tego typu problemów w przyszłości.

-ryzyko związane z koniecznością zmiany organizacji pracy Emitenta i spółek od niego zależnych

Wśród czynników mających wpływ na działalność Emitenta od momentu wystąpienia na terenie Polski pandemii koronawirusa COVID-19 należy wskazać na konieczność dokonania zmian w organizacji pracy (w tym wprowadzenie modelu pracy zdalnej) będących następstwem wzmożonej ostrożności wynikającej z obaw przed zakażeniem pracowników koronawirusem, administracyjnymi ograniczeniami w przemieszczaniu się oraz zamknięciu placówek oświatowych. Zmiana dotychczasowych zasad organizacji pracy rodziła ryzyko wystąpienia trudności we właściwej realizacji usług w wybranych obszarach i obniżenia efektywności pracy, co mogło mieć negatywny wpływ na realizację umów z klientami oraz funkcjonowanie organizacji. W ocenie Zarządu Emitenta wpływ tych czynników na osiągnięte wyniki nie był do tej pory bardzo znaczący, tym niemniej nie można wykluczyć ryzyka wzrostu jego istotności w przyszłości, jeśli stan taki będzie ulegał przedłużeniu. W związku z tym podjęte zostały działania mające na celu elastyczne dostosowanie się organizacji pracy do zmieniającej się sytuacji, a także zintensyfikowano komunikację wewnętrzną z pracownikami oraz zewnętrzną z kontrahentami w celu bieżącego ustalania najbardziej efektywnych sposobów działania. Powinno to ograniczać ryzyko negatywnego wpływu wyżej wymienionych czynników na działalność Emitenta oraz spółek od niego zależnych.

Podsumowując, mimo braku możliwości oszacowania realnych skutków pandemii zarówno dla Emitenta jak i całego otoczenia rynkowego, Zarząd Emitenta podjął wszelkie działania mające na celu minimalizację ryzyk związanych z zajściem okoliczności, które mogą uniemożliwić realizację strategii Emitenta oraz plany jego dalszego rozwoju. Zarząd Emitenta zaznacza jednocześnie, iż, z uwagi na dynamikę rozwoju sytuacji oraz w związku z wystąpieniem czynników na które Emitent nie ma wpływu, nie można wykluczyć ryzyka pojawienia się któregoś lub nawet wszystkich z wyżej wymienionych ryzyk, których wpływ na Spółkę może okazać się bardzo istotny, a w efekcie uniemożliwić prowadzenie działalności w obecnym kształcie.

#### Ryzyko niepowodzenia strategii Emitenta

Istotnym czynnikiem mającym bezpośredni wpływ na realizację strategii Emitenta w ciągu najbliższych kwartałów będzie miało ryzyko związane z wystąpieniem koronawirusa COVID-19 oraz jego konsekwencjami dla gospodarki w zakresie opisanym powyżej. W związku z tym, Zarząd Emitenta zapewnia, że w przypadku wystąpienia któregośkolwiek z wyżej wymienionych ryzyk, mogących mieć znaczący, negatywny wpływ na wyniki finansowe osiągnięte przez Spółkę oraz jej wartość rynkową, Emitent zmodyfikuje odpowiednio strategię i dokona niezbędnej korekty przyjętych założeń w taki sposób, który zapewni osiągnięcie zakładanych celów strategicznych, przewidzianych na 2021 rok i lata kolejne. Zarząd Spółki posiada różne scenariusze dalszego rozwoju Spółki, przygotowane w kilku wariantach uzależnionych od realnych skutków pandemii, zarówno dla Spółki, rynków, na których działa jak i całej gospodarki.

Emitent prowadził w latach wcześniejszych aktywną działalność operacyjną na rynku akwizycji i przejęć czego dowodem jest m.in. przejęcie kilku spółek z branży contact center. Decyzje o przejęciu tych spółek poprzedziła szczegółowa analiza kondycji finansowej potencjalnych celów akwizycyjnych, ich udziałów rynkowych oraz badanie posiadanych zasobów, prowadzone przy pełnym zaangażowaniu zarówno Emitenta jak i przy pomocy doświadczonych, zewnętrznych doradców finansowych, prawnych i podatkowych. Nie można zatem wykluczyć, iż korzystając z posiadanych doświadczeń i zasobów, Emitent będzie także w przyszłości zainteresowany akwizycjami kolejnych spółek z branży, o ile będą one dysponować komplementarnym zakresem usług lub odpowiednim portfelem klientów, który uzupełni obecną ofertę rynkową Spółki. Zarząd zwraca w związku z tym uwagę, iż każda - nawet najlepiej przygotowana akwizycja - obarczona jest ryzykiem niepowodzenia, którego nie da się wykluczyć całkowicie. Nie jest również możliwe przewidzenie wszystkich efektów związanych z połączeniem jednostek gospodarczych oraz decyzji pracowników przejmowanych podmiotów.

#### Ryzyko związane z czynnikami ekonomicznymi i politycznymi

Działalność Emitenta, tak jak każdego innego przedsiębiorcy, uzależniona jest od takich czynników jak: poziom PKB, inflacja, podatki, zmiany ustawodawstwa, bezrobocie, stopy procentowe, czy dekonunktura na rynku kapitałowym. Szczególnie istotne może okazać się wystąpienie wskazanych ryzyk po ustaniu zagrożenia epidemicznego z uwagi na trudną dziś do przewidzenia skalę i wpływ pandemii na gospodarkę. Niekorzystny trend kształtowania się tych czynników gospodarczych może mieć negatywny wpływ na działalność Spółki. Emitent stara się minimalizować możliwość wystąpienia opisanych ryzyk poprzez dywersyfikację prowadzonej działalności w kilku obszarach, stałe rozszerzanie portfela odbiorców swoich usług oraz ciągły wzrost jakościowy oferowanych produktów i usług.

#### Ryzyko wypowiedzenia umów przez banki lub firmy leasingowe

Emitent finansuje swoją działalność zarówno kapitałem własnym, jak również przy pomocy takich instrumentów jak kredyty bankowe oraz leasing. Ewentualne nieprzedłużenie lub wypowiedzenie umowy kredytowej przez któryś z podmiotów finansujących mogłoby mieć negatywny wpływ na płynność finansową i doprowadzić do pogorszenia wyników finansowych Emitenta. Zarząd Spółki rzetelnie i terminowo wypełnia zobowiązania wobec instytucji finansujących zarówno w zakresie spłaty zobowiązań jak i innych uzgodnień, w tym utrzymywania zabezpieczeń i odpowiednich poziomów wskaźników finansowych, nie mniej ryzyko wypowiedzenia ww. umów Zarząd Emitenta uznaje za możliwe. Emitent posiada zobowiązania oprocentowane (kredyty i leasing) co naraża go na ryzyko zmian stóp procentowych, których wzrost może zwiększyć koszt finansowania, a tym samym obniżyć rentowność działalności.

#### Ryzyko zmiennego otoczenia prawnego

Potencjalne zagrożenie dla działalności Emitenta stanowi zmiana przepisów prawa bądź zmiana ich dotychczasowej interpretacji. W szczególności dotyczy to silnie regulowanej gałęzi prawa, jaką jest ochrona danych osobowych, która bezpośrednio kształtuje działalność Spółki. W związku z przystąpieniem Polski do Unii Europejskiej, Polskie prawo znajduje się w fazie dostosowywania wewnętrznych regulacji do przepisów obowiązujących w Unii Europejskiej. Z kolei duża zmienność polskich przepisów prawa oraz ich interpretacji może mieć negatywny wpływ na funkcjonowanie Emitenta, zwłaszcza jeśli zmiany te dotyczą prawa gospodarczego, prawa podatkowego, prawa pracy, prawa ubezpieczeń społecznych oraz prawa z zakresu papierów wartościowych. Takie zmiany mogą być niekorzystne dla sytuacji finansowej i operacyjnej Emitenta, w tym mogą powodować zwiększenie kosztów prowadzenia działalności gospodarczej, zmniejszenie osiąganych zysków bądź utrudnienia lub ograniczenia możliwości prowadzenia działalności gospodarczej. Występujące

niejasności i niejednorodność w interpretacji przepisów prawa przysparzają znacznych trudności na etapie stosowania tych przepisów zarówno przez przedsiębiorców, jak i przez sądy i organy administracyjne. Powyższe powoduje ryzyko zaistnienia na tym tle potencjalnych sporów, których stroną będzie Emitent lub podmiot od niego zależny. Wyroki wydawane przez sądy i organy administracyjne bywają niekonsekwentne i nieprzewidywalne, co zmniejsza ich przydatność jako wykładni prawa. Emitent korzysta ze stałej obsługi prawnej i stara się minimalizować ryzyko płynące ze zmian otoczenia prawnego, jednakże nie jest w stanie całkowicie go wykluczyć.

#### Ryzyko związane z utrzymaniem profesjonalnej kadry

Emitent prowadzi działalność usługową, którego ważnym aktywem są ludzie, ich wiedza, doświadczenie i umiejętności. To właśnie wysoko wykwalifikowana i zmotywowana kadra menedżerska jest istotnym czynnikiem warunkującym sukces w działalności Emitenta. Zatem potencjalna utrata najlepszych menedżerów lub osób o unikalnych kwalifikacjach może wiązać się z ryzykiem okresowego pogorszenia się jakości zarządzania poszczególnymi obszarami biznesowymi, bądź obniżonymi możliwościami realizacji zadań na rzecz klientów, co w konsekwencji mogłoby negatywnie wpłynąć na wyniki finansowe Emitenta lub tempo realizacji planów rozwojowych. W celu ograniczenia powyższych ryzyk, Zarząd Spółki prowadzi szereg aktywnych działań mających na celu utrzymanie i pozyskanie najlepszych managerów i pracowników, oferując najlepszym z nich atrakcyjne warunki płacowe i systemy motywacyjne uzależnione od efektywności pracy. Należy podkreślić, że kluczowe osoby są związane z Arterią S.A. od wielu lat oraz - jak na warunki rynkowe - są odpowiednio wynagradzane.

