

text|

Sprawozdanie Zarządu z działalności
Text S.A. i jej Grupy Kapitałowej
w I połowie 2023/2024 roku finansowego

 LiveChat

 ChatBot

 HelpDesk

 KnowledgeBase

 OpenWidget

Wizja

**Text intelligence
for better
customer service**

**We help brands provide
better customer
service at scale by
analyzing, enriching
and automating text
communication**

Spis Treści

1.	Podsumowanie	5
1.1.	Wybrane skonsolidowane dane finansowe	5
1.2.	Wybrane jednostkowe dane finansowe	6
2.	O Text	7
2.1.	Struktura Grupy Text	8
3.	Podsumowanie operacyjne	9
3.1.	Komentarz Zarządu do wyników	9
3.2.	Najważniejsze wydarzenia	15
3.3.	Inne wydarzenia	16
4.	Opis działalności Grupy Kapitałowej Text	17
4.1.	Strategia rozwoju	17
4.2.	Produkty Grupy Text	20
4.3.	Dodatkowe działania	26
4.4.	Umowy znaczące dla działalności Grupy Kapitałowej	27
4.5.	Informacja o istotnych transakcjach z podmiotami powiązanymi	29
4.6.	Informacje o pozostałych umowach i transakcjach	29
4.7.	Perspektywy rozwoju	30
4.8.	Strategia rozwoju Grupy	30
4.9.	Czynniki ryzyka oraz kluczowe czynniki wpływające na perspektywy rozwoju Grupy Kapitałowej Spółki	31
5.	Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej Text	36
5.1.	Prezentacja wyników skonsolidowanych	37
5.2.	Prezentacja wyników jednostkowych	41
6.	Ład korporacyjny	45
6.1.	Informacje o akcjach i akcjonariacie	45
6.2.	Władze Spółki	46
6.2.1.	Zarząd Spółki	46
6.2.2.	Rada Nadzorcza Spółki	47
6.3.	Akcje w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących	48
6.4.	Inne informacje	49
7.	Oświadczenia Zarządu	51
8.	Słowniczek pojęć	53

1. Podsumowanie

1.1. Wybrane skonsolidowane dane finansowe

[tys. PLN]	I połowa 2023/24	I połowa 2022/23 dane przekształcone	Zmiana
Przychody netto ze sprzedaży produktów, towarów i materiałów	162 672	125 162	30,0%
EBITDA	99 910	82 126	21,7%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	90 658	67 648	34,0%
Zysk (strata) brutto	90 616	67 565	34,1%
Zysk (strata) netto	84 620	62 899	34,5%
Przepływy pieniężne netto	(39 332)	(14 621)	-
- z działalności operacyjnej	91 292	80 145	13,9%
- z działalności inwestycyjnej	(14 548)	(10 476)	-
- z działalności finansowej	(116 076)	(84 290)	-
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Zysk (strata) na jedną akcję zwykłą (PLN)	3,29	2,44	34,8%

[tys. PLN]	30 września 2023 r.	31 marca 2023 r. dane przekształcone	Zmiana
Aktywa razem	168 311	201 350	-16,4%
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	78 258	84 764	-7,7%
Zobowiązania długoterminowe	1 952	2 144	-9,0%
Zobowiązania krótkoterminowe	76 306	82 620	-7,6%
Kapitał własny	90 053	116 586	-22,8%
Kapitał zakładowy	515	515	-
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Wartość księgową na jedną akcję	3,50	4,53	22,7%

1.2. Wybrane jednostkowe dane finansowe

[tys. PLN]	I połowa 2023/24	I połowa 2022/23 dane przekształcone	Zmiana
Przychody netto ze sprzedaży produktów, towarów i materiałów	162 672	125 162	30,0%
EBITDA	96 057	67 634	42,0%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	91 786	64 514	42,3%
Zysk (strata) brutto	90 279	67 261	34,2%
Zysk (strata) netto	84 284	62 596	34,6%
Przepływy pieniężne netto	-21 692	(16 922)	-
<i>z działalności operacyjnej</i>	108 474	77 499	40,0%
<i>z działalności inwestycyjnej</i>	(14 548)	(10 476)	-
<i>z działalności finansowej</i>	(115 618)	(83 945)	-
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Zysk (strata) na jedną akcję zwykłą (PLN)	3.27	2.43	34,6%

[w tys. PLN]	30 września 2023 r	31 marca 2023 r. dane przekształcone	Zmiana
Aktywa razem	165 470	196 929	-16,0%
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	79 546	79 672	-0,2%
Zobowiązania długoterminowe	0	0	-
Zobowiązania krótkoterminowe	9 308	13 474	-30,9%
Kapitał własny	85 924	117 257	-26,7%
Kapitał zakładowy	515	515	-
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Wartość księgową na jedną akcję (PLN)	3.34	4.55	-26,6%

2.0 Text

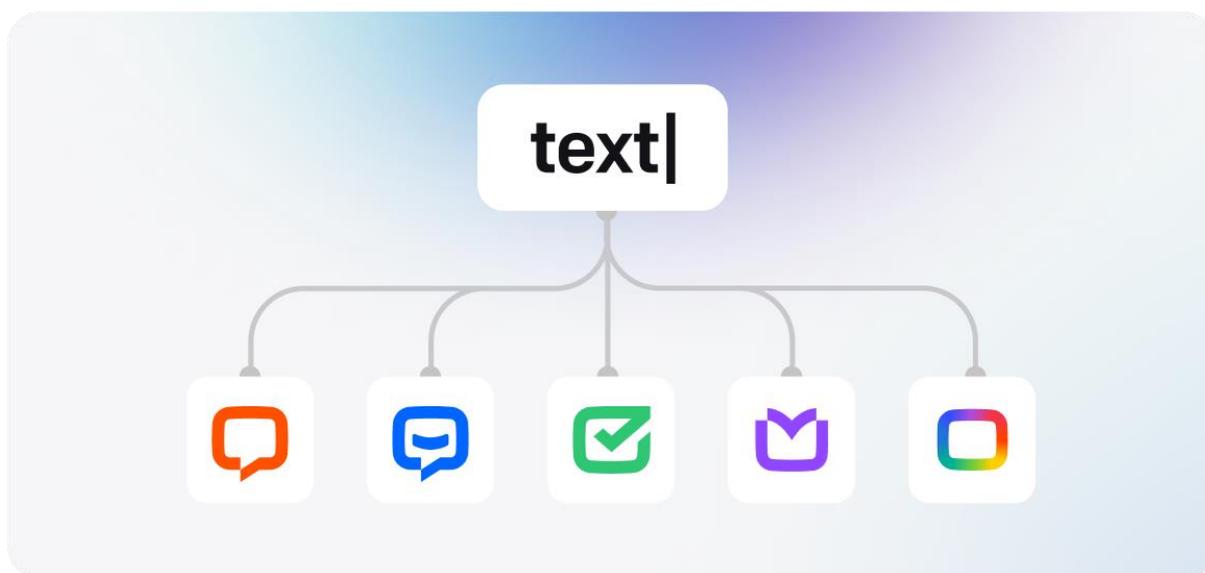
Text S.A. (dalej: "Spółka", "Text") jest producentem oraz globalnym dostawcą oprogramowania wspierającego komunikację tekstową online. W firmowym portfolio produktów znajdują się rozwiązania: LiveChat (platforma umożliwiająca wielokanałową komunikację tekstową online i zarządzanie nią), ChatBot (platforma do tworzenia chatbotów), HelpDesk (system do zarządzania ticketami), KnowledgeBase (aplikacja do tworzenia i udostępniania własnych baz wiedzy oraz OpenWidget (rozwiązanie umożliwiające prostą instalację widżetów na stronach internetowych).

Spółka jest producentem i dystrybutorem oprogramowania sprzedawanego w modelu SaaS (Software-as-a-Service - oprogramowanie jako usługa), służącego do komunikacji business-to-consumer (B2C) oraz business-to-business (B2B). Oferowane przez Spółkę produkty adresowane są do wszystkich firm, których wspólną cechą jest potrzeba komunikacji z klientami w internecie.

W bieżącej działalności Grupy Kapitałowej Text (dalej: "Grupa", "Grupa Text") skupiamy się na transformacji branży customer service. Obejmuje to udoskonalanie produktów przez zespół deweloperów, oferowanie najwyższej jakości obsługi klienta oraz tworzenie nowych kanałów pozyskiwania klientów. Sprawdzony model biznesowy Spółki zakłada marginalny koszt pozyskania klienta, bliski zeru. Relatywnie niski poziom kosztów stałych w Spółce i marginalny krańcowy koszt zmienny nowego klienta oraz brak konieczności ponoszenia dodatkowych nakładów inwestycyjnych umożliwiają skalowalność prowadzonego biznesu przy zachowaniu wysokiej rentowności działalności. Dzięki zastosowaniu odpowiedniej polityki marketingowej, w tym cenowej, produkty Spółki są głównie skierowane do średnich i małych przedsiębiorstw, jednak Spółka podejmuje działania mające na celu dotarcie do podmiotów o większej skali działalności – dalszy rozwój produktów, wprowadzanie nowych funkcjonalności oraz poziomów cenowych. Progresywny cennik umożliwia Spółce otrzymywanie wyższych przychodów od klientów, którzy wykorzystują większą liczbę funkcjonalności produktów Spółki.

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

W związku z rozbudową portfolio produktowego i planami budowy marki parasolowej dla wszystkich produktów, Spółka nabyła domenę text.com.



2.1. Struktura Grupy Text

Spółka Text S.A., której siedziba mieści się we Wrocławiu przy ulicy Zwycięskiej 47, w Polsce, tworzy grupę kapitałową, w skład której wchodzi ona jako podmiot dominujący oraz spółka zależna LiveChat Inc. z siedzibą w USA, w której posiada 100% kapitału i 100% głosów. LiveChat Inc. podlega konsolidacji metoda pełną. Spółka nie posiada oddziałów.



W praktyce cała sprzedaż usług świadczonych przez Spółkę klientom prowadzona jest za pośrednictwem LiveChat Inc.

LiveChat, Inc. nabywa od Spółki dostęp do jej produktów, który następnie odsprzedaje klientom końcowym za cenę ustaloną przez Spółkę. LiveChat, Inc. nie realizuje marży na odsprzedaży dostępu do produktów. Na podstawie faktur wystawionych przez LiveChat, Inc. Spółka zwraca LiveChat, Inc. wszystkie koszty poniesione przez LiveChat, Inc. w związku z prowadzoną działalnością i wskazane w budżecie zaakceptowanym przez Spółkę. Zgodnie z zawartą umową, LiveChat, Inc. ma prawo do naliczenia marży ustalonej jako 5% wybranych kosztów poniesionych bezpośrednio w związku ze sprzedażą, tj. kosztów obsługi płatności kartami kredytowymi, kosztów obsługi bankowej, kosztów obsługi księgowej i kosztów marketingowych. Rozliczenie dokonywane jest miesięcznie na podstawie faktury wystawionej przez Spółkę odpowiadającej wartości dokonanej sprzedaży oraz faktur wystawianych przez LiveChat, Inc. odpowiadających wartości poniesionych kosztów powiększonych o wskazaną powyżej marżę. Wszelkie prawa własności intelektualnej, w tym znak towarowy, pozostaje własnością Spółki.

W przyszłości LiveChat Inc. może zostać przemianowany na Text Inc.

3. Podsumowanie operacyjne



3.1. Komentarz Zarządu do wyników

W pierwszym półroczu 2023/24 roku finansowego, zakończonym 30 września 2023 roku, nasze skonsolidowane przychody wzrosły o 30% do 162,7 mln zł. Nasza Grupa prawie całość przychodów generuje w dolarze amerykańskim (USD), dlatego istotny wpływ na raportowane wyniki ma kurs PLN/USD. Uważamy, że lepszy obraz rozwoju naszego biznesu dają wyniki (zarówno przychody, jak i MRR - miesięczne powtarzalne przychody) wyrażone w dolarach. Z tego powodu bezpośrednio po zakończeniu kwartału publikujemy wstępne dane w takim właśnie ujęciu.

Zgodnie z informacjami zawartymi w poprzednich raportach okresowych, a także raportach bieżących 21/2023 i 10/2023 prowadziliśmy prace nad zmianą sposobu rozpoznania przychodów. W przeszłości, w przypadku płatności dłuższych niż miesięczne rozpoznawaliśmy cały przychód w momencie uzyskania. Wiązało się to z przyjęciem założenia, że nasza usługa polega na udzieleniu klientowi płatnego dostępu do naszych produktów. Jednocześnie zawiązywaliśmy tzw. "rezerwę na serwery", czyli koszty potrzebne na realizację opłaconej usługi w kolejnych kwartałach. W trakcie prac nad sprawozdaniem za I półrocze roku finansowego Zarząd podjął decyzję o zmianie tej polityki na poziomie jednostkowym. Jednocześnie zmiany w tym podejściu zostały wprowadzone, zgodnie z MSSF na poziomie skonsolidowanym. Zaprezentowane wyniki odzwierciedlają przyjęte zmiany (inne rozpoznanie przychodów i rozwiązanie "rezerwy na serwery"). Wspomniane zmiany i ich wpływ na zaraportowane wyniki są dokładnie opisane w sprawozdaniach finansowych. Niniejsze sprawozdanie z działalności, oraz sprawozdania finansowe zawierają też ujednolicone (przekształcone) dane za poprzednie okresy.

Wskaźnikiem, który najlepiej oddaje rozwój naszego biznesu jest MRR (Monthly Recurring Revenue). Na jego potrzeby, roczne lub inne płatności są równo rozłożone na poszczególne miesiące. Wartość miesięcznych powtarzalnych przychodów (MRR - Monthly Recurring Revenue) Grupy na koniec września 2023 r. wyniosła 6,47 mln USD co oznacza wzrost o 31,8% rok do roku i brak zmiany wobec czerwca 2023.

Skonsolidowany zysk netto w I połowie roku finansowego 2023/24 wyniósł 84,6 mln zł i był o 34,5% wyższy od skorygowanego wyniku uzyskanego przed rokiem.

Marże, przepływy finansowe i polityka dywidendowa

Nasz model biznesowy umożliwia osiągnięcie bardzo wysokich rentowności operacyjnych. W I półroczu 2023/24 marża brutto na sprzedaży wyniosła 82,3%, marża operacyjna 55,7%, a marża zysku netto 52,0%. Odczuwamy presję na rentowności, która wiąże się z rosnącymi wynagrodzeniami w branży technologicznej i zwiększoną konkurencją o talenty. Utrzymanie się na ścieżce wzrostowej i realizacja naszej Misji wymaga pracy nad efektywnością zespołu i utrzymania w nim kluczowych osób, dlatego jesteśmy zdeterminowani, żeby to osiągnąć. Bardziej intensywne wykorzystanie technologii AI może wpłynąć na dodatkowy wzrost kosztów, równocześnie automatyzacja pracy w naszej organizacji powinna wpłynąć pozytywnie na jej efektywność.

Pomimo wszystkich wyzwań opisanych powyżej zamierzamy utrzymać nasz model biznesowy i wysokie poziomy rentowności z nim związane.

Przedstawione wyżej rentowności sprawiają, że efektywnie generujemy gotówkę. Przepływy pieniężne z działalności operacyjnej wyniosły w raportowanym okresie 91,3 mln zł, a na koniec tego okresu dysponowaliśmy gotówką w wysokości 56,5 mln zł. Kontynuujemy naszą politykę dywidendową, która zakłada przeznaczanie dla akcjonariuszy najwyższej możliwej, z punktu przepisów prawa, części zysku, chyba że pojawią się okazje inwestycyjne, które zapewniłyby Spółce i akcjonariuszom wyższą stopę zwrotu niż wypłata dywidendy.

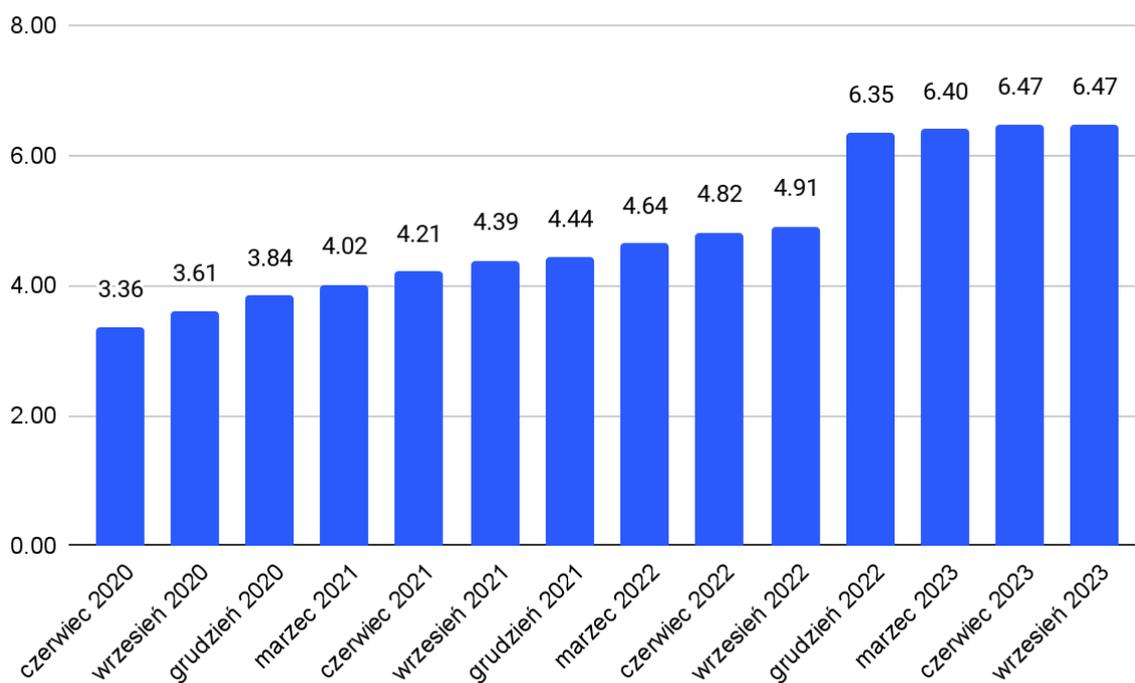
Kluczowe metryki biznesowe Spółki

MRR

MRR (monthly recurring revenues), czyli miesięczne powtarzalne przychody stanowią zdecydowaną większość naszej sprzedaży i decydują o stabilności naszego biznesu opartego o model abonamentowy. Poza nimi osiągamy dodatkowe przychody ze sprzedaży usług związanych z naszymi produktami, np. szkoleń. Wartość miesięcznych powtarzalnych przychodów (MRR - Monthly Recurring Revenue) Grupy na koniec września 2023 r. wyniosła 6,47 mln USD co oznacza wzrost o 31,8% rok do roku i brak zmiany wobec czerwca 2023. Wzrost powtarzalnych przychodów (MRR - Monthly Recurring Revenue) rok do roku wynika przede wszystkim ze wzrostu liczby klientów i zmiany cenników wszystkich produktów Spółki, który został przeprowadzony w drugiej połowie roku 2022. Na wykresie prezentujemy MRR według stanu na koniec ostatniego miesiąca poszczególnych kwartałów.

Zmiany dotyczące rozpoznania przychodów nie mają żadnego wpływu na prezentowane przychody powtarzalne (MRR).

MRR (wszystkie produkty)



ARPU

ARPU (Average Revenue Per User), średni przychód przypadający na jednego klienta – w naszym przypadku firmy lub instytucji. Podane w raporcie ARPU jest obliczone na podstawie MRR (a nie całości przychodu). Wartość ARPU poszczególnych klientów zależy od wybranego przez nich planu taryfowego i liczby agentów (w przypadku ChatBot od wybranego planu - ewentualna opłata za liczbę interakcji wykraczających poza limit dostępny w poszczególnym abonamencie nie jest uznawana za przychody powtarzalne).

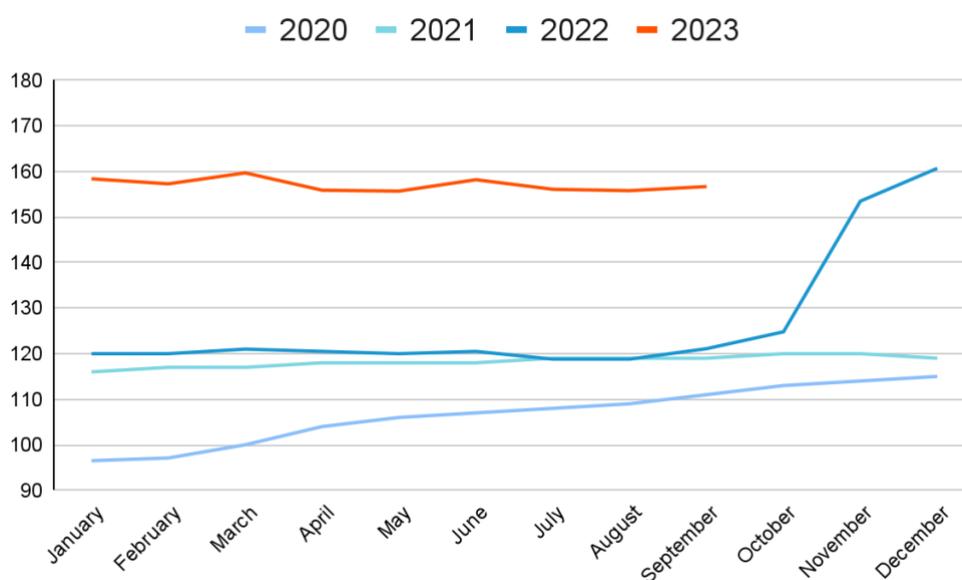
Na koniec września 2023 r. ARPU produktu LiveChat wyniosło 156,7 USD wobec 158,2 USD na koniec czerwca 2023 r. i 120,7 USD przed rokiem. ARPU produktu ChatBot wyniosło odpowiednio 126,6 USD na koniec września 2023 wobec 122,5 USD na koniec poprzedniego kwartału i 110,2 USD przed rokiem.

ARPU produktu HelpDesk, które po raz pierwszy publikujemy przy okazji niniejszego raportu, wyniosło odpowiednio 137,7 USD na koniec września 2023 r. wobec 126,0 USD na koniec poprzedniego kwartału i 108,3 USD przed rokiem.

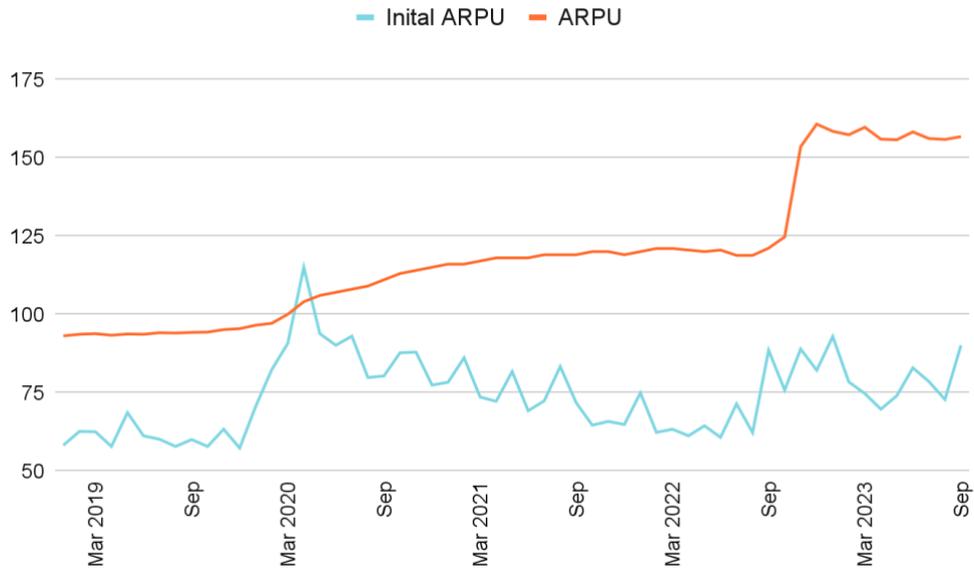
Średnia cena sprzedaży

Średnia cena sprzedaży, lub początkowe ARPU (average sale price, initial ARPU) to w praktyce średnia wartość pierwszej płatności od nowych klientów w danym miesiącu. W przypadku większych klientów, obserwujemy silny trend zgodnie z którym ARPU rośnie z czasem, a wielu klientów istotnie zwiększa wartość kontraktu już w trakcie pierwszego miesiąca współpracy. Dodatkowo ewentualne promocje dotyczą z reguły właśnie pierwszej płatności.

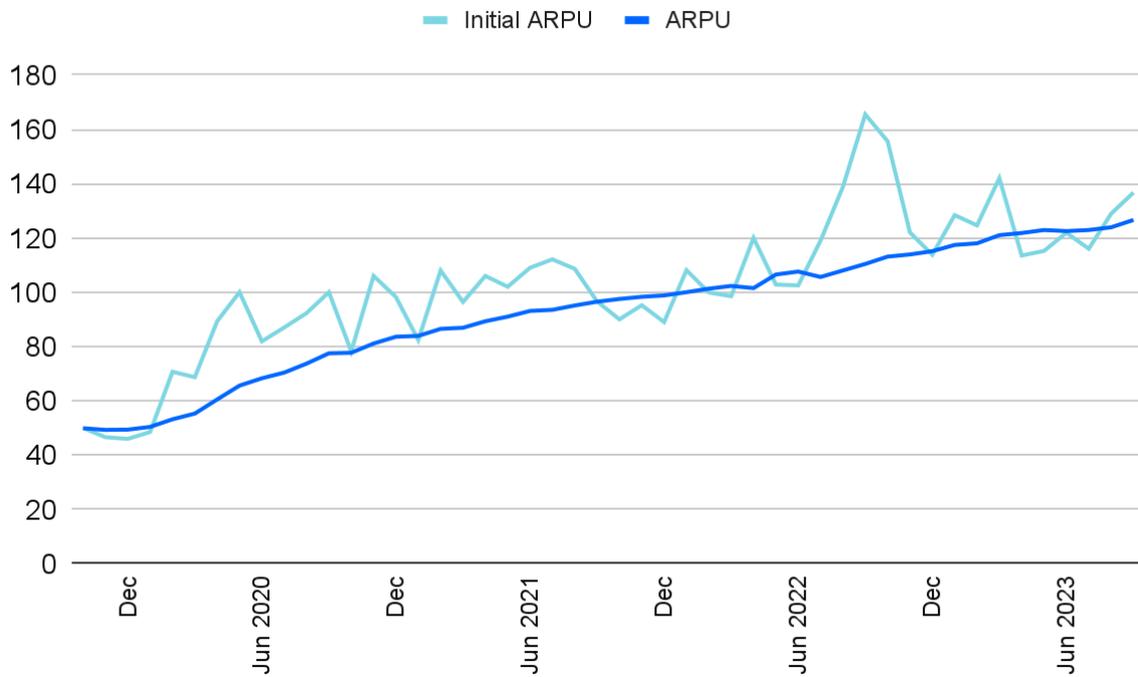
ARPU produktu LiveChat (w USD)



ARPU i początkowe ARPU produktu LiveChat (w USD)



ARPU i początkowe ARPU produktu ChatBot (w USD)



Liczba klientów i churn

Naszymi klientami są firmy działające w praktycznie wszystkich branżach gospodarki, uczelnie oraz instytucje z około 150 krajów świata. To zróżnicowanie przekłada się na naszą odporność na ewentualne kryzysy koniunktury dotyczące wybrane sektory gospodarki lub państwa. Najważniejsze geograficznie rynki, zarówno pod względem liczby klientów jak i generowanych przychodów to kraje anglojęzyczne: USA, Wielka Brytania, Australia i Kanada. Udział Polski w przychodach to zaledwie 1,4% w raportowanym okresie.

Na koniec września 2023 liczba płacących klientów LiveChat wyniosła 37.838 a ChatBot 2.940.