#### Ryzyka związane z przyszłością rynku pracy

Praca konsultantów pracujących w branży call center w charakterze telemarketerów zwykle nie wymaga specjalistycznego wykształcenia i jest stosunkowo nisko opłacana. Zazwyczaj podejmują ją studenci lub osoby, które nie posiadają wyższego wykształcenia. Do tej pory charakterystyczne było zjawisko deficytu osób zainteresowanych tego typu zatrudnieniem, szczególnie na rynku warszawskim co wiązało się z koniecznością podwyżki wynagrodzeń. Emitent podejmował kroki mające na celu zminimalizowanie ryzyka braku pracowników przede wszystkim poprzez migrację znaczącej części projektów do ośrodków poza Warszawą co skutkowało niższymi kosztami ich prowadzenia oraz znacząco wyższą w stosunku do warszawskiego, stabilnością zatrudnienia telemarketerów. Ponadto, w porównaniu ze standardami rynkowymi, znacząca część kontraktów realizowanych w ramach usług świadczonych przez Emitenta wymaga zatrudnienia wyżej wykwalifikowanych specjalistów (w szczególności w wielojęzycznych projektach zagranicznych). Oznacza to z jednej strony konieczność sprostania wyższym wymaganiom finansowym, ale z drugiej strony zapewnia znacząco niższą rotację konsultantów. Skutkiem pojawienia się pandemii koronawirusa COVID-19, może być większa niż do tej pory dostępność pracowników i wzrost ich zainteresowania podjęciem zatrudnienia w branży call center, co może okazać się zjawiskiem korzystnym z punktu widzenia Emitenta.

#### Ryzyko niezrealizowanych kontraktów

Działalność Emitenta polega w dużej mierze na realizacji projektów outsourcingowych o wysokim stopniu złożoności. Ryzyko niezrealizowania danego kontraktu może wiązać się z jego natychmiastowym zakończeniem, złożeniem reklamacji lub wystąpieniem przez klienta z roszczeniami finansowymi. Konsekwencją może być także wycofanie się kontrahenta ze współpracy, co może z kolei wpłynąć na odpływ obecnych klientów oraz ograniczone możliwości pozyskania nowych kontraktów. Zarząd Emitenta stara się minimalizować tego typu ryzyka podpisując umowy, które precyzyjnie definiują zakres obowiązków Spółki przy świadczeniu usług. Określone są również konsekwencje niewykonania lub niewłaściwego wykonania danej usługi oraz wyrządzenia szkody w związku z wykonywaną usługą. Typowe sankcje zapisane w umowach zawartych przez Emitenta obejmują konieczność naprawienia szkody oraz kary pieniężne. Wystąpienie tego typu zdarzeń może mieć istotny negatywny wpływ na osiągnięte w przyszłości wyniki finansowe. Ponieważ powody niewłaściwego wykonania usługi to zwykle błędy ludzkie oraz awarie infrastruktury informatycznej, których nie da się całkowicie wykluczyć, Emitent przykładając szczególną wagę do jakości świadczonych usług i minimalizacji prawdopodobieństwa wystąpienia takich błędów lub awarii. W tym kontekście wymienić należy m.in. wdrożone procedury kontroli jakości szkolenia kadry, monitoring wykonywanych prac i informatyzację procesu świadczenia usług. Emitent zawarł również polisy ubezpieczeniowe, chroniące go w przypadku roszczeń klientów w związku z niewłaściwym wykonaniem niektórych usług. Wystąpienie powyższych zdarzeń może mieć pewien wpływ na sytuację i wyniki finansowe Emitenta. Należy jednak podkreślić, iż w kilkunastoletniej historii działalności Spółki, sytuacja taka nie miała

miejsca na znaczącą skalę. Zarząd dba o zatrudnienie profesjonalnej kadry, którą tworzą osoby posiadające wysokie kompetencje oraz wieloletnie doświadczenie w realizacji podobnych procesów.

#### Ryzyko związane z prowadzeniem działalności przy wykorzystaniu technologii informatycznych

Działalność Emitenta odbywa się przy wykorzystaniu infrastruktury informatycznej oraz dedykowanego oprogramowania. W związku z tym, Emitent jest narażony na awarie infrastruktury, które mogą prowadzić do ograniczeń w dostępie do wykorzystywanych systemów informatycznych. Najczęstsze rodzaje awarii obejmują przerwy na łączach światłowodowych oraz błędy wykorzystywanych aplikacji. Główną konsekwencją awarii jest przestój w realizacji usług i ponoszone w związku z tym koszty. W przypadku dłuższego zablokowania dostępu klienta do aplikacji, Emitent może być dodatkowo narażony na naliczenie kar umownych. W związku z powyższym, poważne awarie infrastruktury informatycznej mogą mieć istotny negatywny wpływ na osiągnięte w przyszłości wyniki finansowe. Najpoważniejsze konsekwencje z punktu widzenia odpowiedzialności Emitenta miałyby awaria prowadząca do permanentnej utraty przechowywanych danych lub ich ujawnienia podmiotom nieuprawnionym. Ryzyko tego typu zdarzenia Zarząd Emitenta ocenia jednak jako znikome. Emitent wdrożył szereg narzędzi i procedur, które z jednej strony ograniczają ryzyko wystąpienia sytuacji awaryjnej, z drugiej minimalizują ewentualne szkody spowodowane tego typu sytuacją.

#### Ryzyko naruszenia przepisów związanych z ochroną danych osobowych

Specyfika działalności Emitenta związana z realizacją większości projektów call center z wykorzystaniem baz danych stwarza potencjalne ryzyko, iż osoby trzecie mogą wystąpić w stosunku do Spółki z roszczeniami o naruszenie przepisów o ochronie danych osobowych. Naruszenie przepisów dotyczących danych osobowych może też skutkować nałożeniem kar przez organ nadzorczy. Związane z tym postępowania mogą być kosztowne i absorbujące dla osób zarządzających Emitentem. Spółka posiada świadomość potencjalnego ryzyka w tym obszarze i podjęła działania w celu jego minimalizacji. W związku z powyższym Emitent przykłada ogromną wagę do zgodności z prawem oraz bezpieczeństwa baz danych, które wykorzystuje w realizowanych projektach. W Jednostce Dominującej oraz w spółkach zależnych obowiązuje Polityka Bezpieczeństwa danych osobowych oraz stosowne instrukcje dotyczące sposobu zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych oraz postępowania w sytuacji naruszenia danych osobowych. Treść powyższych dokumentów jest w pełni zgodna z zapisami Ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych 2016/679 („RODO”). Systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych, z których korzysta Emitent zabezpieczone są przed utratą tych danych spowodowaną awarią zasilania lub zakłóceniami w sieci zasilającej. System informatyczny przetwarzający dane osobowe wyposażony jest w mechanizmy uwierzytelniania użytkownika oraz kontroli dostępu do tych danych. Proces przetwarzania danych osobowych podlega nadzorowi osób odpowiedzialnych za ochronę danych osobowych, które są rozliczane za efekty swoich prac bezpośrednio przez Zarząd Emitenta.

#### Ryzyko związane z zarządzaniem instrumentami finansowymi, ryzyko walutowe oraz ryzyko stopy procentowej

Emitent korzysta z instrumentów finansowych takich jak kredyty bankowe, pożyczki, obligacje, umowy leasingu i środki pieniężne oraz innych instrumentów finansowych takich jak należności i zobowiązania z tytułu dostaw i usług, które powstają bezpośrednio w toku prowadzonej przez nią działalności. Główne rodzaje ryzyka wynikające z instrumentów finansowych Emitenta obejmują ryzyko stopy procentowej, ryzyko walutowe oraz ryzyko związane z płynnością finansową. Narażenie na ryzyko wywołane zmianami stóp procentowych dotyczy przede wszystkim długoterminowych zobowiązań finansowych, które nie są zabezpieczone za pomocą pochodnych instrumentów finansowych. Zobowiązania z tytułu kredytów bankowych są oprocentowane według zmiennej stopy procentowej, która jest aktualizowana w następstwie decyzji Rady Polityki Pieniężnej. Ryzyko walutowe w przypadku Emitenta należy określić jako nieistotne. W przypadku ryzyka związanego z płynnością finansową, monitorowane są one z wykorzystaniem narzędzi planowania płynności, które wspierają ciągłość finansowania poprzez wykorzystywanie różnych źródeł finansowania. W opinii Zarządu, poziom płynności finansowej Emitenta należy uznać za umożliwiający prowadzenie działalności operacyjnej w sposób niezagrożony zarówno na dzień sporządzenia sprawozdania finansowego jak i w okresie co najmniej 12 kolejnych miesięcy.

### **2.7. Wskazanie postępowań toczących się przed sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej, z uwzględnieniem informacji dotyczących zobowiązań albo wierzytelności Spółki lub jednostki od niego zależnej, których wartość stanowi, co najmniej 10 % kapitałów własnych Spółki**

Spółka zależna Emitenta tj. Rigall Arteria Management spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa prowadzi spór sądowy w sprawie zasądzenia od Banku Handlowego w Warszawie S.A. znaczącej

kwoty z tytułu wynagrodzenia prowizyjnego od umów zawartych w czasie trwania umowy agencyjnej pomiędzy stronami sporu, wynikającej z intensywnej eksploatacji relacji handlowych z pozyskanymi przez Spółkę klientami, jak i po jej zakończeniu (świadczenie wyrównawcze). Wartość sporu wynosi:

- 386.139.808,89 złotych wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty - tytułem wynagrodzenia prowizyjnego od umów zawartych w czasie trwania umowy agencyjnej z klientami pozyskanymi przez Rigall poprzednio dla umów tego samego rodzaju (art. 791 § 1 w zw. z art. 761<sup>3</sup> w zw. z art. 758<sup>1</sup> k.c.);
- 50.017.463,89 złotych wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty - tytułem świadczenia wyrównawczego o którym mowa w art. 764<sup>3</sup> k.c.
- zwrot kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Sprawie została nadana sygn. akt XXVI GC 10/19. Wprowadzone restrykcje administracyjne w połowie marca 2020 roku skutkujące m.in. czasowym wstrzymaniem działalności sądów powszechnych i zwotywnia rozpraw, z dużym prawdopodobieństwem wpłynę na wydłużenie postępowania i wydania wyroku w tej sprawie.

W dniu 18 września 2020 roku, Zarząd Emitenta powziął wiadomość dotyczącą czynności podjętej przez Sąd Najwyższy, który na skutek wcześniejszej skargi kasacyjnej strony powodowej od wyroku Sądu Apelacyjnego, postanowił przedstawić TSUE (Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej) pytanie prejudycjalne w sprawie „o nakazanie dotyczącej prowizji od umów zawartych w czasie trwania umowy agencyjnej bez udziału agenta, ale z klientami pozyskanymi przez agenta poprzednio dla umów tego samego rodzaju”.