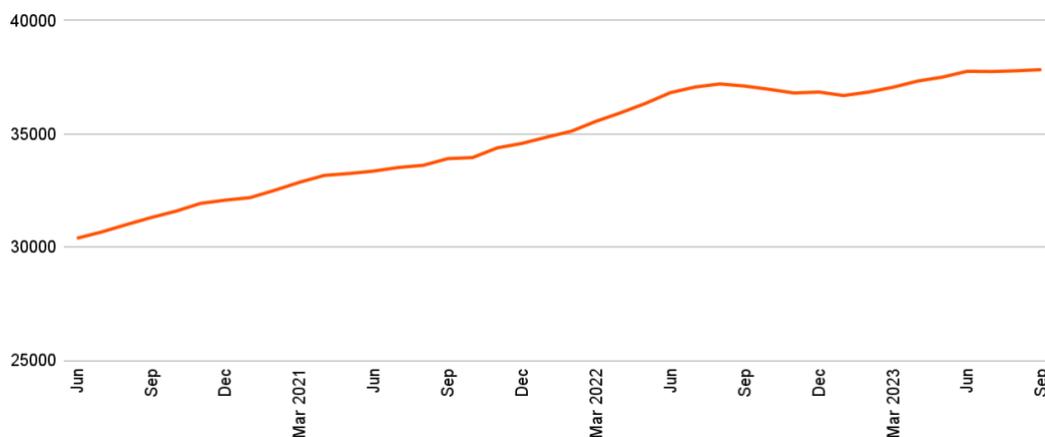
“Customer churn”, czyli wskaźnik odejść klientów, przez większą część roku kształtował się na poziomie ok. 3 proc. (w ujęciu miesięcznym) dla produktu LiveChat. Customer churn wzrósł po podwyżce cen produktu LiveChat dla dotychczasowej bazy klientów i w listopadzie 2022 r. osiągnął poziom ok. 4%. W kolejnych miesiącach customer churn spadł poniżej poziomu 4% i na dzień publikacji niniejszego raportu jest na nieznacznie wyższym poziomie niż 3 proc., przy czym w miesiącach wakacyjnych churn był na podwyższonym poziomie.

Wyniki na poziomie 3% lub nawet istotnie wyższym są normalnym zjawiskiem w modelu SaaS i zależą m.in. od branży i bazy klientów (churn jest zwykle istotnie wyższy w segmencie małych firm). Wysokość 3% stanowi też poziom wokół którego historycznie oscylował nasz churn.

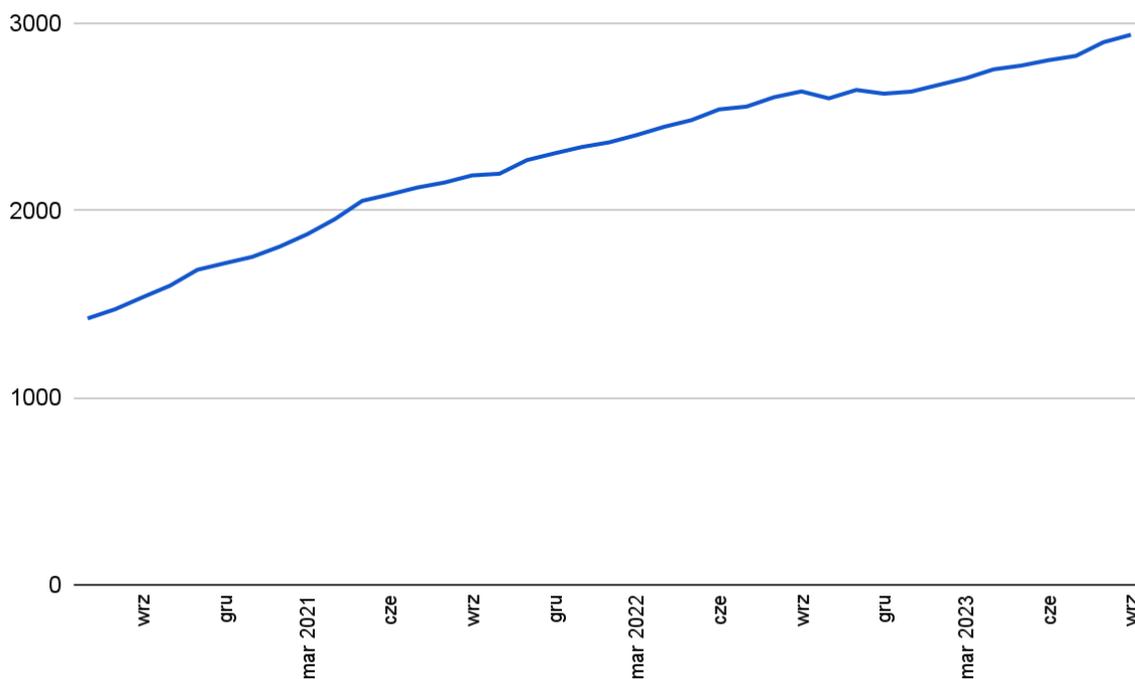
Z biznesowego punktu widzenia bardziej istotny jest “net MRR churn”, czyli podobny wskaźnik dla powtarzalnych przychodów uwzględniający również upselling, który utrzymuje się na znacząco niższych poziomach niż “customer churn”.

Sama liczba klientów pozostaje ważnym KPI dla Spółki, jednak zmiana wyników finansowych w znacznie większym stopniu zależy od poziomu ARPU. Od wielu miesięcy widać trend zgodnie z którym przychody (oczyszczone z wpływu zmian kursów walutowych) zmieniają się szybciej (pod względem dynamiki rok do roku) niż sama liczba klientów. Wiąże się to m.in. z tym, że nasza oferta i skierowana jest do klientów biznesowych – firm, które posiadają własne strony internetowe. Obecnie klienci Text wybierają spośród czterech planów abonenckich (w przypadku LiveChat, który generuje ponad 90% przychodów). Ostateczny przychód na jednego klienta zależy zatem od wybranego planu, a także liczby kont przez niego wykupionych. Różnica w przychodach generowanych przez poszczególnych klientów może być bardzo duża. Prowadzimy też działania mające na celu zwiększenie wskaźnika ARPU m.in. wprowadzone w sierpniu 2022 roku podwyżki cen dla nowych klientów, a w listopadzie 2022 roku dla obecnych klientów. Prowadzimy też prace nad rozszerzeniem portfolio produktowego, czego efektem było udostępnienie darmowego rozwiązania OpenWidget w listopadzie 2022 r. oraz połączenie w ostatnim czasie produktu integracją z LiveChat i HelpDesk. OpenWidget może w przyszłości wspierać akwizycję klientów dla innych klientów Spółki, a także zostać wzbogacony o płatne funkcjonalności premium.

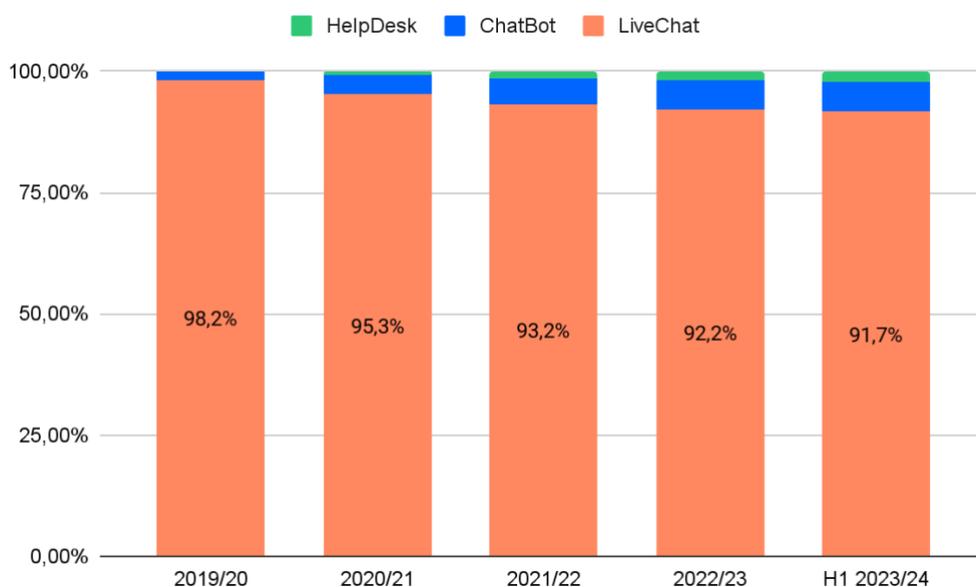
Liczba klientów LiveChat



Liczba klientów ChatBot



Udział produktu LiveChat w przychodach Grupy w I poł. 2023/24 to 91,7%. Produkt ChatBot z kolei wygenerował 6,2% przychodów a HelpDesk 1,9% przychodów. Udział KnowledgeBase w całości przychodów Grupy wyniósł 0,2% (jednak w samym II kwartale wzrósł do 0,4%). Zakładamy, że nowe produkty będą zwiększać swój udział w całości przychodów w kolejnych kwartałach i latach.



Wpływ pandemii, wojny w Ukrainie, konfliktu na Bliskim Wschodzie

Oceniamy, że w okresie I półrocza 2023/24 roku finansowego zarówno pandemia, jak i wojna w Ukrainie miały nieznaczny wpływ na nasz biznes. W kontekście zaostrzenia konfliktu na Bliskim Wschodzie zaznaczamy, że również tamtejsze rynki nie mają istotnego udziału w całości naszego biznesu.

W trakcie pandemii przeszliśmy na organizację pracy opartą na modelu "work from home" (przy czym zapewniamy również członkom zespołu dostęp do biura) i zgodnie z wcześniejszymi zapowiedziami zamierzamy go utrzymać w przyszłości.

3.2. Najważniejsze wydarzenia

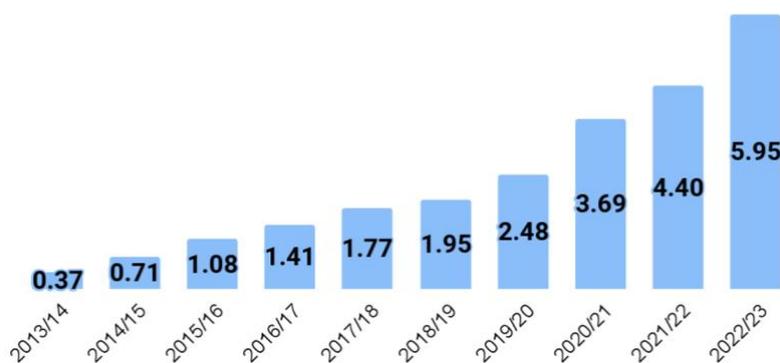
Na koniec września 2023 liczba płacących klientów LiveChat wyniosła 37.838 a ChatBot 2.940. W lipcu 2023 roku liczba płacących abonentów HelpDesk przekroczyła tysiąc, a na koniec września wyniosła 1.061.

W dniu 4 lipca 2023 roku Zarząd Spółki podjął uchwałę dotyczącą podziału zysku netto za okres roku obrotowego od 1 kwietnia 2022 r. do 31 marca 2023 r., zgodnie z którą zaproponowano, żeby jednostkowy zysk netto Text S.A. w wysokości 171 724 361,09 PLN przeznaczyć na:

- zasilenie kapitału zapasowego Spółki przeznaczyć kwotę 18.511.861,09 PLN
- wypłatę dywidendy dla akcjonariuszy przeznaczyć kwotę 153.212.500,00 PLN; co oznacza, że wartość dywidendy na jedną akcję wyniesie 5,95 PLN (wliczając w to dwie zaliczki na poczet spodziewanej dywidendy wypłacone w styczniu 2023 r. oraz w sierpniu 2023 r. - obie w wysokości 1,46 PLN na jedną akcję).

Propozycja podziału zysku netto Spółki została pozytywnie zarekomendowana przez Radę Nadzorczą Spółki. Zwyczajne Walne Zgromadzenie Spółki w dniu 18 sierpnia 2023 roku zatwierdziło powyższy podział jednostkowego zysku Spółki. Zgodnie z uchwałą Zarządu Spółki w dniu 4 sierpnia 2023 roku wypłacono akcjonariuszom posiadającym akcje Spółki na dzień dywidendy, tj. 28 lipca 2023 roku, drugą zaliczkę na poczet dywidendy w kwocie 1,46 PLN na jedną akcję a pozostała kwota dywidendy w wysokości 3,03 PLN na jedną akcję została wypłacona 1 września 2023 roku.

Dywidenda (na akcję, PLN)



We wrześniu 2023 roku, po zarejestrowaniu zmian statutu spółki przez sąd rejestrowy, Spółka zmieniła nazwę z wcześniejszej LiveChat Software S.A. na Text S.A. Zmiana nazwy Spółki na Text wynika z naszej głębokiej wiary w komunikację tekstową jako najskuteczniejszy sposób zbliżania firm i klientów. Komunikacja tekstowa jest

ponadczasowa, wzmacniająca i globalna. To najpopularniejszy sposób komunikowania się w świecie online. Chcielibyśmy, aby nazwa naszej firmy odzwierciedlała to wszystko. Obecnie Text to nie tylko produkt LiveChat, ale także cztery inne produkty ChatBot, Helpdesk, KnowledgeBase i OpenWidget. Pod marką Text rozwijamy także inicjatywy takie jak Inkubator, Program Deweloperski i Program Partnerski, w ramach których wspólnie z innymi podmiotami możemy budować i dystrybuować aplikacje do obsługi klienta.

Na początku listopada 2023 roku Spółka wprowadziła do swojej oferty nową wersję produktu ChatBot, która oparta jest na rozwiązaniach AI. Wcześniej, przez kilka miesięcy (jako ChatBot 2.0) ta wersja produktu znajdowała się w fazie tzw. "Open Beta" i była testowana wewnętrznie przez Spółkę i grupę klientów. Nowa wersja produktu umożliwia znaczące usprawnienia w budowaniu scenariuszy dla botów w oparciu o wybrane źródła wiedzy (strona internetowa, archiwum czatów, dokumenty i inne). W ocenie Spółki nowa wersja stanowi przełomowy etap rozwoju produktu ChatBot. Co ważne wykorzystuje on model językowy Spółki i nie korzysta z zewnętrznych rozwiązań AI (typu OpenAI czy Bard).

POZYSKIWANIE KLIENTÓW



Dział sprzedaży

W procesie akwizycji klientów Spółka wykorzystuje wiele kanałów, w tym kanały partnerskie (afiliacyjny i resellerski), content marketing, który przekłada się m.in. na wysoką pozycję w rankingach wyszukiwarek internetowych, obecność w serwisach takich jak Shopify, BigCommerce i inne, integracje z innymi rozwiązaniami i inne. W 2019 roku utworzono dział sprzedaży, który wspiera realizację strategii zakładającej m.in. pozyskiwanie większej liczby klientów klasy „enterprise” oraz pozyskiwanie większych pod względem wartości klientów niż do tej pory.

Zespół sprzedażowy koncentruje się na zawieraniu umów “enterprise” ze szczególnym uwzględnieniem porozumień dotyczących kilku produktów.

W I półroczu roku finansowego dział pozyskiwał klientów z wielu różnych branż. Wśród najważniejszych umów znajdowały się:

- Rozszerzenie umowy z wiodącą firmą z obszaru “life science”,
- Sprzedaż drugiej licencji do międzynarodowej grupy z branży software,
- Przedłużenie umowy z wiodącym operatorem telekomunikacyjnym z Europy Środkowej,
- Podpisanie umów z dwoma firmami z branży gier hazardowych,
- Podpisanie umowy z firmą logistyczną z Wielkiej Brytanii,
- Rozszerzenie umowy z firmą logistyczną o kolejny kraj.

3.3. Inne wydarzenia

Text Incubator

W maju 2022 roku Spółka ogłosiła projekt “LiveChat Incubator”. W jego ramach Spółka wspiera projekty pomagające w przełamywaniu barier w komunikacji online. Spółka oferuje mentoring, nowe kanały dystrybucji (dotarcie do swoich klientów, marketplace oraz sieć partnerów), wsparcie logistyczne oraz organizacyjne.

Accelerate your product with **Text Accelerated**

Więcej informacji można znaleźć na stronie incubator.text.com.

W czerwcu i lipcu w ramach projektu Incubator przeprowadzono warsztaty dla wybranych zespołów. Ich celem było stworzenie produktów, które mogłyby być komercjalizowane na "marketplace" Spółki. Do udziału w 6-tygodniowym projekcie [Text Accelerated](#) wybrano 6 spośród ok. 600 zgłoszonych zespołów. W październiku 2023 ruszyła II edycja programu "Text Accelerated", w której zespoły mają już gotowy produkt i są gotowe przygotować jego wersję dostosowaną do platformy Text lub zbudować odpowiednią integrację.

4. Opis działalności Grupy Kapitałowej Text



4.1. Strategia rozwoju

Zmiana nazwy firmy na Text odzwierciedla naszą koncentrację na obszarze komunikacji pisanej. Wierzymy, że jest to obszar komunikacji, który daje najwięcej możliwości i wartości naszym potencjalnym klientom - wszystkim firmom oraz instytucjom, które prowadzą, lub chcą prowadzić komunikację ze swoimi interesariuszami za pośrednictwem internetu.

Nasza wizja jest dostępna na stronie internetowej text.com. Zgodnie z nią wspieramy organizacje w osiągnięciu lepszej jakości obsługi klienta poprzez analitykę, wzbogacanie i automatyzację komunikacji tekstowej (*We help brands provide better customer service at scale by analyzing, enriching, and automating text communication*).

Zakładamy, że obsługa klienta będzie ewoluować w stronę coraz większej automatyzacji i chcemy dostarczać narzędzia, które to umożliwią przy jednoczesnej poprawie jej jakości. Rozwijamy nasze obecne produkty i możemy tworzyć kolejne, które będzie łączyć wykorzystanie komunikacji tekstowej, wykorzystanie potencjału sztucznej inteligencji w celu automatyzacji i możliwość swobodnego skalowania tego produktu, tak jak ma to miejsce w przypadku naszego flagowego produktu LiveChat.

Wierzymy w siłę marek, które stworzyliśmy i wsparcia ich przez mocne domeny internetowe. Dlatego zakładamy zachowanie brandów takich jak LiveChat, ChatBot, HelpDesk i KnowledgeBase, które nadal będą dostępne na dedykowanych stronach internetowych. Text.com staje się miejscem w którym pokazujemy m.in. całe nasze portfolio, ale też stworzone przez univesum (ekosystem) w skład którego wchodzi też integracje, nasz marketplace, inkubator (Text Incubator), program deweloperski, czy program partnerski a także informacje korporacyjne, czy serwis relacji inwestorskich. Udostępniamy nasze "API" zewnętrznym deweloperom zainteresowanym jego wykorzystaniem do budowy rozwiązań z zakresu komunikacji tekstowej, możemy ich też wspierać w ramach projektu inkubatora.

Będziemy działać w celu coraz lepszej automatyzacji naszej własnej organizacji. Chcemy utrzymać model biznesowy, który umożliwia nam osiąganie wysokich rentowności, jednak nie są one celem samym w sobie. Podtrzymujemy politykę dywidendową, zakładającą wypłatę jak największej części zysku akcjonariuszom, ale priorytetem pozostaje bezpieczeństwo finansowe spółki i podtrzymanie wzrostu naszego biznesu.

Produkty i usługi

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

Będziemy dążyć do tego, żeby maksymalnie zwiększać liczbę interakcji przeprowadzonych za pośrednictwem naszych rozwiązań. Szczególną wagę przykładamy również do automatyzacji.

Rynki docelowe

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

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

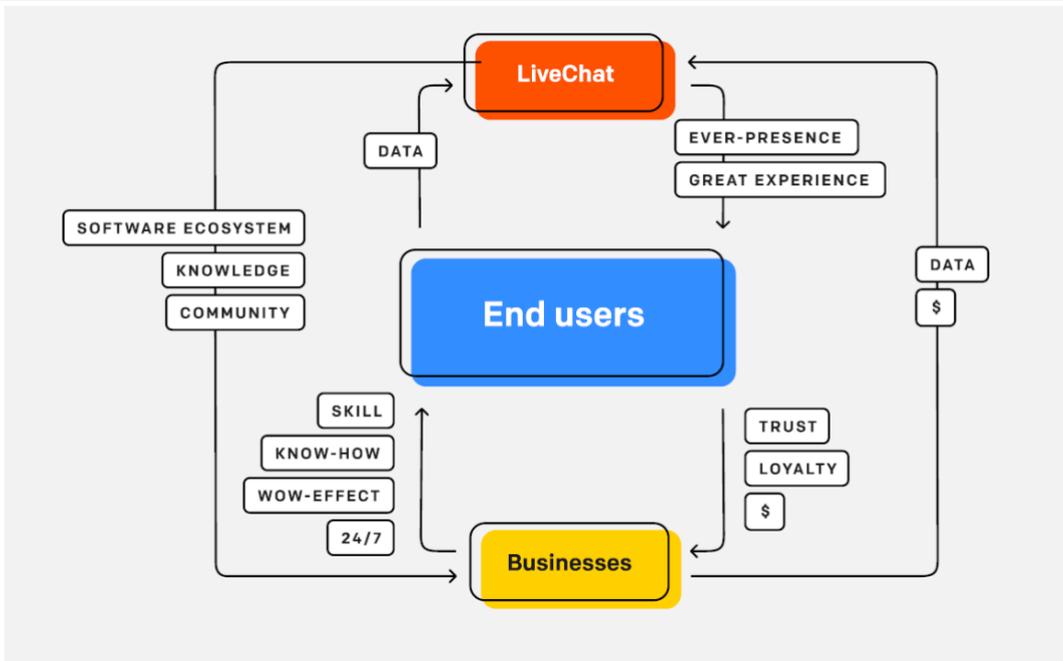
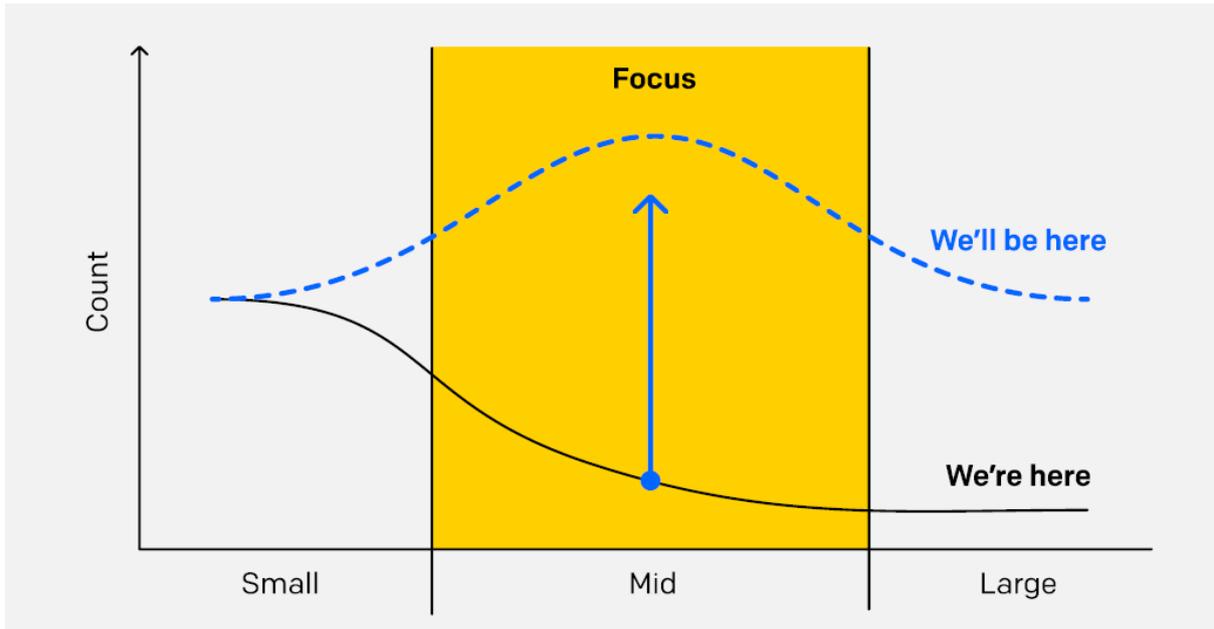


Naszym klientom oferujemy nie tylko rozwiązania technologiczne, ale również naszą wiedzę ekspercką zgromadzoną dzięki ponad 20-letniemu doświadczeniu wspierania komunikacji online.

Koncentrujemy się na rynku USA, który jest dla nas największy pod względem wartości sprzedaży, potencjału wzrostu w przyszłości, ale również wyznacza trendy dla całej branży.

Ekonomia skali

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



Koncentracja na danych

Poszukując okazji do dalszego wzrostu będziemy opierać się na dostępnych danych i inwestować w ich analizę. Rozszerzamy nasze kompetencje m.in. inwestując w rozbudowę działu analitycznego (Data Team).



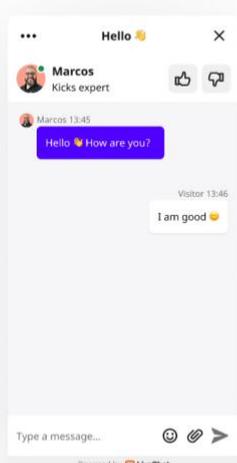
Otwarta Infrastruktura i produkty

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

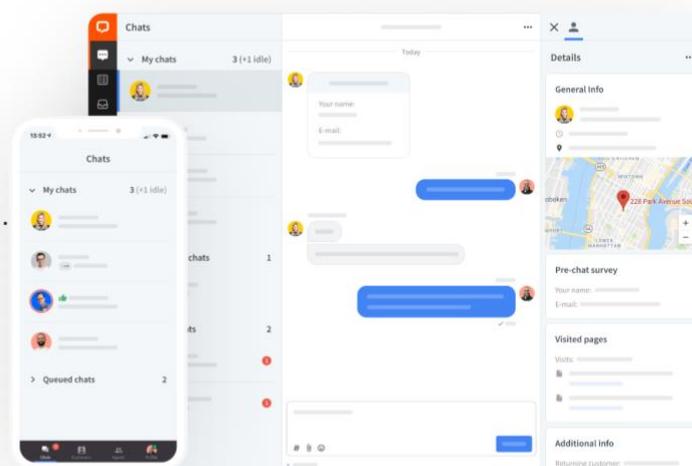
4.2. Produkty Grupy Text

 LiveChat Connect with customers	 ChatBot Automate customer service with AI	 HelpDesk Support customers with tickets
 KnowledgeBase Guide and educate customers	 OpenWidget Enhance websites with widgets	

4.2.1. LiveChat



Chat Widget



LiveChat App

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

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

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

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

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

to firmom możliwość prowadzenia komunikacji z klientami zarówno poprzez prawdziwych agentów, jak i mechanizmy oparte na sztucznej inteligencji.

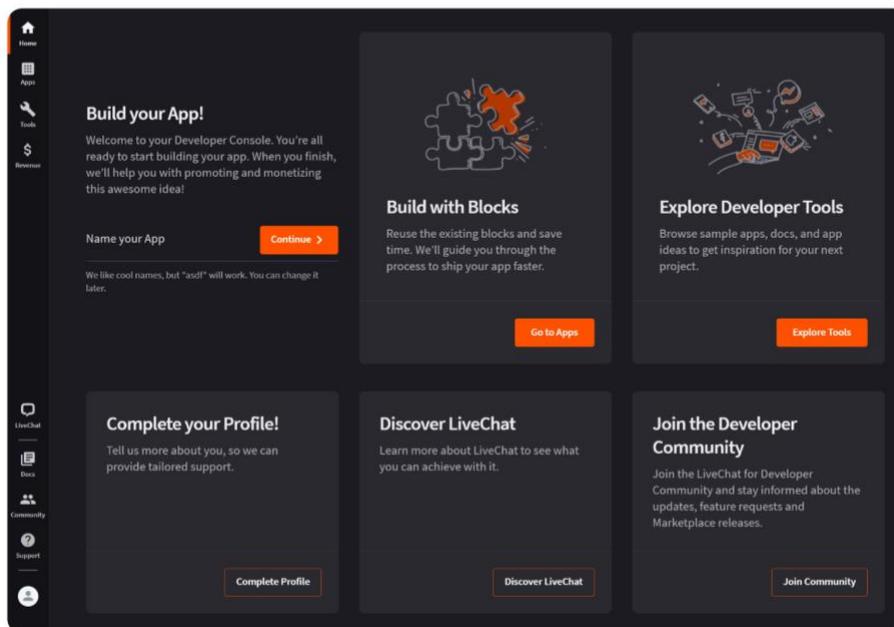
Produkt LiveChat jako platforma

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

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

[Platforma](#) wokół rozwiązania LiveChat, składa się ze ściśle powiązanych ze sobą części. Pierwsza z nich to Konsola Developerska, na której udostępniane są przez Spółkę odpowiednie narzędzia (instrukcje, dokumentacja API, przykłady kodów), dzięki nim możliwe jest tworzenie wtyczek, rozszerzeń.