Treść pytania: „Czy w świetle brzmienia i celu art.7 ust.1 lit. b dyrektywy Rady 86/653/EWG z dnia 18 grudnia 1986 r. w sprawie koordynacji ustawodawstwa Państw Członkowskich odnoszących się do przedstawicieli handlowych działających na własny rachunek (Dz.Urz.UE 382 z 31.12.1986, s- 17-21) przepis ten należy rozumieć jako przyznający przedstawicielowi handlowemu działającemu na własny rachunek bezwzględne prawo do prowizji od umowy zawartej w czasie trwania umowy agencyjnej z osobą trzecią, którą on już wcześniej odnośnie transakcji tego samego rodzaju pozyskał jako klienta czy też uprawnienie to może zostać wyłączone w umowie?”. Zarząd Arteria S.A. nie posiada informacji w jaki sposób skierowanie powyższego pytania prawnego przez Sąd Najwyższy do TSUE wpłynie na dalszy bieg postępowania i ostateczny wynik sprawy.

Poza wymienionym postępowaniem w raportowanym okresie nie toczyło się inne postępowanie przed sądem lub innymi organami o istotnym znaczeniu dla Emitenta.

## **2.8. Informacja o podstawowych produktach, towarach lub usługach wraz z określeniem wartościowym i ilościowym ich udziału w sprzedaży Grupy Kapitałowej ogółem, a także zmianach w tym zakresie w danym roku obrotowym**

Grupa Kapitałowa Arteria S.A. jest liderem na rynku outsourcingu procesów biznesowych w Polsce. Swoją działalność prowadzi w ramach dwóch pionów biznesowych: segmentu Contact Center oraz Wsparcia Sprzedaży. Posiada szerokie portfolio klientów pochodzące z wielu branż opierające się o wieloletnie kontrakty z długim okresem wypowiedzenia. Dysponuje dziś największym komercyjnym call center na rynku polskim specjalizującym się w oferowaniu zaawansowanych usług klasy customer care realizowanych z wykorzystaniem zintegrowanych technologicznie struktur telemarketingowych, które dysponują 2 200 stanowiskami łącznie w ośmiu lokalizacjach na terenie całego kraju. Rosnącym biznesowo kierunkiem rozwoju jest sprzedaż zagraniczna, której głównym partnerem jest dziś globalny klient w segmencie marketingu internetowego. Obecnie współpraca ta jest prowadzona na dziesięciu rynkach Europy Środkowej i Wschodniej (Rosja, Ukraina, Rumunia, Węgry, Czechy, Słowacja, Białoruś, Kazachstan, Polska, Litwa). Skala tego projektu rośnie nieprzerwanie począwszy od początku 2015 roku.

Na działalność operacyjną w segmencie Wsparcia Sprzedaży składa się wsparcie technologiczne i operacyjne, w tym zarządzanie dokumentami i usługami back-office, dostarczanie specjalistycznych systemów IT, doradztwo operacyjne i projektowanie procesów biznesowych, realizacja kampanii marketingowych, programów lojalnościowych, usług merchandisingowych oraz projektowanie, produkcja i dystrybucja materiałów POSM.

Dane finansowe dotyczące poszczególnych segmentów znajdują się w Nocie 6.33. do skonsolidowanego sprawozdania finansowego.

## **2.9. Informacja o rynkach zbytu, z uwzględnieniem podziału na rynki krajowe i zagraniczne, oraz informacje o źródłach zaopatrzenia w materiały do produkcji, w towary i usługi, z określeniem uzależnienia od jednego lub więcej odbiorców i dostawców, a w przypadku, gdy udział jednego odbiorcy lub dostawcy osiąga co najmniej 10 % przychodów ze sprzedaży ogółem - nazwy (firmy) dostawcy lub odbiorcy, jego udział w sprzedaży lub zaopatrzeniu oraz jego formalne powiązania ze Spółką**

Grupa Kapitałowa Arteria S.A. nie jest uzależniona od jednego odbiorcy ani od jednego dostawcy. Należy jednak zaznaczyć, iż w 2020 roku udział dwóch kontrahentów w przychodach Grupy Kapitałowej Arteria S.A. przekraczał 10%. Na przychody Grupy Kapitałowej składają się przychody pochodzące łącznie z kilkudziesięciu projektów dla dużych klientów z wielu branż, przede wszystkim z obszarów: energia elektryczna i gazowa, telekomunikacja i IT, finanse i ubezpieczenia, FMCG i usługi oraz wydawnictwa i media. Grupa Kapitałowa Arteria S.A. posiada szeroki i stabilny portfel klientów, z których zdecydowana większość współpracuje na bazie długoterminnych kontraktów. Wszystkie projekty realizowane przez Grupę były operacyjnie prowadzone na terenie Polski.

## **2.10. Informacja o zawartych umowach znaczących dla działalności Grupy Kapitałowej, w tym znanych Spółce umowach zawartych pomiędzy akcjonariuszami (wspólnikami), umowach ubezpieczenia, współpracy lub kooperacji**

Emitent opisał wszystkie istotne wydarzenia (w tym znaczące umowy) dla działalności Spółki w pkt. 2.3 (w 2020 roku) i pkt.2.4 (po zakończeniu okresu sprawozdawczego do dnia publikacji). Ponadto Zarząd informuje, iż w raportowanym okresie nie powziął informacji na temat umów zawartych pomiędzy akcjonariuszami, znaczących umów ubezpieczenia współpracy lub kooperacji.

## **2.11. Informacja o powiązaniach organizacyjnych lub kapitałowych Emitenta z innymi podmiotami oraz określenie jego głównych inwestycji krajowych i zagranicznych (papiery wartościowe, instrumenty finansowe, wartości niematerialne i prawne oraz nieruchomości), w tym inwestycji kapitałowych dokonanych poza jego grupą jednostek powiązanych oraz opis metod ich finansowania**

Informacja na ten temat została podana w niniejszym sprawozdaniu w pkt 1.2 „Opis organizacji Grupy Kapitałowej Arteria S.A.”, ze wskazaniem jednostek podlegających konsolidacji.

## **2.12. Informacja o istotnych transakcjach zawartych przez emitenta lub jednostkę od niego zależną z podmiotami powiązаныmi na innych warunkach niż rynkowe, wraz z ich kwotami oraz informacjami określającymi charakter tych transakcji - obowiązek uznaje się za spełniony poprzez wskazanie miejsca zamieszczenia informacji w sprawozdaniu finansowym**

Wszystkie transakcje z podmiotami powiązаныmi zawarte w okresie sprawozdawczym, zostały zawarte na powszechnie przyjętych warunkach rynkowych w ramach normalnej działalności prowadzonej pomiędzy Arteria S.A. oraz spółkami wchodzącymi w skład Grupy Kapitałowej Arteria S.A.

Szczegółowe informacje dotyczące transakcji z podmiotami powiązаныmi znajdują się w nocie 6.34. skonsolidowanego sprawozdania finansowego.

## **2.13. Informacja o zaciągniętych i wypowiedzianych umowach dotyczących kredytów i pożyczek, z podaniem co najmniej ich kwoty, rodzaju i wysokości stopy procentowej, waluty i terminu wymagalności**

Szczegółowe informacje dotyczące umów kredytowych i pożyczek zamieszczone są w Notach 6.24 i 6.25 skonsolidowanego sprawozdania finansowego.

## **2.14. Informacja o udzielonych pożyczkach, w tym udzielonych podmiotom powiązаныm Spółki, z podaniem co najmniej ich kwoty, rodzaju i wysokości stopy procentowej, waluty i terminu wymagalności**

Szczegółowe informacje dotyczące udzielonych pożyczek zamieszczone są w Nocie 6.15 skonsolidowanego sprawozdania finansowego.

## **2.15. Informacja o udzielonych i otrzymanych w danym roku obrotowym poręczeniach i gwarancjach, ze szczególnym uwzględnieniem poręczeń i gwarancji udzielonych i otrzymanych od jednostek powiązanych Emitenta**

Szczegółowe informacje dotyczące udzielonych i otrzymanych poręczeń i gwarancjach ze szczególnym uwzględnieniem udzielonych i otrzymanych poręczeń i gwarancjach od i do podmiotów powiązanych zamieszczone są w Nocie 6.30 skonsolidowanego sprawozdania finansowego.

## **2.16. W przypadku emisji papierów wartościowych - opis wykorzystania przez Emitenta wpływów z emisji do chwili sporządzenia sprawozdania z działalności**

W okresie objętym raportem Spółka nie przeprowadzała emisji papierów wartościowych.

## **2.17. Objaśnienie różnic pomiędzy wynikami finansowymi wykazanymi w raporcie rocznym, a wcześniej publikowanymi prognozami wyników na dany rok**

W 2020 roku Zarząd Arteria S.A. nie publikował prognozy wyników skonsolidowanych.

## **2.18. Ocena zarządzania zasobami finansowymi, z uwzględnieniem zdolności wywiązywania się z zaciągniętych zobowiązań oraz określenie ewentualnych zagrożeń i działań, jakie Spółka podjęła lub zamierza podjąć w celu przeciwdziałania tym zagrożeniom**

Zarząd Grupy Kapitałowej Arteria S.A. weryfikuje i uzgadnia zasady zarządzania ryzykiem finansowym oraz monitoruje ryzyko cen rynkowych dotyczące wszystkich posiadanych przez nią instrumentów finansowych. W opisanym okresie, Grupa Kapitałowa Emitenta posiadała pełną zdolność wywiązywania się z zaciągniętych zobowiązań i na obecnym etapie nie przewiduje istotnych zagrożeń, które mogłyby wpłynąć na zwiększenie ryzyka utraty możliwości regulowania zobowiązań wobec zewnętrznych dostawców usług. Zarząd zwraca jednocześnie uwagę, iż w związku z wystąpieniem pandemii koronawirusa, pojawiło się potencjalne ryzyko dotyczące płynnego zarządzania zasobami finansowymi Emitenta, które zostało opisane w pkt.2.6.

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

W związku z wystąpieniem pandemii koronawirusa oraz towarzyszącymi temu ograniczeniami administracyjnymi, Zarząd Emitenta został zmuszony do weryfikacji pierwotnych planów i budżetów na rok 2020, w tym zamierzeń inwestycyjnych. Zostały one zamrożone do czasu ustabilizowania się sytuacji rynkowej po zakończeniu trwania okresu pandemii o ile nie warunkują dalszej działalności Jednostki Dominującej oraz jej spółek zależnych. Zarząd będzie na bieżąco analizował sytuację rynkową i w zależności od jej przebiegu podejmować będzie decyzje dotyczące realizacji zamierzeń inwestycyjnych przewidzianych pierwotnie na 2020 rok. Będą one realizowane głównie z wykorzystaniem środków wypracowanych w ramach bieżącej działalności operacyjnej. Zarząd Emitenta nie przewiduje ponadto znaczących zmian w strukturze finansowania prowadzonej działalności.

W opinii Zarządu Arteria S.A., sytuacja na rynku w 2020 roku będzie sprzyjać dalszemu rozwojowi Grupy Kapitałowej Arteria S.A. oraz realizacji planowanych zamierzeń inwestycyjnych z wykorzystaniem własnych środków bądź ewentualnym finansowaniem zewnętrznym.