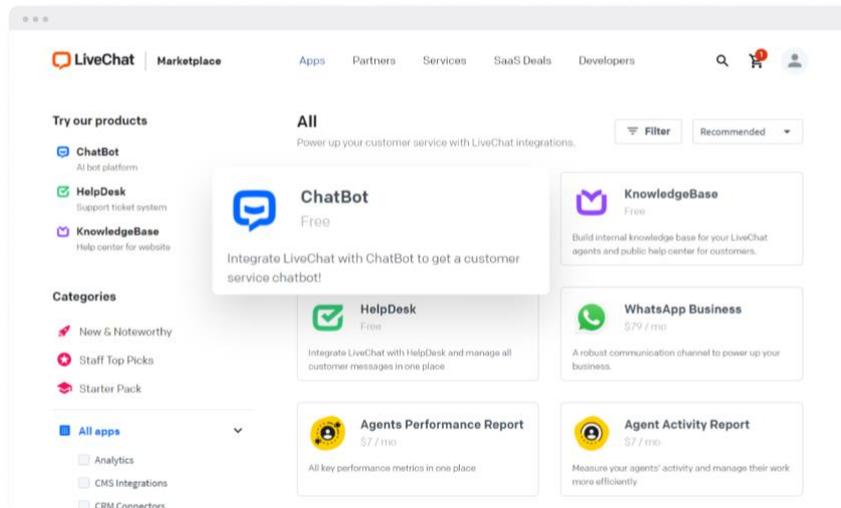
Developer console



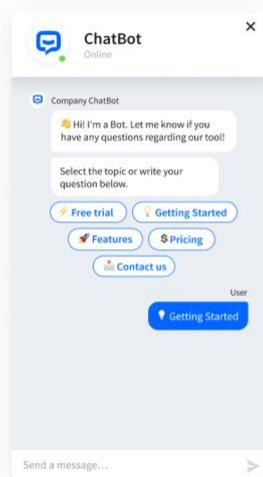
Kolejna część to [Marketplace](#), czyli “miejsce” w którym wszystkie stworzone produkty są przechowywane i udostępniane użytkownikom produktu LiveChat (w wersji płatnej i bezpłatnej). Trzecia część to budowana wokół platformy społeczność wszystkich jej uczestników, a także klientów Spółki. Celem społeczności jest wymiana doświadczeń, wspólne tworzenie aplikacji oraz nawiązywanie wzajemnych relacji.

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

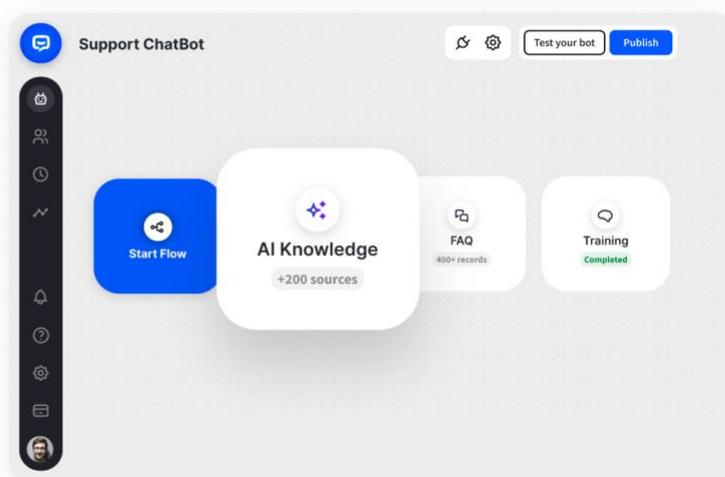
LiveChat Marketplace



4.2.2. ChatBot



ChatBot widget



AI assist

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

Obecna wersja ChatBot umożliwia przeskanowanie określonych źródeł wiedzy (strona internetowa, historia czatów, przygotowany dokument, itd.). Na tej podstawie ChatBot jest w stanie przygotować szybkie i poprawne odpowiedzi na zadane pytania z zakresu objętego udostępnionymi mu danymi. ChatBot nie wykorzystuje technologii zewnętrznych dostawców (OpenAI, Bing AI, Google Bard), dzięki czemu zapewnia bardzo wysoki poziom bezpieczeństwa danych i pełną kontrolę klienta nad utworzonymi botami. Umożliwia też ich trening i dopasowanie do potrzeb klienta. W przeciwieństwie do poprzedniej wersji tego produktu nie wymaga ręcznego tworzenia scenariuszy opartego na metodzie drag&drop i jest jeszcze łatwiejszy i przyjaźniejszy dla osób nie dysponujących wiedzą z zakresu programowania.

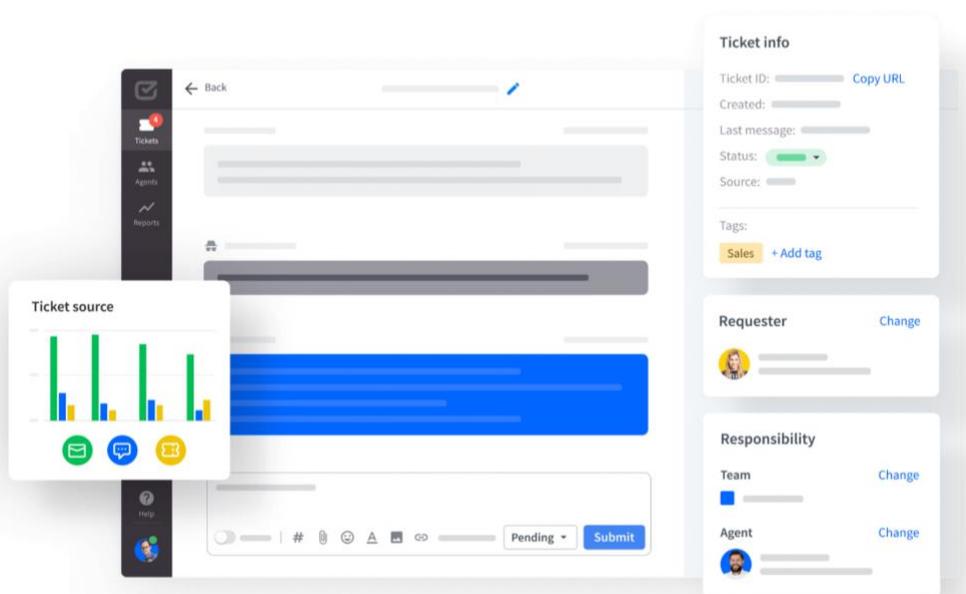
ChatBot zintegrowany jest z rozwiązaniem LiveChat, ale też z innymi narzędziami, jak np. Facebook Messenger. Dodatkowo, użytkownik może połączyć stworzonego bota z wewnętrznym systemem, co pozwala m.in. na weryfikowanie i przesyłanie danych pozyskanych przez bota podczas rozmowy do innych systemów w firmie. Możliwości integracyjne ChatBot są właściwie nieograniczone ze względu na udostępnienie przez firmę API aplikacji.

Spółka promuje swoje rozwiązania poprzez działania bezkosztowe, organicznie zwiększając bazę użytkowników ChatBot. Jednocześnie sprzedają ChatBot zajmuje się także zespół sprzedaży – wspólny dla wszystkich produktów. Rozwiązanie funkcjonuje na rynku od czerwca 2017 roku (w wersji otwartej bety, od lutego 2018 r. jako kompletny produkt). Do klientów produktu zaliczają się takie firmy jak Boston University, Kayak, Adidas, UEFA, czy Intuit.

W czerwcu 2023 roku rozpoczęto beta testy nowej wersji ChatBot (ChatBot 2.0), a w listopadzie ostatecznie trafiła ona do oferty spółki. Dzięki temu ChatBot oferuje tworzenie scenariuszy dla zautomatyzowanych rozmów przy wykorzystaniu technologii AI stworzonej w pełni wewnętrznie przez Text.

Więcej informacji na temat produktu znajduje się na stronie internetowej: www.chatbot.com

4.2.3. HelpDesk



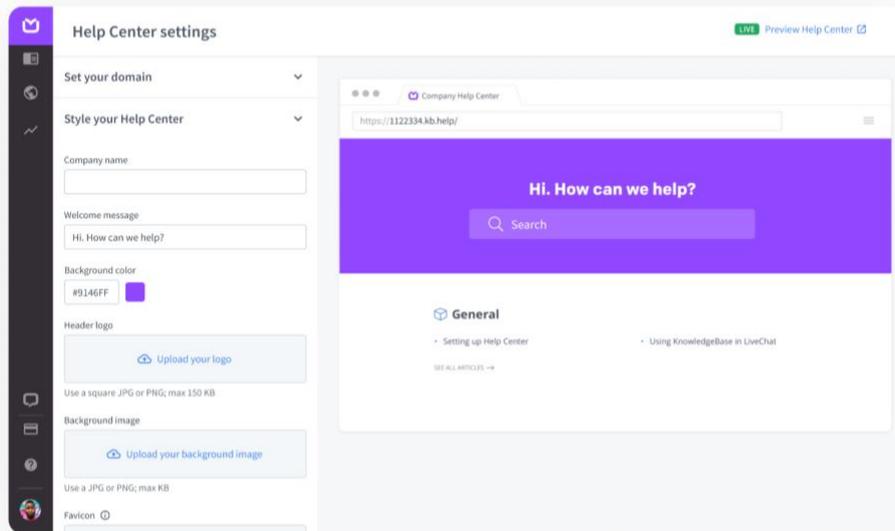
HelpDesk to rozwiązanie, które ma wspierać komunikację biznesową z klientem poprzez różne kanały. W szczególności HelpDesk pomaga zarządzać tzw. "ticketami", czyli sprawami zgłaszanymi przez klientów za pośrednictwem różnych kanałów komunikacji tekstowej (np. mail, live chat).

Wśród funkcji oferowanych przez HelpDesk znajdują się wsparcie dla pracy w zespołach, grupowanie i tagowanie ticketów, ocena satysfakcji konsumentów. Produkt jest systematycznie rozbudowywany, a jego wizją docelowo zakłada jak największą automatyzację by skrócić czas obsługi klientów przez support. HelpDesk stanowi rozwiązanie

konkurencyjne dla takich produktów jak m.in. Zendesk, FreshDesk, ZOHO Desk, HappyFox, czy HelpScout i stanowi wartościowe uzupełnienie oferty Spółki.

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

4.2.4. KnowledgeBase



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

Dzięki KnowledgeBase artykuły dotyczące np. pomocy technicznej gromadzone są w jednym miejscu a użycie AI pomaga tworzyć je szybko i efektywnie. W ten sposób podczas obsługi klienta, pracownik nie musi przełączać się między zakładkami w przeglądarce w poszukiwaniu odpowiedzi na zadane pytanie, a jedynie wyszukać informacji w bazie. Zwiększa to efektywność obsługi i przyspiesza komunikację z klientami zwłaszcza, że wyszukiwarka wspierana przez sztuczną inteligencję pozwala wyszukiwać maksymalnie dopasowane wyniki. W przypadku klienta, pozwala mu także na samodzielne wyszukanie rozwiązania danego problemu. Aplikacja może być zintegrowana bezpośrednio z rozwiązaniem LiveChat.

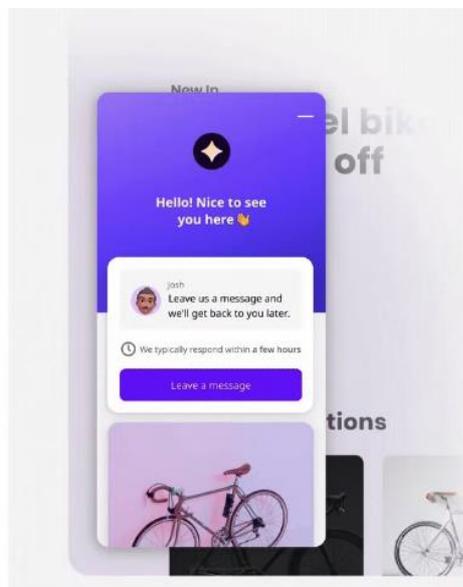
Więcej informacji o produkcie znajduje się tutaj: <https://www.knowledgebase.com>

4.2.5. OpenWidget



Enhance your website for better customer relations

- ✓ Free
- ✓ No-code
- ✓ Quick setup



Dostępny w wersji darmowej OpenWidget ma wspomagać komunikację online umożliwiając bardzo prostą instalację na stronie internetowej widżetu. W obecnej wersji widżet może udostępniać formularz kontaktowy, odpowiedzi na często zadawane pytania i/lub "product cards" (narzędzie skutecznie wspierające monetyzację). Za stworzenie OpenWidget odpowiada zespół wewnętrzny do tej pory koncentrujący się na rozwoju widżetów LiveChat i innych produktów Spółki. Wydany w listopadzie 2022 r. OpenWidget w przyszłości może uzyskać płatną wersję premium lub stanowić kanał dystrybucji dla innych produktów Spółki.

Więcej informacji o produkcie znajduje się tutaj: <https://www.openwidget.com>

4.3. Dodatkowe działania

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

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

- affiliate, w którym partnerzy otrzymują prowizję z każdej sprzedaży produktu zrealizowanej za ich pośrednictwem
- solution partners, zakładającego możliwość dołączenia naszego produktu (oraz usług wokół niego) do portfolio ofertowego partnera i samodzielnego kształtowania polityki cenowej

Działania podejmowane w projekcie:

- rozbudowa strony i bloga (wzmocnienie organicznego ruchu i liczby zapisów zainteresowanych współpracą podmiotów)
- rozbudowa panelu partnerskiego ([dashboard](#)) dającego partnerom dostęp do materiałów reklamowych, analityki oraz narzędzi do tworzenia i zarządzania licencjami LiveChat tworzonymi w tym modelu
- API programu partnerskiego - dające możliwość śledzenia i optymalizacji aktywności w projekcie oraz automatyzacji wielu czynności w jego ramach

Działania content marketingowe

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

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

4.4. Umowy znaczące dla działalności Grupy Kapitałowej



Umowa z podmiotem świadczącym usługę bramki płatności

LiveChat, Inc. - spółka zależna Text S.A. - korzysta z usług serwisu www.authorize.net należącego do VISA, pełniącego funkcję pośrednika przeprowadzającego od strony technicznej płatność przy użyciu karty kredytowej w Internecie. Umowa między ww. stronami zawarta została poprzez przystąpienie do serwisu Authorize w oparciu o ogólne warunki umów stosowane przez Authorize i nie przybrała formy dokumentu.

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

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

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

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

Umowa z podmiotem świadczącym usługę rozliczania płatności

LiveChat, Inc. - spółka zależna Text S.A. - korzysta z usług serwisu www.recurly.com, pełniącego funkcję podmiotu naliczającego opłaty od klientów Spółki i pobierającego je automatycznie z kart kredytowych klientów. Umowa między ww. stronami zawarta została poprzez przystąpienie do serwisu Recurly w oparciu o ogólne warunki umów stosowane przez Recurly i nie przybrała formy dokumentu.

Umowa podlega prawu stanu Kalifornia.

Usługa świadczona jest przez Recurly za prowizją naliczaną miesięcznie od wartości transakcji wyrażonej w dolarach, której wysokość może być zmieniona przez Recurly za 30-dniowym powiadomieniem. Recurly nie jest odpowiedzialne i nie zwraca pobranych prowizji w razie np. żądania zwrotu ceny przez klienta Spółki, oszustwa popełnionego przez klienta Spółki. Recurly nie świadczy także usług przechowywania środków pieniężnych.

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

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

Umowa przewiduje jednoroczny okres przedawnienia dla wszelkich roszczeń z nią związanych. Z tytułu świadczenia usług Recurly pobiera opłaty zależne od wielkości obrotu.

Umowa z Comerica Merchant Services (Worldpay from FIS)

Na mocy tej umowy spółka zależna od Text S.A. - LiveChat, Inc. korzysta z obsługi kart Visa i MasterCard. Umowa objęta jest standardowymi warunkami obsługi kart stosowanymi przez Comerica. Obsługa kart obejmuje w szczególności rozliczenia transakcji kartami Visa i MasterCard w związku z programem LiveChat. Warunki umowy przewidują w szczególności, że LiveChat, Inc. sam będzie zajmował się roszczeniami i reklamacjami zgłoszonymi w związku ze sprzedażą rozliczaną przez kartę. LiveChat, Inc. zobowiązany jest również naprawić szkodę poniesioną przez Comerica w związku ze sprzedażą rozliczaną przez kartę i wszelkimi roszczeniami (także roszczeniami osób trzecich) z tym związanymi.

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

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

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

Umowa LiveChat, Inc. z American Express Company

LiveChat, Inc. - spółka zależna Text S.A. - korzysta z usług serwisu strony www.americanexpress.com/us/merchant w celu obsługi kart American Express. Umowa zawarta jest poprzez przystąpienie do wskazanego serwisu w oparciu o warunki stosowane przez ten serwis i nie przybrała formy dokumentu.

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

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

4.5. Informacja o istotnych transakcjach z podmiotami powiązаныmi

Umowa z LiveChat, Inc.

W dniu 20 stycznia 2012 roku Spółka zawarła ze swoją spółką zależną LiveChat, Inc. umowę na mocy, której spółka zależna zobowiązała się do dalszej sprzedaży dostępu do produktów Spółki klientom końcowym.

Zgodnie z umową, LiveChat, Inc. nabywa dostęp do produktów Spółki, który następnie odsprzedaje klientom końcowym za cenę ustaloną przez Spółkę. LiveChat, Inc. nie realizuje marży na odsprzedaży dostępu do produktów Spółki. Na podstawie faktur wystawionych przez LiveChat, Inc. Spółka zwraca LiveChat, Inc. wszystkie koszty poniesione przez LiveChat, Inc. w związku z prowadzoną działalnością i wskazane w budżecie zaakceptowanym przez Spółkę. Zgodnie z zawartą umową, LiveChat, Inc. ma prawo do naliczenia marży ustalonej jako 5% wybranych kosztów poniesionych bezpośrednio w związku ze sprzedażą, tj. kosztów obsługi płatności kartami kredytowymi, kosztów obsługi bankowej, kosztów obsługi księgowej i kosztów marketingowych.

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

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

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

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

Przychody ze sprzedaży do LiveChat, Inc.:	162 415 tys. PLN
Koszty zakupionych usług od LiveChat, Inc.:	28 859 tys. PLN
Należności od Livechat, Inc.:	5 547 tys. PLN
Zobowiązania wobec Livechat, Inc.:	0 PLN

Powyższe transakcje zostały wyłączone w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym.

4.6. Informacje o pozostałych umowach i transakcjach

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

Nie zawarto tego rodzaju transakcji.

Zaciągnięte i wypowiedziane umowy kredytów i pożyczek

W raportowanym okresie Spółka ani Grupa nie posiadały umów kredytów i pożyczek.

Udzielone pożyczki

Spółka ani Grupa nie posiada udzielonych pożyczek.

Udzielone i otrzymane poręczenia i gwarancje

W okresie sprawozdawczym Spółka ani Grupa nie posiadały udzielonych lub otrzymanych poręczeń i gwarancji.

Umowy objęcia obligacji

W okresie od 1 kwietnia 2023 r. do 30 września 2023 r. Spółka ani Grupa nie posiadała umów objęcia obligacji.

Umowy o współpracy lub kooperacji

W omawianym okresie sprawozdawczym Spółka ani Grupa nie posiadały zawartych umów o współpracy lub kooperacji.

Umowy ubezpieczenia

Ubezpieczenie Chubb Tech Pro - OC Działalności Zawodowej zawarta z Ubezpieczalnią Chubb European Group Sp. z o.o. Oddział Polska na kwotę 8 mln zł (Polska) i 2 mln USD (USA) oraz Ubezpieczenie Szkód Powstałych w następstwie roszczeń z tytułu Odpowiedzialności Członków Organów Spółki Kapitałowej na kwotę 17 mln zł milionów dla Text S.A. i 1 milion dla spółki LiveChat, Inc zawarte z Chubb European Group.

Opis prowadzonych postępowań sądowych i administracyjnych

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

4.7. Perspektywy rozwoju

Sektor usług Software as a Service, w którym działa Spółka, rozwija się bardzo dynamicznie. Rynek oprogramowania typu live chat dla biznesu nie pokrywa się z rynkiem SaaS. Część konkurentów Spółki świadczy swoje usługi w mniej efektywnym, tradycyjnym modelu. Jednak w opinii Zarządu, model SaaS ma zdecydowanie największe perspektywy rozwoju, w związku z tym udział spółek świadczących usługi w tym modelu w całym rynku powinien rosnąć. Zostawia to ogromny potencjał rozwoju dla całego sektora, który może być dodatkowo wzmocniony poprzez popularyzację rozwiązań opartych na technologii AI.

4.8. Strategia rozwoju Grupy



Rozwój produktów

Strategia rozwoju Grupy Text zakłada stałe i zrównoważone nakłady na dalszy rozwój oferty produktowej, w szczególności na:

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



Wzrost bazy klientów

Spółka zakłada dalszy dynamiczny wzrost liczby klientów w oparciu o:

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

- Rozwój nowych kanałów pozyskiwania nowych użytkowników, w tym dział sprzedaży,
- Upselling i cross-selling.



Akwizycje

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



Czynniki wpływające na wynik Spółki i Grupy

W dłuższej perspektywie czasu, zasadniczy wpływ na wyniki Spółki i Grupy będzie miała sytuacja na globalnym rynku e-commerce oraz usług SaaS (Software as a Service), rozwój technologiczny (w tym AI). W krótszej perspektywie istotny wpływ na wyniki mogą mieć m.in. kurs USD/PLN, a także polityka fiskalna państwa.

4.9. Czynniki ryzyka oraz kluczowe czynniki wpływające na perspektywy rozwoju Grupy Kapitałowej Spółki

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

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

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

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

Ryzyko zmienności kursów walutowych

Spółka narażona jest na ryzyko zmienności kursów walutowych, w szczególności waluty polskiej w relacji do dolara amerykańskiego (USD). Ryzyko walutowe wynika bezpośrednio z ponoszenia większości kosztów działalności w zł oraz ze sprzedaży na rynkach zagranicznych, która w całości realizowana jest w USD.

Zmienność kursów walutowych wpływa przede wszystkim na zmiany wartości przychodów oraz należności Spółki w przeliczeniu na zł. Istnieje zatem ryzyko umocnienia polskiej waluty, które będzie powodować obniżenie konkurencyjności cenowej Spółki oraz szybszy wzrost wolumenu sprzedaży niż przychodów ze sprzedaży eksportowej wyrażonych w zł, wpływając tym samym na obniżenie rentowności sprzedaży.

Na zmniejszenie ekspozycji Spółki na ryzyko zmienności kursów walutowych wpływa ponoszenie części kosztów w USD. Na dzień sporządzenia sprawozdania Spółka nie stosuje zabezpieczeń otwartych pozycji walutowych, a Zarząd nie postrzega ryzyka kursowego jako istotnego zagrożenia dla poziomu realizowanej rentowności działalności operacyjnej.

Ryzyko związane z konkurencją

Z uwagi na fakt, że Grupa Text największą część przychodów realizuje w Stanach Zjednoczonych, ryzyko ze strony otoczenia konkurencyjnego występuje przede wszystkim na wspomnianym rynku. Rynek SaaS w Stanach Zjednoczonych charakteryzuje się dynamicznym rozwojem i rosnącym poziomem konkurencyjności. Istnieje ryzyko pojawienia się na rynku rozwiązania bardziej innowacyjnego lub bardziej efektywnego kosztowo oraz ryzyko przeznaczania przez podmioty konkurencyjne istotnie wyższych środków na promocję dostępnych rozwiązań lub wejście na rynek podmiotów posiadających dostęp do szerszej bazy klientów. Istnieje również ryzyko, że Spółka nie będzie w stanie wystarczająco szybko i skutecznie zareagować na zmieniające się otoczenie rynkowe, i w konsekwencji oferowane rozwiązania mogą być uznane za mniej konkurencyjne, a Spółka może utracić swoją pozycję konkurencyjną. Taka sytuacja może mieć negatywny wpływ na sprzedaż produktów i usług Spółki oraz w konsekwencji na osiągnięte wyniki finansowe.

Ryzyko związane z kanałami dystrybucji produktów i dotarcia do nowych klientów

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

W pierwszych miesiącach 2018 r. Spółka odczuła spadek dynamiki pozyskiwania nowych klientów, co było efektem zmian w modelu biznesowym internetowych porównywarek cenowych (np. Capterra, czy GetApp) i zwiększeniem kosztów obecności i promocji w tych serwisach. Poprzez ten kanał dotarcia do klienta Spółka generowała kilkanaście procent nowych klientów. Obecnie Spółka prowadzi prace, które mają zarówno pozwolić jej na zbudowanie nowych, niskokosztowych kanałów dotarcia do klientów, jak również bada biznesową efektywność korzystania z metod związanych z wyższymi kosztami pozyskania klienta. Obecnie ze względu na pozyskiwanie klientów dzięki działaniom bezpłatnym, a jednocześnie związanych z długoterminowym budowaniem zasięgu, relacji i wizerunku, Spółka nie ma bezpośredniej kontroli nad ilością klientów pozyskanych w konkretnych miesiącach. Spółka efektywnie korzysta z dostępnych narzędzi i kanałów dotarcia, jednocześnie rozbudowując nowe kanały, dzięki czemu minimalizuje ryzyko w tym zakresie, co w długim terminie przekłada się na konsekwentny wzrost bazy klientów.

W procesie akwizycji klientów Spółka wykorzystuje bardzo wiele kanałów dystrybucji, jednak utrata lub nawet zmniejszenie efektywności któregoś z ważniejszych, np. w wyniku zmiany polityki przez partnera (np. Google, Shopify, Big Commerce, czy inni) mogą istotnie wpłynąć na ograniczenie wzrostu liczby klientów w pewnym okresie.

Ryzyko związane z awariami technicznymi

Sprzedaż oprogramowania wymaga utrzymania infrastruktury informatycznej oraz korzystania z usług zewnętrznych dostawców rozwiązań serwerowych. W związku z powyższym działalność Spółki narażona jest na ryzyko awarii oprogramowania, urządzeń elektronicznych oraz infrastruktury informatycznej.

Ryzyko związane z wystąpieniem awarii lub ataku hakerskiego

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

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

na wymianie danych w systemie teleinformatycznym może stać się przedmiotem ataku hakerskiego, co zaś może prowadzić do utrudnienia lub uniemożliwienia prawidłowego wykonywania usługi przez Spółkę.

Ryzyko związane z koncentracją produktową

Spółka zdecydowaną większość przychodów uzyskuje wciąż ze sprzedaży produktu LiveChat, który stanowi kluczowy element modelu biznesowego Spółki. W przypadku istotnego spadku popytu rynkowego na produkty typu live chat oraz bezpośrednio produkt Spółki, np. w wyniku utraty przewagi konkurencyjnej, załamania na rynku lub w konsekwencji innych negatywnych wydarzeń zewnętrznych lub wewnętrznych, Spółka jest narażona na ryzyko spadku przychodów.

Ryzyko utraty klientów

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

Ryzyko związane z umowami zawieranymi z Klientami

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

Ryzyko szkód wizerunkowych Spółki

Skuteczność działalności Grupy Text oraz zdolność do konkurencyjności na rynku jest w znacznej mierze związana z nieposzlakowaną opinią Spółki i oferowanych przez nią usług. Spółki dostrzega możliwość pojawienia się negatywnych informacji na temat jego produktów, które to mogą negatywnie oddziaływać na rozwój Grupy poprzez ograniczenie możliwości pozyskiwania nowych klientów, a tym samym wpływać na obniżenie wartości przychodów.

Ryzyko w zakresie obciążeń publicznoprawnych działalności Spółki

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

Ryzyko związane ze znakiem towarowym

Spółka posługuje się w obrocie nazwą „LiveChat” dla jednego z oferowanych przez siebie produktów. Istnieje ryzyko używania przez konkurencję określeń mogących budzić skojarzenia z nazwą stosowaną przez Spółkę i tym samym wykorzystywania pozycji rynkowej Spółki do sprzedaży produktów konkurencyjnych. Istnieje także ryzyko wystąpienia na rynku produktów o nazwach zbliżonych do nazwy wykorzystywanej przez Spółkę, których jakość będzie niższa od produktów Spółki. W razie pomylenia przez docelowego odbiorcę obu produktów, ze względu na podobieństwo nazw, mogłoby dojść do szkody wizerunkowej po stronie Spółki. Spółka zarejestrowała znak słowno-graficzny oraz „słowny” zawierający wyrażenie „LiveChat” jako znak towarowy w USA. Znak słowno-graficzny "LiveChat" został również zarejestrowany przez Urząd Patentowy RP.