## **2.20. Charakterystyka zewnętrznych i wewnętrznych czynników istotnych dla rozwoju Spółki i Grupy Kapitałowej Arteria S.A.**

W ocenie Zarządu Emitenta istotnymi czynnikami mającymi wpływ na dalszy rozwój Spółki będą

- faktyczny wpływ pandemii koronawirusa Covid-19 na gospodarkę i pozycję rynkową Spółki;
- zminimalizowanie negatywnych skutków ograniczeń administracyjnych związanych z pandemią, w tym utrzymania miejsc pracy, zminimalizowanie ewentualnych strat oraz zachowanie stabilnej sytuacji finansowej;
- utrzymanie posiadanych i pozyskiwania nowych kontraktów, zwłaszcza w segmencie Call Center;

- rozbudowa posiadanego portfolio klientów w szczególności o firmy niezwiązane z sektorem publicznym oraz intensyfikacja działań zmierzających do pozyskiwania klientów na rynkach zagranicznych w modelu *nearshoring* przy wykorzystaniu zasobów technologicznych i osobowych zlokalizowanych w Polsce;
- rozwijanie projektów regionalnych obejmujących kraje Europy Środkowej i Wschodniej realizowanych dla polskich i zagranicznych spółek prowadzących działalność na wielu rynkach.

## 2.21. Zmiany w podstawowych zasadach zarządzania przedsiębiorstwem Spółki i jej grupą kapitałową

W okresie sprawozdawczym i po jego zakończeniu podstawowe zasady zarządzania przedsiębiorstwem Emitenta i jego grupy kapitałowej nie uległy zmianie. Spółka działała w dotychczasowej strukturze organizacyjnej opierającej się na trzech pionach: Pionie Contact Center, Pionie Wsparcia Sprzedaży i Logistyki oraz Pionie Komunikacji Marketingowej oraz Centrów Usług stanowiących zaplecze administracyjne wszystkich spółek wchodzących w skład grupy kapitałowej.

## 2.22. Informacja o umowach zawartych między Spółką i osobami zarządzającymi, przewidujące rekompensatę w przypadku ich rezygnacji lub zwolnienia z zajmowanego stanowiska

Emitent jest stroną umów z Członkami Zarządu o zakazie konkurencji, przewidujących rekompensatę w przypadku rezygnacji lub zwolnienia z zajmowanej funkcji Członka Zarządu Spółki. W celu ochrony interesów Emitenta poprzez powstrzymanie się przez Członków Zarządu od prowadzenia działalności konkurencyjnej w okresie pełnienia funkcji jak również po jej zaprzestaniu, zawarto umowy o zakazie konkurencji. Na ich podstawie Członkowie Zarządu zobowiązują się względem Spółki, że z jakiegokolwiek powodu:

- nie będą prowadzić bezpośrednio lub pośrednio działalności konkurencyjnej w stosunku do działalności Spółki na własny lub cudzy rachunek w formie indywidualnej działalności gospodarczej, jako współnik w spółce cywilnej lub osobowej,
- wykonywać bezpośrednio lub pośrednio pracy w ramach umowy o pracę lub świadczyć usługi w ramach umowy zlecenia lub na podstawie innego stosunku prawnego, na rzecz podmiotu prowadzącego działalność konkurencyjną w stosunku do działalności Spółki,
- nabywać lub obejmować udziały lub akcje ani uczestniczyć w spółkach, spółdzielniach, stowarzyszeniach, fundacjach lub innych rodzajach podmiotów prawnych prowadzących działalność konkurencyjną w stosunku do działalności Spółki, z wyjątkiem nabywania pakietów nie przekraczających poziomu 5% akcji w spółkach publicznych,
- obejmować stanowiska w organach zarządzających, nadzorujących lub kontrolujących w spółkach handlowych lub spółdzielniach prowadzących działalność konkurencyjną w stosunku do Spółki,
- działać jako pełnomocnik lub prokurent lub w innej podobnej roli na rachunek prowadzącego działalność konkurencyjną w stosunku do Arteria S.A.

W okresie 6 miesięcy od zaprzestania pełnienia funkcji, Członkowie Zarządu będą uprawnieni do otrzymania odszkodowania z tytułu obowiązywania zakazu konkurencji.

## 2.23. Informacja o wynagrodzeniach osób zarządzających i nadzorujących

Łączna wartość kosztu wynagrodzeń w Jednostce dominującej w tym wynagrodzeń Zarządu i Rady Nadzorczej w trakcie 2020 roku, w porównaniu z rokiem ubiegłym przedstawia się następująco:

<b>Wyszczególnienie</b>	<b>31.12.2020</b>	<b>31.12.2019</b>
Wynagrodzenia łącznie	1 933	2 056
Ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia	285	299
<b>Razem fundusz wynagrodzeń, w tym:</b>	<b>2 218</b>	<b>2 355</b>
Zarząd - wynagrodzenia i narzuty	264	288
Rada Nadzorcza - wynagrodzenia i narzuty	142	125
<b>Razem wynagrodzenia Członków Zarządu i Rady Nadzorczej</b>	<b>406</b>	<b>413</b>



Wartość wynagrodzeń, nagród lub korzyści, w tym wynikających z programów motywacyjnych lub premiowych opartych na kapitale Jednostce dominującej, w tym programów opartych na obligacjach z prawem pierwszeństwa, zamiennych, warrantach subskrypcyjnych (w pieniądzu, naturze lub jakiegokolwiek innej formie), wypłaconych, należnych lub potencjalnie należnych, odrębnie dla każdej z osób zarządzających i nadzorujących w Jednostce dominującej, bez względu na to, czy odpowiednio były one zaliczane w koszty, czy też wynikały z podziału zysku przedstawia się następująco:

<b>Wynagrodzenie Członków Zarządu</b>	<b>31.12.2020</b>	<b>31.12.2019</b>
Marcin Marzec - Prezes Zarządu	96	96
Wojciech Glapa - Wiceprezes Zarządu	72	96
Sebastian Pielach - Wiceprezes Zarządu	96	96
<b>Razem</b>	<b>264</b>	<b>288</b>

  

<b>Wynagrodzenie Członków Rady Nadzorczej</b>	<b>31.12.2020</b>	<b>31.12.2019</b>
Grzegorz Grygiel - Przewodniczący Rady Nadzorczej	25,5	25,5
Michał Lehmann - Członek Rady Nadzorczej	25,5	25,5
Michał Wnorowski - Członek Rady Nadzorczej	25,5	25,5
Krzysztof Kaczmarczyk - Członek Rady Nadzorczej	25,5	24,5
Bartłomiej Jankowski - Członek Rady Nadzorczej	24	24
<b>Razem</b>	<b>126</b>	<b>125</b>

W raportowanym okresie nie miały miejsca pożyczki dla Członków Zarządu i Członków Rady Nadzorczej Arterii.

W okresie, którego dotyczy niniejsze sprawozdanie, Grupa nie posiadała programów motywacyjnych lub premiowych opartych o kapitał, w tym programów opartych na obligacjach z prawem pierwszeństwa, zamiennych lub warrantach subskrypcyjnych (w pieniądzu, naturze lub jakiegokolwiek innej formie), wypłaconych lub potencjalnie należnych.

#### **2.24. Informacja o wszelkich zobowiązaniach wynikających z emerytur i świadczeń o podobnym charakterze dla byłych osób zarządzających, nadzorujących albo byłych członków organów administrujących**

Grupa Kapitałowa Arteria S.A. nie posiada takich zobowiązań.

#### **2.25. Informacja o posiadaniu akcji i udziałów Emitenta i jego jednostek powiązanych - określenie łącznej liczby i wartości nominalnej wszystkich akcji (udziałów) Emitenta oraz akcji i udziałów w jednostkach powiązanych Emitenta, będących w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących emitenta (dla każdej osoby oddzielnie)**

Aktualny stan posiadania akcji Spółki przez osoby zarządzające i nadzorujące na dzień raportowy oraz na dzień publikacji sprawozdania tj. na dzień 30 kwietnia 2021 roku wraz z uwzględnieniem zmian w stanie posiadania, odrębnie dla każdej z osób przedstawia się następująco:

##### Zarząd Arteria S.A.

Imię i Nazwisko	Liczba akcji	Wartość nominalna akcji	Udział w kapitale zakładowym (%)	Liczba głosów	Udział w ogólnej liczbie głosów na WZA (%)
Marcin Marzec	155 040	31 008,00	3,63%	155 040	3,63%
Sebastian Pielach	210 764	42 152,80	4,94%	210 764	4,94%

##### Rada Nadzorcza Arteria S.A.

Zestawienie akcji Spółki w posiadaniu Członków Rady Nadzorczej na dzień raportowy oraz na dzień publikacji sprawozdania tj. na dzień 30 kwietnia 2021 roku wraz z uwzględnieniem zmian w stanie posiadania, odrębnie dla każdej z osób przedstawia się następująco:

Imię i Nazwisko	Liczba akcji	Wartość nominalna akcji	Udział w kapitale zakładowym (%)	Liczba głosów	Udział w ogólnej liczbie głosów na WZA (%)
Grzegorz Grygiel	0	0	0,00%	0	0,00%
Michał Lehmann	0	0	0,00%	0	0,00%
Krzysztof Kaczmarczyk	0	0	0,00%	0	0,00%
Michał Wnorowski	0	0	0,00%	0	0,00%
Bartłomiej Jankowski	0	0	0,00%	0	0,00%

Prezentowany stan nie uległ zmianie na dzień publikacji raportu okresowego tj. na dzień 30 kwietnia 2021 roku. Członkowie Rady Nadzorczej Arteria S.A. nie posiadają akcji i udziałów w jednostkach powiązanych Arteria S.A. Na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania, Emitentowi nie są znane umowy w wyniku, których w przyszłości mogą nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy i obligatariuszy.

#### **2.26. Informacja o umowach (w tym również zawartych po dniu bilansowym), w wyniku których w przyszłości mogą nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy i obligatariuszy**

Na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania, Grupie Kapitałowej Arteria S.A. nie są znane umowy w wyniku, których w przyszłości mogą nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy i obligatariuszy.

#### **2.27. Informacja o systemie kontroli programów akcji pracowniczych**

W ramach Grupy Kapitałowej Arteria S.A. nie przeprowadzono do tej pory emisji akcji pracowniczych. W związku z tym nie było potrzeby wdrożenia w organizacji systemów kontroli tego typu programów.

#### **2.28. Informacja o ważniejszych osiągnięciach w dziedzinie badań i rozwoju**

Grupa Kapitałowa Arteria S.A. nie zanotowała do tej pory osiągnięć w dziedzinie badań i rozwoju.

#### **2.29. Informacja o posiadanych oddziałach (zakładach)**

Grupa Kapitałowa Arteria S.A. nie posiada oddziałów ani zakładów.

#### **2.30. Informacja o posiadaniu akcji własnych**

Spółka Arteria S.A. jako Jednostka Dominująca w stosunku do spółek zależnych wchodzących w skład Grupy Kapitałowej nie posiada akcji własnych. Nie nabyła ani nie zbyła w roku obrotowym akcji własnych.

#### **2.31. Informacja o wyborze firmy audytorskiej**

W dniu 14 sierpnia 2020 roku Rada Nadzorcza dokonała wyboru spółki pod firmą UHY ECA Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.k. z siedzibą w Warszawie, to jest podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych zgodnie z art. 46 Ustawy z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym (Dz. U. z 2017 r. poz. 1089, z 2018 r. poz. 398), wpisany na listę na listę podmiotów uprawnionych do badania sprawozdań finansowych pod numerem ewidencyjnym 3115, do zbadania sprawozdań finansowych Spółki oraz Grupy Kapitałowej Arteria S.A. za lata 2020 i 2021, któremu powierza zbadanie:

- śródrocznego sprawozdania finansowego Spółki za okres od 1 stycznia 2020 roku do dnia 30 czerwca 2020 roku,
- śródrocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Arteria S.A. za okres od 1 stycznia 2020 roku do dnia 30 czerwca 2020 roku,

- sprawozdania finansowego Spółki za okres od 1 stycznia 2020 roku do dnia 31 grudnia 2020 roku,
- skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Arteria S.A. za okres od 1 stycznia 2020 roku do dnia 31 grudnia 2020 roku,
- śródrocznego sprawozdania finansowego Spółki za okres od 1 stycznia 2021 roku do dnia 30 czerwca 2021 roku,
- śródrocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Arteria S.A. za okres od 1 stycznia 2021 roku do dnia 30 czerwca 2021 roku.
- sprawozdania finansowego Spółki za okres od 1 stycznia 2021 roku do dnia 31 grudnia 2021 roku,
- skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Arteria S.A. za okres od 1 stycznia 2021 roku do dnia 31 grudnia 2021 roku,

Rada Nadzorcza upoważniła Zarząd Spółki do zawarcia z wyżej wymienioną spółką umowy na powyższe badania na okres niezbędny do wykonania prac w niej wskazanych oraz określenia wysokości wynagrodzenia z tytułu przeprowadzonych badań.

<b>Koszt usług audytorskich</b>	<b>01.01.2020 31.12.2020</b>	<b>01.01.2019 31.12.2019</b>
Badanie rocznego jednostkowego i skonsolidowanego sprawozdania finansowego	82	40
Inne usługi poświadczające -śródroczny przegląd sprawozdania finansowego jednostkowego i skonsolidowanego	63	20
<b>Razem</b>	<b>145</b>	<b>60</b>

### 3. ŁAD KORPORACYJNY

#### 3.1. Stosowany zbiór zasad ładu korporacyjnego

W 2020 roku, Emitent podlegał zbiorowi zasad ładu korporacyjnego określonym przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016” („Dobre Praktyki 2016”) będącym załącznikiem do uchwały nr 26/1413/2015 Rady Nadzorczej Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. w dniu 13 października 2015 roku. Dokument Dobrych Praktyk 2016 dostępny jest publicznie w sieci Internet, na stronie internetowej Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. (<https://www.gpw.pl/dobre-praktyki>) oraz na korporacyjnej stronie internetowej Arteria S.A., w sekcji przeznaczonej dla akcjonariuszy Spółki.

W związku z wejściem w życie z dniem 1 stycznia 2016 r. zbioru Dobrych Praktyk 2016, Zarząd Emitenta przyjął do stosowania rekomendacje i zasady określone ww. dokumencie, z wyjątkiem rekomendacji zawartych w punktach IV.R.2., VI.R.1., VI.R.2., VI.R.3. oraz zasad szczegółowych określonych w punktach I.Z.1.16., I.Z.1.20., IV.Z.2., VI.Z.2. oraz VI.Z.4.

Na podstawie § 29 ust. 3 Regulaminu Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A., w dniu 1 czerwca 2016 roku Spółka przekazała do publicznej wiadomości za pośrednictwem systemu Elektronicznej Bazy Informacji raport nr 1/2016 dotyczący niestosowania szczegółowych zasad zawartych w zbiorze Dobre Praktyki 2016. Równocześnie Spółka zamieściła na swojej stronie internetowej, zgodnie z wymogami zasady I.Z.1.13., informację na temat stanu stosowania przez Spółkę rekomendacji i zasad zawartych w Dobrych Praktykach 2016.

Spółka nie przyjęła do stosowania lub stosuje w niepełnym zakresie wymienione poniżej rekomendacje i szczegółowe zasady zawarte w Dobrych Praktykach 2016:

- Rekomendacji IV.R.2. dotyczącej umożliwienia akcjonariuszom udziału w walnym zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poprzez – transmisję obrad walnego zgromadzenia w czasie rzeczywistym, – dwustronną komunikację w czasie rzeczywistym, w ramach której akcjonariusze mogą wypowiadać się w toku obrad walnego zgromadzenia, przebywając w miejscu innym niż miejsce obrad walnego zgromadzenia, – wykonywanie, osobiście lub przez pełnomocnika, prawa głosu w toku walnego zgromadzenia.

Zarząd priorytetowo traktuje kwestie zapewnienia sprawnego przebiegu obrad walnego zgromadzenia oraz prawidłowości podejmowania uchwał przez walne zgromadzenie. Spółka dokonała oceny zasadności stosowania tej rekomendacji w kontekście struktury jej akcjonariatu i dotychczasowego udziału akcjonariuszy w walnych zgromadzeniach Spółki i uznała, iż akcjonariusze Spółki nie byłiby zainteresowani udziałem w walnych zgromadzeniach przy wykorzystaniu środków komunikacji

elektronicznej, a koszty zastosowania tego rodzaju technologii byłyby kosztowne dla Spółki. Słuszność przyjętego stanowiska potwierdza fakt, że inwestorzy dotychczas nie zgłaszali Spółce zainteresowania czy potrzeby organizacji walnych zgromadzeń w tej formie. Wobec powyższego Zarząd zdecydował, że Spółka nie będzie stosowała w sposób trwały przedmiotowej rekomendacji.

- Rekomendacji VI.R.3., stanowiącej, że jeżeli w radzie nadzorczej funkcjonuje komitet do spraw wynagrodzeń, w zakresie jego funkcjonowania ma zastosowanie zasada II.Z.7. Wyjaśnienie nie stosowania tej rekomendacji zawarte jest w wyjaśnieniu nie stosowania Rekomendacji VI.R.1.4. Spółka posiada politykę wynagrodzeń, która została uchwalona przez Zwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy Spółki w dniu 31 sierpnia 2020 roku, jednak nie przewiduje ona powołania - w ramach Rady Nadzorczej - komitetu do spraw wynagrodzeń.
- Zasady I.Z.1.16 dotyczącej informacji na temat planowanej transmisji obrad walnego zgromadzenia - nie później niż w terminie 7 dni przed datą walnego zgromadzenia. Wyjaśnienie nie stosowania tej zasady zawarte jest w wyjaśnieniu nie stosowania Rekomendacji IV.R.2.
- Zasady I.Z.1.20 dotyczącej zapisu przebiegu obrad walnego zgromadzenia w formie audio lub video. Wyjaśnienie nie stosowania tej zasady zawarte jest w wyjaśnieniu nie stosowania Rekomendacji IV.R.2.
- Zasady IV.Z.2 dotyczącej zapewnienia powszechnie dostępnej transmisji obrad walnego zgromadzenia w czasie rzeczywistym. Wyjaśnienie nie stosowania tej zasady zawarte jest w wyjaśnieniu nie stosowania Rekomendacji IV.R.2.
- Zasady VI.Z.4. dotyczącej przekazywania informacji na temat polityki wynagrodzeń. Spółka posiada politykę wynagrodzeń, która została uchwalona przez Zwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy Spółki w dniu 31 sierpnia 2020 roku. Zgodnie z treścią polityki wynagrodzeń, Rada Nadzorcza Spółki sporządza sprawozdanie dotyczące przestrzegania polityki wynagrodzeń za każdy rok obrotowy (przy czym pierwsze sporządzone jest łącznie za lata obrotowe 2019 i 2020) w terminie umożliwiającym zawarcie w porządku obrad Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy punktu obejmującego wyrażenie opinii na temat sprawozdania oraz poddanie sprawozdania ocenie biegłego rewidenta. Polityka wynagrodzeń obowiązująca w Spółce nie przewiduje natomiast sporządzania odrębnego raportu na temat polityki wynagrodzeń i zamieszczania go w sprawozdaniu z działalności Spółki za dany rok obrotowy. Niemniej, roczne sprawozdanie z działalności Spółki zawiera szczegółową informację na temat wynagrodzenia poszczególnych Członków Zarządu i Rady Nadzorczej z tytułu sprawowanych przez nich funkcji za dany rok obrotowy oraz rok go poprzedzający.

### **3.2. System kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych Emitenta**

W Spółce działa system kontroli wewnętrznej, który przyczynia się do zapewnienia skuteczności i efektywności działania, wiarygodności sprawozdawczości finansowej oraz zgodności z obowiązującymi przepisami prawa i innymi regulacjami. System kontroli wewnętrznej i zarządzanie ryzykiem ma zapewnić Spółce realizację celów w obszarze efektywności i wydajności operacyjnej, wiarygodności sprawozdawczości finansowej oraz zgodności działań z przepisami prawa. Z uwagi na rozmiar organizacji w chwili obecnej nie ma wydzielonej, wyspecjalizowanej komórki organizacyjnej, dedykowanej wyłącznie do kontroli wewnętrznej. System kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w odniesieniu do procesu sporządzania sprawozdań finansowych jest realizowany zgodnie z ustawą o rachunkowości, Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej i innymi wymogami prawnymi oraz zgodnie z obowiązującymi w Spółce procedurami sporządzania i zatwierdzania sprawozdań finansowych. Istotnym elementem tego systemu jest badanie rocznych sprawozdań finansowych jednostki dominującej przez niezależnych biegłych rewidentów. W zakresie zarządzania ryzykiem sporządzania sprawozdań, Spółka na bieżąco monitoruje zmiany w przepisach i regulacjach zewnętrznych związanych ze sporządzaniem sprawozdań oraz przygotowuje się do ich wprowadzenia, m.in. poprzez szkolenia pracowników oraz korzystanie z zewnętrznego doradztwa.