Ryzyko związane z ochroną własności intelektualnej Grupy oraz tajemnicy przedsiębiorstwa

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

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

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

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

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

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

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

Ryzyko związane z tworzeniem własności intelektualnej

Istnieje ryzyko związane z formą prawną, w oparciu o którą członkowie zespołu Spółki świadczą na rzecz Spółki usługi w zakresie związanym z tworzeniem własności intelektualnej. Na moment sporządzenia niniejszego raportu żaden z członków zespołu nie świadczy na rzecz Spółki usług na podstawie umowy o pracę. To oznacza, że do efektów pracy tych osób nie stosuje się zasady wynikającej z przepisów prawa autorskiego, że pracodawca, którego pracownik stworzył utwór w wyniku wykonywania obowiązków ze stosunku pracy, nabywa z chwilą przyjęcia utworu autorskie prawa majątkowe, oraz że prawa majątkowe do programu komputerowego stworzonego przez pracownika w wyniku wykonywania obowiązków ze stosunku pracy przysługują pracodawcy.

To oznacza, że przejście majątkowych praw autorskich do utworów (w tym programów komputerowych) stworzonych przez członków zespołu Spółki odbywa się na ogólnych zasadach wynikających z prawa autorskiego wymagających zawarcia stosownej umowy dotyczącej przeniesienia praw. Jednocześnie przepisy prawa autorskiego wykluczają zawarcie umowy dotyczącej wszystkich utworów lub wszystkich utworów określonego rodzaju tego samego twórcy mających powstać w przyszłości. Jednakże doktryna prawa autorskiego i orzecznictwo dopuszcza przenoszenie praw do utworów mających powstać w przyszłości, jeżeli tylko nie narusza to zakazu zawierania umowy dotyczącej wszystkich utworów lub wszystkich utworów określonego rodzaju. W praktyce zatem w odniesieniu do współpracy z osobami tworzącymi utwory podlegające prawu autorskiemu występuje więc problem takiego sprecyzowania oznaczenia utworu przyszłego, aby umowa w tym zakresie była skuteczna. W przeciwnym razie w przypadku stworzenia przez członka zespołu Spółki utworu potrzebnego Spółce w jego działalności, co do którego to utworu nie zawarto uprzednio umowy, konieczne będzie zawieranie indywidualnej umowy z daną osobą, co jest zależne także od woli tej osoby, a co tym samym może rodzić potencjalny spór na gruncie praw autorskich do danego utworu.

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

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

Ryzyko ograniczenia lub wyłączenia odpowiedzialności kontrahentów z umów istotnych

Spółka zależna - LiveChat Inc. jest stroną umów (zawieranych w drodze procedur internetowych) dotyczących hostingu, rozliczeń, bramki płatności, itp. Dostawcy tych usług w warunkach świadczenia usług dostępnych na ich stronach internetowych wyłączają swoją odpowiedzialność z tytułu nieprawidłowości w działaniu. W związku z czym w przypadku awarii lub innych zakłóceń istnieje ryzyko, że Spółka nie będzie miała możliwości dochodzenia roszczeń odszkodowawczych.

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

Przychody Spółki pochodzą ze sprzedaży produktów Spółki na rzecz spółki zależnej LiveChat Inc., która dalej sprzedaje go do końcowych klientów. Przyjęty model współpracy zakłada, że przychody LiveChat Inc. opodatkowane są w USA, a przychody Spółki w Polsce. Model ten znajduje oparcie w obecnie obowiązującej umowie pomiędzy Polską a USA o unikaniu podwójnego opodatkowania. Nie można jednak wykluczyć, że władze podatkowe USA odmiennie potraktują tę kwestię. Przy przyjęciu, że Spółka posiada zakład, w rozumieniu podatkowym, w USA w skrajnej postaci całość przychodów Spółki byłaby opodatkowana w USA. Jednak wcale nie jest przesądzone, że całkowite obciążenie podatkowe z tytułu opodatkowania przychodów Spółki w USA byłoby znacząco wyższe niż to obecne. Jednocześnie w przypadku niekorzystnych rozstrzygnięć organów podatkowych istnieje możliwość odmiennego ukształtowania modelu sprzedaży, w sposób najbardziej odpowiedni także w kontekście opodatkowania.

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

Spółka nie stosuje instrumentów finansowych w celu ograniczenia powyższych ryzyk.

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

Spółka nie stosuje rachunkowości zabezpieczeń.

Ryzyko związane z sytuacją makroekonomiczną.

Działalność Spółki uzależniona jest od sytuacji makroekonomicznej panującej na rynkach, na których są lub będą świadczone usługi, w tym przede wszystkim w Stanach Zjednoczonych. Wielkość realizowanej sprzedaży, a pośrednio wyniki finansowe Spółki są uzależnione między innymi od występującego w tych krajach tempa wzrostu gospodarczego, poziomu konsumpcji, polityki fiskalnej i pieniężnej, poziomu inflacji, a także poziomu wydatków na rozwiązania informatyczne.

Ryzyko związane z rozwojem branży i technologii

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

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

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

Obeenie w szczególności należy zwrócić uwagę na bardzo szybki wzrost w zakresie technologii i rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji (AI). Spółka zwiększa swoje kompetencje w tym obszarze i rozwija swoją ofertę. Istnieje jednak ryzyko, że nie dość szybko i sprawnie dostosuje się do zmian w otoczeniu związanych ze zmianami technologicznymi.

Ryzyko związane z dostępnością i pozyskaniem specjalistów

Działalność Spółki oraz jej perspektywy rozwoju w dużej mierze są uzależnione od dostępności, wiedzy, doświadczenia osób współpracujących ze Spółką. Z uwagi na fakt, że branża informatyczna w Polsce rozwija się bardzo dynamicznie, dostępność wystarczającej liczby specjalistów z kompetencjami deweloperów jest ograniczona. Dodatkowo możliwości, jakie w efekcie pandemii COVID-19 otworzyły się w zakresie pracy zdalnej, powodują dodatkowo, że specjaliści z Polski są także poszukiwani przez firmy zagraniczne. Działalność Spółki i jej rozwój wymagają ciągłego prowadzenia procesów rekrutacyjnych i pozyskiwania nowych współpracowników. Ograniczone możliwości zatrudnienia lub wręcz ich brak może mieć wpływ na jakość i terminowość realizowanych prac przez Spółkę a w konsekwencji na rozwój i wyniki finansowe Grupy.

Ryzyko związane z kluczowymi członkami zespołu

Jednym z kluczowych zasobów Grupy, który ma przełożenie na rozwój Spółki i Grupy, jest zespół Spółki złożony zarówno z kadry zarządzającej oraz specjalistów współpracujących ze Spółką. Zmiana osób na stanowiskach zarządzających w wyniku czynników niezależnych od Spółki (takich jak wydarzenia losowe) lub zmiany będące wynikiem indywidualnych decyzji o rezygnacji z pełnionego stanowiska mogą wpłynąć na kierunek rozwoju Spółki, w tym także na jakość i terminowość realizowanych prac przez Spółkę, a w konsekwencji na rozwój i wyniki finansowe Grupy.

Ryzyko braku lub wolnego dostosowania do zrównoważonego inwestowania

Ryzyko to dotyczy dostosowania działalności Spółki oraz Grupy do wymagań regulacyjnych wprowadzających zagadnienia związane ze zrównoważonym rozwojem i zrównoważonym finansowaniem.

18 czerwca 2020 r. rozporządzenie w sprawie utworzenia pierwszego na świecie systemu klasyfikacji - „zielonej listy” dla zrównoważonych działalności gospodarczych, inaczej taksonomii, zostało przyjęte przez Parlament Europejski i Radę. System będzie musiał być używany przez: państwa członkowskie i Unię Europejską; uczestników rynku finansowego oferujących produkty finansowe: uczestnicy rynku finansowego, zgodnie z definicją w rozporządzeniu w sprawie ujawniania informacji, będą zobowiązani do ujawnienia informacji o tym, w jaki sposób i w jakim zakresie inwestycje leżące u podstaw ich produktu finansowego wspierają działalność gospodarczą spełniającą wszystkie kryteria dla zrównoważonego rozwoju środowiska zgodnie z rozporządzeniem w sprawie taksonomii; spółki finansowe i niefinansowe objęte raportowaniem niefinansowym - Dyrektywa w sprawie sprawozdawczości niefinansowej (NFRD). Na dzień niniejszego raportu na Spółkę nie zostały nałożone dodatkowe obowiązki związane z zagadnieniami dotyczącymi zrównoważonego rozwoju. Jednak zmiany w tym temacie następują bardzo dynamicznie w ostatnich latach więc nie można wykluczać, że na którymś etapie również Spółka będzie podlegać dodatkowym wymaganiom regulacyjnym.

5. Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej Text



5.1. Prezentacja wyników skonsolidowanych

Począwszy od danych za rok finansowy 2023/24 Grupa zmieniła sposób prezentacji przychodów skonsolidowanych. Od 1 kwietnia 2023 (wraz z nowym rokiem finansowym) przychody są rozpoznawane w momencie płatności faktury za subskrypcję i proporcjonalnie przypisane do czasu trwania danej subskrypcji bądź umowy. Poprzednio przychody były księgowane w momencie otrzymania płatności i były księgowane w całości w okresie w którym dokonywana była płatność. Zmiana sposobu rozpoznawania przychodów znacząco wpływa na wysokość przychodów w pierwszych kwartałach po dokonaniu zmiany. Dane finansowe za okresy porównawczy zostały odpowiednio przeliczone.

Szczegółowo zmiana została omówiona w jednostkowym i skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym, gdzie pokazano wartości korekt poszczególnych kwartałów.

Tym bardziej podkreślamy, że wskaźnikiem, który najlepiej oddaje rozwój naszego biznesu jest MRR (Monthly Recurring Revenue). Na jego potrzeby, roczne lub inne płatności są równo rozłożone na poszczególne miesiące, co jest spójne z obecnie stosowaną polityką rozpoznawania przychodów. Docelowo dynamiki MRR i przychodów będą spójne, jednak w okresie przejściowym, będą się one różnić.

Rachunek zysków i strat

[tys. PLN]	I połowa 2023/24	I połowa 2022/23 dane przekształcone	Zmiana
Przychody ze sprzedaży	162 672	125 162	30,0%
Koszt własny sprzedaży	28 774	19 452	
Zysk (strata) brutto ze sprzedaży	133 898	105 710	
Koszty sprzedaży	30 642	27 385	
Koszty ogólnego zarządu	12 760	10 697	
Pozostałe przychody operacyjne	181	41	
Pozostałe koszty operacyjne	19	21	
Zysk (strata) na działalności operacyjnej	90 658	67 648	34,0%
Przychody finansowe	122	13	
Koszty finansowe	164	96	
Zysk (strata) przed opodatkowaniem	90 616	67 565	
Podatek dochodowy	5 996	4 666	
Zysk (strata) netto	84 620	62 899	34,5%

Komentarz dotyczący czynników mających wpływ na wyniki finansowe:

Podstawowy wpływ na wyniki zanotowane w kwartale miał wzrost liczby płaćących klientów produktów Spółki, zwłaszcza LiveChat i ChatBot w połączeniu ze wzrostem ARPU (średni przychód na klienta) w obu tych rozwiązaniach w stosunku do stanu sprzed roku. Z drugiej strony zanotowano wzrost kosztów, który wynikał zarówno z potrzeby zapewnienia infrastruktury potrzebnej do obsługi większego zapotrzebowania, ale również wzrostu wynagrodzeń.

Koszt własny sprzedaży inaczej koszt wytworzenia produktów sprzedanych zawiera przede wszystkim koszt prac programistów nad produktami Spółki oraz koszt pracy administratorów.

Koszt sprzedaży zawiera przede wszystkim koszty marketingu, obsługi klienta, a także prowizje pośredników płatniczych oraz prowizję programu partnerskiego.

Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

Aktywa

[tys. PLN]	30 września 2023 r.	31 marca 2023 r. dane przekształcone	Zmiana
Aktywa trwałe	70 086	64 394	8,8%
Wartości niematerialne i prawne	63 118	56 992	
Rzeczowe aktywa trwałe	1 838	2 673	
Należności długoterminowe	202	201	
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	4 927	4 526	
Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	1	2	
Aktywa obrotowe	98 225	136 956	-28,3%
Zapasy	0	0	
Należności z tytułu dostaw i usług	3 176	2 341	
Pozostałe należności	37 663	37 928	
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty	56 488	95 820	
Rozliczenia międzyokresowe	898	867	
Aktywa ogółem	168 311	201 350	-16,4%

Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

Pasywa

[tys. PLN]	30 września 2023 r.	31 marca 2023 r dane przekształcone	Zmiana
Kapitał (fundusz) własny, w tym m.in.:	90 053	116 586	-22,8%
Kapitał podstawowy	515	515	
Kapitał zapasowy	57 092	38 580	
Różnice kursowe z przeliczenia	1 298	(3 166)	
Zyski zatrzymane	31 148	80 657	
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	78 258	84 764	-7,7%
Zobowiązania długoterminowe, w tym:	1 952	2 144	
- Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	8	-	
- Inne zobowiązania finansowe	-	75	
Zobowiązania krótkoterminowe, w tym:	76 306	82 620	
- Zobowiązania z tytułu dostaw i usług	8 589	8 915	
- Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego	107	5 089	
- Zobowiązania z tytułu umów zawartych z klientami	66 101	66 644	
Pozostałe zobowiązania	982	1 060	
Pasywa Razem	168 311	201 350	

Przepływy pieniężne

[tys. PLN]	I połowa 2023/24	I połowa 2022/23 dane przekształcone	Zmiana
Zysk (strata) brutto	90 616	67 565	
Korekty razem, m.in.:	11 653	16 850	
- Amortyzacja	9 252	6 808	
- Zmiana z tytułu różnic kursowych	4 469	3 548	
- Zmiana stanu zobowiązań z wyjątkiem zobowiązań finansowych	(1 072)	14 642	
Podatek dochodowy zapłacony	(10 977)	(4 305)	
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	91 292	80 145	13,9%
Zbycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	0	0	
Wydatki na nabycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	(14 548)	(10 476)	
Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej	(14 548)	(10 476)	38,9%
Dywidendy wypłacone	(115 617)	(83 945)	
Splata zobowiązań z tytułu leasingu finansowego	(459)	(628)	
Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej	(116 076)	(84 290)	37,7%
Przepływy pieniężne netto razem	-39 332	(14 621)	
Środki pieniężne na początek okresu	95 820	55 666	
Środki pieniężne na koniec okresu	56 488	41 045	37,6%

Polityka dywidendy

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

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

Opis istotnych pozycji pozabilansowych

Grupa nie posiada istotnych pozycji pozabilansowych.