### **3.3. Wykaz akcjonariuszy posiadających bezpośrednio lub pośrednio znaczne pakiety akcji wraz ze wskazaniem liczby posiadanych akcji, ich procentowego udziału w kapitale zakładowym, liczby głosów i ich procentowego udziału w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu**

Zarząd Arteria S.A. wskazuje, zgodnie z posiadaną wiedzą na dzień publikacji niniejszego raportu pochodzącą z zawiadomień przesyłanych spółce w trybie dokonanego w trybie art.69 ust.1 pkt 2 Ustawy z dnia 29 lipca 2005

roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzenia instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (Dz.U. Dz 2005 r. Nr 184, poz. 1539), akcjonariuszy posiadających bezpośrednio lub pośrednio przez podmioty zależne, co najmniej 5% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy Spółki Arteria S.A. na dzień przekazania niniejszego raportu okresowego tj. na dzień 30 kwietnia 2021 roku wraz ze wskazaniem liczby posiadanych przez te podmioty akcji, ich procentowego udziału w kapitale, liczbie głosów z nich wynikających i ich procentowego udziału w ogólnej liczbie głosów na walnym zgromadzeniu spółki oraz wraz ze wskazaniem zmian w strukturze własności znacznych pakietów akcji w okresie od dnia 1 stycznia 2020 roku do dnia 31 grudnia 2020 roku oraz na dzień publikacji.

Szczegółowa informacja na temat aktualnej struktury akcjonariatu z uwzględnieniem Akcjonariuszy posiadających powyżej 5% głosów na WZA Spółki, przedstawia się następująco:

#### Struktura akcjonariatu na dzień 31 grudnia 2020 roku

Akcjonariusz	Liczba akcji	Wartość nominalna akcji	Udział w kapitale zakładowym (%)	Liczba głosów	Udział w ogólnej liczbie głosów na WZA (%)
Investcamp Sp. z o.o.	851 811	170 362,20	19,95%	851 811	19,95%
Generali OFE S.A.	724 000	144 800,00	16,96%	724 000	16,96%
Mayas Basic Concept Limited	606 883	121 376,60	14,21%	606 883	14,21%
Investors TFI S.A.	375 465	75 093,00	8,79%	375 465	8,79%
Pozostali akcjonariusze	1 711 361	342 272,20	40,09%	1 711 361	40,09%
<b>Razem</b>	<b>4 269 520</b>	<b>853 904,00 zł</b>	<b>100,00%</b>	<b>4 269 520</b>	<b>100,00%</b>

Prezentowany stan nie uległ zmianie przez cały okres sprawozdawczy.

Po zakończeniu okresu sprawozdawczego, Emitent otrzymał następujące zawiadomienia dotyczące zmian w strukturze akcjonariatu:

1. W dniu 25 stycznia 2021 roku, Zarząd Emitenta otrzymał zawiadomienie o zawarciu porozumienia przez następujących akcjonariuszy: Investcamp Sp. z o.o., Mayas Basic Concept Limited, Marcina Marca, Sebastiana Pielacha, Ewę Czarzastą-Marzec oraz Anną Pielach posiadających łącznie 2 136 799 akcji Emitenta, stanowiących 50,04% w kapitale zakładowym i uprawniających do 50,04% głosów na walnym zgromadzeniu. Zawarte porozumienie dotyczy wspólnego nabywania akcji Emitenta. W związku z informacją dotyczącą zawarcia porozumienia, Akcjonariusze złożyli także zawiadomienie dotyczące ilości posiadanych akcji Emitenta przez każdego z uczestników porozumienia.
2. W dniu 4 lutego 2021 roku, Zarząd Emitenta otrzymał zawiadomienie akcjonariuszy działających w ramach porozumienia dotyczące ogłoszenia wezwania następczego do zapisywania się na sprzedaż akcji Arteria S.A. Zostało ono ogłoszone w związku z planowanym nabyciem przez Investcamp sp. z o.o., Marcina Marca oraz Ewę Czarzastą - Marzec akcji Emitenta uprawniających do wykonywania 66% ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu Spółki. Przedmiotem wezwania było 681.084 akcji Emitenta, reprezentujących łącznie ok. 15,95% kapitału zakładowego i uprawniających do 681.084 głosów na walnym zgromadzeniu Emitenta.
3. W dniu 12 marca 2021 roku, Zarząd Emitenta otrzymał zawiadomienie ze spółki Investcamp Sp. z o.o., która w imieniu akcjonariuszy działających w porozumieniu przekazała informację o braku zapisów na sprzedaż akcji Emitenta w ramach wezwania ogłoszonego w dniu 4 lutego 2021 roku do zapisywania się na sprzedaż 681 084 akcji Emitenta, stanowiących 15,95% kapitału zakładowego i uprawniających do 681.084 głosów na walnym zgromadzeniu, po cenie 4,48 zł za jedną akcję. W związku z brakiem zapisów na sprzedaż akcji Emitenta, po wezwaniu stan posiadania wzywających nie uległ zmianie i wynosił łącznie 2 136 799 akcji stanowiących 50,04% w kapitale zakładowym i uprawniających do 50,04% głosów na walnym zgromadzeniu Emitenta.

W dniu 26 marca 2021 roku, Zarząd Emitenta otrzymał zawiadomienie od spółki Mayas Basic Concept Limited w sprawie wzrostu zaangażowania (poprzez objęcie nowych udziałów oraz zakup istniejących) w spółce Investcamp sp. z o.o. do 50%, będącej właścicielem 851 811 akcji Emitenta, stanowiących 19,95% w jej kapitale zakładowym i uprawniających do 19,95% głosów na walnym zgromadzeniu. Przed transakcją, Mayas Basic Concept Limited był bezpośrednio właścicielem 606.883 akcji Emitenta stanowiących 14,21% kapitału zakładowego i uprawniających

do 14,21% głosów na walnym zgromadzeniu. W następstwie wzrostu zaangażowania w spółce Investcamp sp. z o.o., Mayas Basic Concept Limited stał się w sposób pośredni właścicielem 425 905 akcji Emitenta, stanowiących 9,97% w kapitale zakładowym i uprawniających do 9,97% głosów na walnym zgromadzeniu Emitenta.

W dniu 26 marca 2021 roku, Zarząd Emitenta otrzymał ponadto zawiadomienie od Sebastiana Pielacha w związku z podwyższeniem kapitału zakładowego spółki Investcamp sp. z o.o. Sebastian Pielach, będący właścicielem 210 764 akcji Emitenta, stanowiących 4,94% kapitału zakładowego i uprawniających do 4,94% głosów na walnym zgromadzeniu, a jednocześnie będący udziałowcem spółki Investcamp sp. z o.o. zawiadomił, iż w związku z podwyższeniem kapitału zakładowego spółki Investcamp sp. z o.o. jako obecnie jej 50% udziałowiec, pozostaje w sposób pośredni właścicielem 425 905 akcji Emitenta stanowiących 9,97% w kapitale zakładowym i uprawniających do 9,97% głosów na walnym zgromadzeniu Emitenta.

W związku z powyższym, struktura akcjonariatu na dzień publikacji niniejszego sprawozdania tj. na dzień 30 kwietnia 2021 roku, przedstawia się w sposób następujący:

Akcjonariusz	Liczba akcji	Wartość nominalna akcji	Udział w kapitale zakładowym (%)	Liczba głosów	Udział w ogólnej liczbie głosów na WZA (%)
Porozumienie Akcjonariuszy*	2 136 799	427 359,00	50,04%	2 136 799	50,04%
Investcamp Sp. z o.o.**	851 811	170 362,20	19,95%	851 811	19,95%
Generali OFE S.A.	724 000	144 800,00	16,96%	724 000	16,96%
Mayas Basic Concept Limited	606 883	121 376,60	14,21%	606 883	14,21%
Investors TFI S.A.	375 465	75 093,00	8,79%	375 465	8,79%
Pozostali Akcjonariusze	1 711 361	342 272,20	40,09%	1 711 361	40,09%
<b>Razem</b>	<b>4 269 520</b>	<b>853 904,00 zł</b>	<b>100,00%</b>	<b>4 269 520</b>	<b>100,00%</b>

\* Akcjonariusze: Investcamp Sp. z o.o., Mayas Basic Concept Limited, Marcin Marzec, Sebastian Pielach, Ewa Czarzasta-Marzec i Anna Pielach występujący wspólnie jako członkowie porozumienia, o którym mowa w art. 87 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych;

\*\* Aktualna struktura udziałów w Investcamp Sp. z o.o.:

- Mayas Basic Concept Limited jako 50% udziałowiec spółki Investcamp Sp. zo.o. jest w sposób pośredni właścicielem 425 905 akcji Emitenta, stanowiących 9,97% w kapitale zakładowym i uprawniających do 9,97% głosów na walnym zgromadzeniu Emitenta;

- Sebastian Pielach jako 50% udziałowiec spółki Investcamp Sp. zo.o. jest w sposób pośredni właścicielem 425 905 akcji Emitenta stanowiących 9,97% w kapitale zakładowym i uprawniających do 9,97% głosów na walnym zgromadzeniu Emitenta, będąc jednocześnie właścicielem 210 764 akcji Emitenta, stanowiących 4,94% kapitału zakładowego i uprawniających do 4,94% głosów na walnym zgromadzeniu Emitenta.

### 3.4. Wskazanie specjalnych uprawnień wynikających z posiadania akcji w zakresie kontroli, wykonywania prawa głosu bądź ograniczeń w zakresie przenoszenia prawa własności oraz wykonywania prawa głosu

Na dzień 31 grudnia 2020 roku, nie istniały żadne ograniczenia dotyczące akcjonariuszy Emitenta w zakresie przenoszenia prawa własności, prawa głosu oraz nie było żadnych posiadaczy papierów wartościowych posiadających w Spółce specjalne uprawnienia kontrolne. Sytuacja ta nie uległa zmianie na dzień publikacji raportu rocznego tj. w dniu 30 kwietnia 2021 roku.

### 3.5. Zasady powoływania i odwoływania członków Zarządu Arteria S.A.

Zasady dotyczące powoływania oraz odwoływania osób zarządzających reguluje Statut Spółki. Zgodnie z brzmieniem § 20 ust. 1, Rada Nadzorcza składa się z 5 (pięciu) do 7 (siedmiu) członków powoływanych i odwoływanych przez Walne Zgromadzenie. Liczbę członków Rady Nadzorczej ustala Walne Zgromadzenie.

§12 ust. 1 Statutu Spółki stanowi, że Zarząd składa się z 1 (jednego) do 5 (pięciu) członków powoływanych i odwoływanych przez Radę Nadzorczą. Rada Nadzorcza może powołać Prezesa lub Wiceprezesa Zarządu. Liczbę członków Zarządu ustala Rada Nadzorcza.

### 3.6. Zmiany Statutu Arteria S.A.

Zasady zmiany Statutu reguluje §38 Statutu Spółki Arteria S.A. W związku z brzmieniem przywołanego przepisu uchwały dotyczące zmiany Statutu, jak również emisji obligacji zamiennych i obligacji z prawem pierwszeństwa objęcia akcji, umorzenia akcji, podwyższenia i obniżenia kapitału zakładowego, zbycia lub wydzierżawienia przedsiębiorstwa albo jego zorganizowanej części, rozwiązania Spółki - zapadają większością  $\frac{3}{4}$  (trzech czwartych) głosów.

### 3.7. Sposób działania Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy Arteria S.A. i jego zasadnicze uprawnienia oraz opis praw akcjonariuszy i sposobu ich wykonywania

Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy działa w oparciu o przepisy Kodeksu Spółek Handlowych oraz Statutu Spółki. Statut Spółki przewiduje uchwalenie przez WZA Regulaminu Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy, określającego zasady jego funkcjonowania. Aktualnie obowiązujący Regulamin WZA Arteria S.A. jest dostępny na stronie internetowej Spółki pod adresem [www.arteria.pl](http://www.arteria.pl) w zakładce dedykowanej dla inwestorów.

O ile przepisy Kodeksu Spółek Handlowych lub Statutu nie stanowią inaczej, uchwały WZA podejmowane są bezwzględnie większością głosów oddanych, przy czym głosy wstrzymujące się są traktowane jak głosy oddane.

Walne Zgromadzenie Arteria S.A. może obradować w Spółce jako zwyczajne lub nadzwyczajne. Zwyczajne Walne Zgromadzenie powinno być zwołane przez Zarząd w terminie 6 (sześciu) miesięcy po upływie każdego roku obrotowego. Jeżeli Zarząd nie zwoła Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia w powyższym terminie, Zwyczajne Walne Zgromadzenie może zostać zwołane przez Radę Nadzorczą. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie zwołuje Zarząd. Rada Nadzorcza ma prawo zwołać Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie, jeżeli uzna to za stosowne, a Zarząd w terminie 14 (czternastu) dni od złożenia stosownego żądania przez Radę Nadzorczą nie zwołał Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia. Akcjonariusze lub Akcjonariusz reprezentujący co najmniej jedną dziesiątą kapitału zakładowego mogą żądać zwołania Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia, jak również umieszczenia poszczególnych spraw w porządku obrad najbliższego Walnego Zgromadzenia. Porządek obrad ustala podmiot zwołujący Walne Zgromadzenie.

Walne Zgromadzenia odbywają się w siedzibie Arteria S.A. Walne Zgromadzenie otwiera Przewodniczący Rady Nadzorczej lub inna osoba przez niego wskazana. W razie nieobecności tych osób, Walne Zgromadzenie otwiera Prezes Zarządu albo osoba wyznaczona przez Zarząd. Przewodniczącego Walnego Zgromadzenia wybiera się spośród osób uprawnionych do uczestniczenia w Walnym Zgromadzeniu. W przypadku, gdy Walne Zgromadzenie zwołane zostało przez Akcjonariuszy upoważnionych do tego przez sąd rejestrowy, Przewodniczącym Walnego Zgromadzenia jest osoba wyznaczona przez sąd rejestrowy.

Jeżeli przepisy Kodeksu spółek handlowych nie stanowią inaczej, Walne Zgromadzenie jest ważne bez względu na liczbę reprezentowanych na nim akcji. Uchwały Walnego Zgromadzenia zapadają bezwzględnie większością głosów, chyba że przepisy Kodeksu Spółek Handlowych lub Statutu przewidują warunki surowsze.

Uchwały dotyczące emisji obligacji zamiennych i obligacji z prawem pierwszeństwa objęcia akcji, zmiany Statutu, umorzenia akcji, podwyższenia i obniżenia kapitału zakładowego, zbycia lub wydzierżawienia przedsiębiorstwa albo jego zorganizowanej części, rozwiązania Spółki - zapadają większością  $\frac{3}{4}$  (trzech czwartych) głosów.

Uchwała o zaniechaniu rozpatrywania sprawy umieszczonej w porządku obrad może zapaść jedynie w przypadku, gdy przemawiają za nią istotne powody. Wniosek w takiej sprawie powinien zostać szczegółowo umotywowany. Zdjęcie uchwały z porządku obrad na wniosek Akcjonariuszy wymaga podjęcia uchwały Walnego Zgromadzenia, po uprzednio wyrażonej zgodzie przez wszystkich obecnych Akcjonariuszy, którzy zgłosili taki wniosek, popartej większością  $\frac{3}{4}$  (trzech czwartych) głosów.

Uchwały Walnego Zgromadzenia, poza sprawami wymienionymi w Kodeksie Spółek Handlowych oraz Statucie, wymagają następujące sprawy:

- powoływanie i odwoływanie Członków Rady Nadzorczej,
- ustalanie liczby członków Rady Nadzorczej,
- ustalanie zasad wynagradzania oraz wysokości wynagrodzenia członków Rady Nadzorczej,

- tworzenie i znoszenie kapitałów rezerwowych.

Akcjonariusz lub Akcjonariusze reprezentujący co najmniej jedną dziesiątą kapitału zakładowego mogą żądać zwołania Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia, jak również umieszczenia poszczególnych spraw w porządku obrad najbliższego Walnego Zgromadzenia. Żądanie takie powinno zostać złożone na piśmie na ręce Zarządu.

### **3.8. Opis działania organów zarządzających i nadzorujących wraz ze wskazaniem składu osobowego i zmian jakie zaszły w trakcie ostatniego roku obrotowego**

1. Skład Zarządu Arteria S.A. na dzień 1 stycznia 2020 roku przedstawiał się następująco:

Marcin Marzec	-	Prezes Zarządu
Wojciech Głapa	-	Wiceprezes Zarządu
Sebastian Pielach	-	Wiceprezes Zarządu

Pod koniec okresu sprawozdawczego, w dniu 29 września 2020 roku skład Zarządu Arteria S.A. uległ zmianie w związku z powołaniem przez Radę Nadzorczą Członków Zarządu na nową kadencję.

W związku z tym począwszy od dnia 29 września 2020 roku, na dzień raportowy oraz na dzień publikacji, Zarząd Emitenta pozostaje dwuosobowy i działa w następującym składzie:

Marcin Marzec	-	Prezes Zarządu
Sebastian Pielach	-	Wiceprezes Zarządu

2. Prokurenci Spółki

Obecnie Prokurentami Spółki są następujące osoby: Piotr Wojtowski i Paweł Grabowski. Każdy z Prokurentów uprawniony jest do podejmowania czynności sądowych i pozasądowych w imieniu Spółki, jakie są związane z prowadzeniem przedsiębiorstwa na zasadzie łącznej, konieczne jest współdziałanie dwóch prokurentów ustanowionych przez Spółkę lub prokurenta łącznie z członkiem Zarządu Spółki.

3. Skład Rady Nadzorczej Emitenta na dzień 1 stycznia 2020 roku przedstawiał się następująco:

Grzegorz Grygiel	-	Przewodniczący Rady Nadzorczej
Bartłomiej Jankowski	-	Członek Rady Nadzorczej
Michał Lehmann	-	Członek Rady Nadzorczej
Michał Wnorowski	-	Członek Rady Nadzorczej
Krzysztof Kaczmarczyk	-	Członek Rady Nadzorczej

W trakcie okresu sprawozdawczego oraz na dzień publikacji niniejszego sprawozdania, skład Rady Nadzorczej Arteria S.A. nie uległ zmianie.

4. Skład Komitetu Audytu na dzień 1 stycznia 2020 roku przedstawiał się następująco:

Grzegorz Grygiel	-	Przewodniczący Komitetu Audytu
Michał Wnorowski	-	Członek Komitetu Audytu
Michał Lehmann	-	Członek Komitetu Audytu
Krzysztof Kaczmarczyk	-	Członek Komitetu Audytu

W trakcie okresu sprawozdawczego oraz na dzień publikacji niniejszego sprawozdania, skład Komitetu Audytu Arteria S.A. nie uległ zmianie.

Wszyscy członkowie Komitetu Audytu spełniają warunki określone w art. 129 ust.3 ustawy z dnia 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym (Dz. U z 2017 r. poz. 1089).

Ponadto, członkowie Komitetu Audytu Emitenta w osobach Grzegorza Grygiela oraz Krzysztofa Kaczmarczyk spełniają warunek określony w art. 129 ust. 1 zd. drugie Ustawy.



Grzegorz Grygiel posiada wiedzę i umiejętności w zakresie rachunkowości oraz badania sprawozdań finansowych wymaganą w odniesieniu do co najmniej jednego członka komitetu audytu zgodnie z art. 129 ust. 1 Ustawy o biegłych. Grzegorz Grygiel jest absolwentem Ecole Superieure de Commerce Specjalizacja Finanse i Zarządzanie oraz Executive MBA w Lincoln International Business School w Paryżu. Posiada doświadczenie zawodowe w obszarach: doradztwo finansowe, audyt, M&A, które zdobywał jako konsultant międzynarodowych firm doradczych (Guerard Viala i Ernst&Young) oraz w zarządzaniu finansami na stanowisku CFO międzynarodowych grup i spółek kapitałowych (m.in. Group Azur, Falck A/S, PSA Citroen Polska, Siódemka S.A., Grupa Arteria S.A.) oraz współpracując z instytucjami rynku kapitałowego i funduszami Private Equity (WS Capital, Vinci Capital). Jest obecnie Przewodniczącym Rady Nadzorczej Arteria S.A., gdzie w latach 2007 - 2012 pełnił funkcję Członka Zarządu/Dyrektora Finansowego oraz Prezesem Zarządu BLUE S.A.

Krzysztof Kaczmarczyk jest absolwentem Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie ze specjalizacją finanse i rachunkowość oraz byłym słuchaczem Uniwersytetu Warszawskiego, kierunek Stosunki Międzynarodowe. W latach 1999-2008 pracował w Deutsche Bank w Polsce, gdzie pełnił m.in. funkcję Zastępcy Dyrektora Departamentu Analiz Rynku Akcji oraz Analityka Rynku Akcji - region Europy Środkowo Wschodniej. W okresie 2008-2010 pełnił funkcje zarządcze w Grupie TP S.A., w tym Dyrektora Pionu Strategii i Rozwoju. W latach 2010-2011 pracował w szwajcarskim banku inwestycyjnym Credit Suisse. W latach 2012-2015 pełnił funkcję Vice Prezesa Zarządu ds. Strategii i Rozwoju w spółce Emitel - operatorze naziemnej sieci radiowo-telewizyjnej w Polsce. W latach 2016-2018 Doradca Zarządu KGHM Polska Miedź S.A. Obecnie zawodowo, od 2015 roku, niezależny członek Rad Nadzorczych spółek notowanych na GPW w Warszawie.

Członek Komitetu Audytu Spółki w osobie Michał Lehmann spełnia warunek określony w art. 129 ust. 5 Ustawy.

Pan Michał Lehmann posiada bardzo dużą wiedzę i umiejętności z zakresu branży w jakiej działa Emitent tj. na rynku Business Process Outsourcing (BPO). Jest absolwentem Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Omnicom University - Advanced Management, Programu Harvard Business School organizowanego przez ICAN Institute. Partner Zarządzający SpeedUp Group, lider wielu projektów z zakresu marketingu i reklamy, założyciel, współwłaściciel, Prezes i Dyrektor Generalny agencji marketingu zintegrowanego TEQUILA\Polska (wcześniej BTL Group). W latach 2006-2008 Vice President TEQUILA\CEE w ramach TEQUILA Worldwide z siedzibą w Nowym Jorku, Madison Avenue - globalny holding składający się z 44 firm obecnych na 34 głównych rynkach na całym świecie.

W dniu 12 października 2017 roku Komitet Audytu Spółki przyjął do stosowania następujące dokumenty:

- a. Politykę wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzania badania przez jednostkę zainteresowania publicznego - Arteria S.A. z siedzibą w Warszawie,
- b. Politykę świadczenia przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, przez podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz przez członka sieci firmy audytorskiej dozwolonych usług niebędących badaniem na rzecz jednostki zainteresowania publicznego - Arteria S.A. z siedzibą w Warszawie,
- c. Procedurę wyboru firmy audytorskiej przez jednostkę zainteresowania publicznego - Arteria S.A. z siedzibą w Warszawie,

Dnia 9 sierpnia 2018 roku Komitet Audytu zarekomendował Radzie Nadzorczej wybór dotychczasowej firmy audytorskiej, to jest spółkę pod firmą Pro Audyt Sp. z o.o z siedzibą w Poznaniu. Komitet Audytu Spółki oświadczył, że rekomendacja ta jest wolna o wpływów osób trzecich. Ponadto Komitet Audytu stwierdził, że Spółka nie zawarła umów zawierających klauzule, o których mowa w art. 66 ust. 5a ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości.

W procesie wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania sprawozdania finansowego Spółki Komitet Audytu kieruje się dbałością o przestrzeganie polskich i unijnych regulacji prawnych oraz wytycznych i wyjaśnień właściwych organów nadzoru obowiązujących JZP, mających na celu:

- 1) eliminację ryzyka naruszenia niezależności i uchybienia zasadzie sceptycyzmu zawodowego ze strony firmy audytorskiej lub biegłego rewidenta,
- 2) wzmocnienie niezależności i obiektywizmu firm audytorskich i biegłych rewidentów,
- 3) zapewnienie odpowiedniej jakości badań ustawowych poprzez podwyższenie standardów raportowania z badania.

Dokonując wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania sprawozdania finansowego Spółki, Komitet Audytu bierze pod uwagę w szczególności następujące czynniki:

- 1) wiedzę, doświadczenie i kompetencje zawodowe oraz reputację firmy audytorskiej i biegłego rewidenta,

- 2) dbałość firmy audytorskiej i biegłego rewidenta o przestrzeganie regulacji prawnych i zasad etyki zawodowej, w tym zachowanie uczciwości, obiektywizmu, zawodowego sceptycyzmu i należytej staranności,
- 3) środki przewidziane przez firmę audytorską i biegłego rewidenta celem przestrzegania tajemnicy zawodowej,
- 4) gotowość firmy audytorskiej i członków zespołu, który ma wykonywać badanie do złożenia, przed przystąpieniem do badania oraz po jego zakończeniu, oświadczenia o spełnianiu wymogów niezależności, o których mowa w art. 69-73 Ustawy o Biegłych,
- 5) złożenie oświadczenia przez firmę audytorską i biegłego rewidenta wobec Spółki, że nie podejmą się przeprowadzenia badania, jeżeli istnieje zagrożenie wystąpienia autokontroli, czerpania korzyści własnych, promowania interesów Spółki, zażyłości lub zastraszenia spowodowanych stosunkiem finansowym, osobistym, gospodarczym, zatrudnienia lub innym między Spółką a kluczowym biegłym rewidentem, firmą audytorską, członkiem sieci, do której należy firma audytorska, lub osobą fizyczną mogącą wpłynąć na wynik badania, wskutek czego obiektywna, racjonalna i poinformowana osoba trzecia mogłaby wnioskować, że niezależność kluczowego biegłego rewidenta lub firmy audytorskiej jest zagrożona pomimo zastosowania zabezpieczeń zmierzających do wyeliminowania lub zredukowania zagrożenia do akceptowalnego poziomu,
- 6) kwestię dysponowania przez firmę audytorską kompetentnymi pracownikami, czasem i innymi zasobami umożliwiającymi odpowiednie przeprowadzenie badania,
- 7) wykazanie przez firmę audytorską, że osoba wyznaczona jako kluczowy biegły rewident posiada uprawnienia do przeprowadzania obowiązkowych badań sprawozdań finansowych uzyskane w Polsce, w tym czy została wpisana do odpowiednich rejestrów biegłych rewidentów w Polsce,
- 8) możliwość zapewnienia (w razie zgłoszenia takiej potrzeby przez Radę Nadzorczą Spółki) udziału kluczowego biegłego rewidenta przeprowadzającego badanie lub przegląd sprawozdania finansowego na posiedzeniach Rady Nadzorczej Spółki podsumowujących okres, którego dotyczyło badanie lub przegląd, z zastrzeżeniem, że dopuszcza się udział kluczowego biegłego rewidenta w posiedzeniu Rady Nadzorczej Spółki przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, w szczególności przy użyciu środków łączności telefonicznej, audiowizualnej i elektronicznej,
- 9) wysokość proponowanego wynagrodzenia za przeprowadzenie badania sprawozdania finansowego oraz warunki płatności wynagrodzenia na rzecz firmy audytorskiej i biegłego rewidenta oraz warunki pokrycia ich kosztów.

W procesie wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzania badania oraz samego badania sprawozdania finansowego Spółka przestrzega regulacji, których naruszenie skutkuje nieważnością badania ustawowego Spółki, w szczególności zaś następujących unormowań:

- 1) art. 69 ust. 6, 7 i 9, art. 72 ust. 2 Ustawy o Biegłych - odnoszących się do niezależności firmy audytorskiej, kluczowego biegłego rewidenta oraz członków zespołu wykonyującego badanie,
- 2) art. 134 ust. 1 Ustawy o Biegłych - dotyczącego maksymalnego czasu nieprzerwanego trwania zleceń badań ustawowych, przeprowadzanych przez tę samą firmę audytorską lub firmę audytorską powiązaną z tą firmą audytorską lub jakiegokolwiek członka sieci działającej w państwach Unii Europejskiej („UE”), do której należą te firmy audytorskie, który nie może przekraczać 10 (dziesięciu) lat,
- 3) art. 136 Ustawy o Biegłych - dotyczącego katalogu usług zabronionych, jakich biegły rewident lub firma audytorska przeprowadzający ustawowe badania jednostki zainteresowania publicznego („JZP”) ani żaden z członków sieci, do której należy biegły rewident lub firma audytorska, nie mogą świadczyć bezpośrednio ani pośrednio na rzecz badanej JZP, jej jednostki dominującej ani jednostek przez nią kontrolowanych w ramach UE,
- 4) art. 4 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr 537/2014 z 16 kwietnia 2014 r. w sprawie szczegółowych wymogów dotyczących ustawowych badań sprawozdań finansowych jednostek interesu publicznego, uchylającego decyzję Komisji 2005/909/WE („Rozporządzenie 537/2014”) - dotyczącego wynagrodzenia z tytułu wykonywania badań ustawowych na rzecz JZP,
- 5) art. 5 Rozporządzenia 537/2014 - dotyczącego zakazu świadczenia usług niebędących badaniem sprawozdań finansowych przez biegłego rewidenta lub firmę audytorską przeprowadzającą ustawowe badania JZP oraz członków sieci, do której należy biegły rewident lub firma audytorska,
- 6) art. 17 ust. 3 Rozporządzenia 537/2014 - w myśl którego po upływie maksymalnych okresów trwania zlecenia biegły rewident, firma audytorska ani w stosownych przypadkach, żaden z członków sieci działających w ramach UE nie podejmują badania ustawowego tej samej JZP w okresie kolejnych 4 (czterech) lat.

Firma audytorska - UHY ECA Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.k. z siedzibą w Warszawie - nie świadczyła dla Arteria S.A. w trakcie 2020 roku dozwolonych usług niebędących badaniem.

W trakcie 2020 roku odbyły się 4 posiedzenia Komitetu Audytu.

### 3.9. Polityka różnorodności

W Spółce nie istnieje dokument w formie pisemnej, w którym wyrażone byłyby zasady, jakimi kierują się osoby podejmujące decyzję w sprawie wyboru członków zarządu lub rady nadzorczej Spółki, to Spółka stosuje takie zasady. Dotychczasowa praktyka w zakresie wyboru Członków Zarządu i Rady Nadzorczej Spółki dowodzi, iż decydujące znaczenie przy wyborze mają takie kryteria jak dotychczas zdobyte doświadczenie, kompetencje i umiejętności potrzebne do pełnienia określonych funkcji. Kierowanie się powyższymi kryteriami pozwala na wybór członków organów zapewniających efektywne i sprawne funkcjonowanie Spółki oraz realizację przyjętych dla niej celów strategicznych, budżetów finansowych oraz planów dalszego rozwoju. Spółka stoi na stanowisku, iż stosowanie powyższej rekomendacji co do zasady sprzyja zmniejszaniu nierówności pomiędzy kobietami i mężczyznami w dostępie do stanowisk decyzyjnych w spółkach giełdowych.

## 4. PODPISY OSÓB SPORZĄDZAJĄCYCH I ZATWIERDZAJĄCYCH SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI ZARZĄDU SPÓŁKI

Sprawozdanie Zarządu z działalności Spółki za 2020 rok zostało sporządzone i zatwierdzone przez Zarząd Arteria S.A. do publikacji w dniu 30 kwietnia 2021 roku.

---

Marcin Marzec  
*Prezes Zarządu*

---

Sebastian Pielach  
*Wiceprezes Zarządu*