Prognoza finansowa Grupy

Zarząd Spółki nie opublikował prognoz finansowych na rok obrotowy 2023/24.

Opis wykorzystania przez Emitenta wpływów z emisji

W okresie objętym niniejszym sprawozdaniem Spółka nie przeprowadziła emisji akcji.

5.2. Prezentacja wyników jednostkowych

Począwszy od danych za rok finansowy 2023/24 Spółka zmieniła politykę rachunkowości w zakresie rozpoznawania przychodów jednostkowych. Od 1 kwietnia 2023 roku (wraz z nowym rokiem finansowym) przychody są rozpoznawane w momencie płatności faktury za subskrypcję i proporcjonalnie przypisane do czasu trwania danej subskrypcji bądź umowy. Poprzednio przychody były księgowane w momencie otrzymania płatności i były księgowane w całości w okresie w którym dokonywana była płatność. Zmiana sposobu rozpoznawania przychodów znacząco wpływa na wysokość przychodów w pierwszych kwartałach po dokonaniu zmiany. Dane finansowe za okresy porównawcze zostały odpowiednio przeliczone.

Szczegółowo zmiana została omówiona w jednostkowym i skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym, gdzie pokazano wartości korekt poszczególnych kwartałów.

Rachunek zysków i strat

[tys. PLN]	I połowa 2023/24	I połowa 2022/23 dane przekształcone	Zmiana
Przychody ze sprzedaży	162 672	125 162	30,0%
Koszt własny sprzedaży	27 310	22 283	
Zysk (strata) brutto ze sprzedaży	135 361	102 879	
Koszty sprzedaży	30 925	27 641	
Koszty ogólnego zarządu	12 813	10 744	
Zysk (strata) ze sprzedaży	91 624	64 494	
Pozostałe przychody operacyjne	181	41	
Pozostałe koszty operacyjne	19	21	
Zysk (strata) na działalności operacyjnej	91 786	64 514	42,3%
Przychody finansowe	5	2 747	
Koszty finansowe	1 512	0	

Zysk (strata) przed opodatkowaniem	90 279	67 261	
Podatek dochodowy	5 996	4 666	
Zysk (strata) netto	84 284	62 596	34,6%

Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

Aktywa

[tys. PLN]	30 września 2023 r.	31 marca 2023 r. dane przekształcone	Zmiana
Aktywa trwałe	69 561	63 409	9,7%
Wartości niematerialne i prawne	63 118	56 992	
Rzeczowe aktywa trwałe	1 310	1 686	
Należności długoterminowe	202	201	
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	2	2	
Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	4 929	4 528	
Aktywa obrotowe	95 909	133 520	-28,2%
Zapasy	0	0	
Należności krótkoterminowe	43 213	59 163	
Inwestycje krótkoterminowe	51 798	73 490	
Rozliczenia międzyokresowe	898	867	
Aktywa ogółem	165 470	192 929	-14,2%

Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

Pasywa

[tys. PLN]	30 czerwca 2023 r.	31 marca 2023 r. dane przekształcone	Zmiana
Kapitał (fundusz) własny	85 924	117 257	-26,7%
Kapitał podstawowy	515	515	
Kapitał zapasowy	57 092	38 580	
Zysk (strata) netto lat poprzednich	-55 967	-38 872	
Zysk (strata) netto roku obrotowego	84 284	154 630	
Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego	0	(37 595)	
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	79 546	79 672	-0,2%
Rezerwy na zobowiązania	8	0	
Zobowiązania długoterminowe	0	0	
Zobowiązania krótkoterminowe	9 308	13 474	
Rozliczenia międzyokresowe	70 230	66 198	
Pasywa ogółem	165 470	196 929	-16,0%

Przepływy pieniężne

[tys. zł]	I połowa 2023/24	I połowa 2022/23 dane przekształcone	Zmiana
Zysk (strata) brutto	84 284	62 596	
Korekty razem, m.in.:	24 190	14 903	
Amortyzacja	8 793	6 463	
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	108 474	77 499	40,0%
Zbycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	0	0	
Wydatki na nabycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	14 548	10 476	
Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej	(14 548)	(10 476)	-
Dywidendy wypłacone	115 618	83 945	
Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej	(115 618)	(83 945)	-
Przepływy pieniężne netto razem	(21 692)	(16 922)	
Środki pieniężne na początek okresu	73 490	48 890	
Środki pieniężne na koniec okresu	51 798	31 968	62,0%

6. Ład korporacyjny

6.1. Informacje o akcjach i akcjonariacie

Struktura kapitału zakładowego

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

Struktura akcjonariatu

Na dzień publikacji niniejszego raportu największym akcjonariuszem Text S.A. było Porozumienie akcjonariuszy*, składające się z osób w Zarządzie Spółki, Radzie Nadzorczej Spółki oraz menadżerów Spółki. Łącznie posiadali oni 10 625 752 akcje stanowiące 41,27% ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu.

Struktura akcjonariatu zaprezentowana poniżej jest zgodna z zawiadomieniami od akcjonariuszy i publicznie dostępnymi raportami dotyczącymi składu portfeli otwartych funduszy emerytalnych na koniec 2022 roku.

Pozostałymi akcjonariuszami, których zaangażowanie przekraczało 5% kapitału zakładowego, były dwa polskie otwarte fundusze emerytalne, Allianz Polska Otwarty Fundusz Emerytalny oraz Nationale Nederlanden Polskie Towarzystwo Emerytalne. Posiadały one na dzień 31 grudnia 2022 roku, zgodnie z publicznie dostępnymi danymi, odpowiednio 1 829 265 i 1 595 900 akcji, stanowiących 7,10% i 6,20% ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu.

Akcjonariusz	Liczba akcji i głosów na WZ	Udział w głosach na WZ
PTE Allianz Polska	1 829 265	7,10%
Nationale-Nederlanden PTE	1 595 900	6,20%
Porozumienie akcjonariuszy Podmiot dominujący, w tym powyżej 5 proc.:	10 625 752	41,27%
Mariusz Ciepły	3 366 250	13,07%
Maciej Jarzębowski	2 366 250	9,19%
Jakub Sitarz	3 010 000	11,69%
Pozostali	11 699 083	45,43%
RAZEM	25 750 000	100,00%

*Niektórzy Akcjonariusze zawarli porozumienie co do wspólnego głosowania: **Porozumienie Akcjonariuszy Podmiot Dominujący**, które tworzą: Mariusz Ciepły, Urszula Jarzębowska, Jakub Sitarz, Maciej Jarzębowski, Szymon Klimczak, Krzysztof Górski.

W trakcie raportowanego okresu 2023/24 roku finansowego w strukturze akcjonariatu Spółki zaszła następująca zmiana pod względem znaczących akcjonariuszy.

W dniu 16 maja 2023 r. Spółka otrzymała od Polskiego Towarzystwa Emerytalnego Allianz Polska S.A. zawiadomienie na podstawie art. 69 w związku z art. 87 ust. 1 pkt 2b ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych informujące o ponad 5% udziale w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów Spółki, o czym Spółka informowała raportem bieżącym nr 5/2023.

Zgodnie z treścią otrzymanego zawiadomienia powyższa zmiana to efekt likwidacji Drugiego Allianz Polska Otwartego Funduszu Emerytalnego w drodze przeniesienia jego aktywów do Allianz Polska Otwarty Fundusz Emerytalny zarządzanego przez Polskie Towarzystwo Emerytalne Allianz Polska S.A.

Przed likwidacją Drugi Allianz OFE:

- łącznie na rachunkach Allianz OFE i Drugi Allianz OFE zapisanych było 1.829.265 akcji, stanowiących 7,10% udziału w kapitale zakładowym Spółki, co dawało prawo do wykonywania 1.829.265 głosów z akcji stanowiących 7,10% udziału w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy ("WZA") Spółki.

Po likwidacji i przeniesieniu aktywów Drugi Allianz OFE:

- Na rachunku Allianz OFE zapisanych było 1.829.265 akcji, stanowiących 7,10% udziału w kapitale zakładowym Spółki, co daje prawo do wykonywania 1.829.265 głosów z akcji stanowiących 7,10 % udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA Spółki.

6.2. Władze Spółki

6.2.1. Zarząd Spółki

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

Imię i nazwisko	Funkcja
Mariusz Ciepły	Prezes Zarządu
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu

Zarząd obecnej kadencji w poniższym składzie został powołany w lipcu 2023 roku na trzyletnią kadencję, która wygaśnie z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia Spółki zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za rok finansowy 2025/2026.

W trakcie okresie I półrocza 2023/24 roku finansowego Zarząd również pracował w powyższym składzie.

Mariusz Ciepły jest jednym z założycieli i głównych akcjonariuszy spółki Text. Funkcję Prezesa Zarządu pełni od 2010 r. Posiada wykształcenie wyższe (z tytułem magistra inżyniera informatyki), ukończył informatykę (specjalizacja: inżynieria systemów informatycznych) na Wydziale Elektroniki Politechniki Wrocławskiej we Wrocławiu. Jest też członkiem rad nadzorczych spółek Brand24 S.A, Unfold.VC ASI S.A. oraz Mototeam S.A.

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

Wysokość wynagrodzeń Zarządu Spółki

Wynagrodzenie osób wchodzących w skład Zarządu Text S.A. wypłacone w okresie od 1 kwietnia 2023 r. do 30 września 2023 r. oraz w analogicznym okresie poprzedniego roku (z uwzględnieniem premii).

Wynagrodzenie Zarządu Spółki

Imię i nazwisko	Stanowisko	Wynagrodzenie (w tys. zł)	
		I półrocze 2022/23	I półrocze 2023/24
Mariusz Ciepły	Prezes Zarządu	1 388	2 242
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu	923	1 495
RAZEM	-	2 311	3 737

6.2.2. Rada Nadzorcza Spółki

Na dzień 30 września 2023 roku oraz na dzień publikacji niniejszego raportu skład Rady Nadzorczej Spółki jest następujący:

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

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

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

Marcin Mańdziak spełnia kryteria niezależnego Członka Rady Nadzorczej.

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

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

Marzena Czupaluk jest absolwentką Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu. Ma też 20-letnie doświadczenie jako dyrektor finansowy (CFO) zdobyte m.in. w spółce eobuwie.pl S.A. Obecnie pełni funkcję dyrektora finansowego Grupy MKK3 Sp. z o.o. Prowadzi też działalność coachingową i mentoringową. Jest członkiem - założycielem Stowarzyszenia Dyrektorów Finansowych FINEXA. Uzyskała m.in. tytuł FCCA przyznany przez Association of Chartered Certified Accountants (certyfikat z zakresu finansów i księgowości). Ukończyła program Advanced Executive Education w Strategic Leadership Academy realizowany przez ICAN Institute.

Marzena Czupaluk spełnia kryteria niezależnego Członka Rady Nadzorczej.

Wysokość wynagrodzeń członków Rady Nadzorczej Spółki

Wartość wynagrodzenia Członków Rady Nadzorczej w raportowanym okresie wyniosła 99,6 tys. zł. W tym samym okresie poprzedniego roku finansowego członkowie Rady Nadzorczej otrzymali 60 tys. zł.

6.3. Akcje w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących

Poniższa tabela przedstawia liczbę akcji będących w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących na dzień publikacji niniejszego sprawozdania.

Imię i nazwisko	Stanowisko	Liczba akcji
Mariusz Ciepły	Prezes Zarządu	3 366 250
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu	1 210 250
Maciej Jarzębowski	Przewodniczący Rady Nadzorczej	2 366 259
Jakub Sitarz	Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej	3 010 000
Marcin Mańdziak	Członek Rady Nadzorczej	5 538

6.4. Inne informacje

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

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

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

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

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

Na działalność Spółki i Grupy w tracie II półrocza roku finansowego 2023/24 nie miały wpływu czynniki i zdarzenia nietypowe. Jednak wpływ na zaraportowane za ten okres wyniki miała zmiana polityki rachunkowości na poziomie jednostkowym i zmiana sposobu prezentacji przychodów na poziomie skonsolidowanym, które zostały szczegółowo opisane w odpowiednich notach sprawozdań finansowych.

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

Nie wystąpiły tego rodzaju zmiany.

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

Spółka nie zawarła tego rodzaju umów.

Informacje o systemie kontroli programów akcji pracowniczych.

Nie dotyczy.

Firma audytorska

Od 17 października 2019 roku firmą audytorską do wykonywania badań ustawowych sprawozdań finansowych Spółki wybraną zgodnie z uchwałą Rady Nadzorczej, kierując się pozytywną rekomendacją Komitetu Audytu, jest Grant Thornton Polska Prosta Spółka Akcyjna (dawniej: Grant Thornton Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.k., dalej „Grant Thornton Polska”)

W październiku 2023 r. Rada Nadzorcza podjęła uchwałę w sprawie ponownego wyboru i przedłużenia umowy z firmą audytorską Grant Thornton Polska na wykonanie badania ustawowego sprawozdań finansowych Text S.A.

w okresie od 01.04.2023 roku do 31.03.2025 roku oraz wykonanie badania ustawowego skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej Text w okresie od 01.04.2023 roku do 31.03.2024 roku, a także badania dobrowolnego sprawozdań finansowych śródrocznych Text S.A. w okresie od 01.04.2023 roku do 31.03.2025 roku oraz przeglądu śródrocznych skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej Text w okresie od 01.04.2023 roku do 31.03.2025 roku.

Opis prowadzonych postępowań sądowych i administracyjnych

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

Zagadnienia dotyczące środowiska naturalnego

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

Informacja o zatrudnieniu

Na koniec września 2023 r. roku finansowego Spółka współpracowała na stałe z 264 osobami wobec 283 osób rok wcześniej. Najliczniejszą grupą są zespoły produktowe składające się głównie z programistów oraz dział obsługi klienta, pracujący w modelu 24/7. Dużym zespołem jest dział marketingu, a także zespół administratorów zarządzających infrastrukturą IT. W strukturze Spółki funkcjonują także zespoły: m.in. sprzedażowy, finansów i administracji czy prawny, a także relacji inwestorskich. W dwuosobowym Zarządzie zasiadają osoby od wielu lat pracujące nad projektem LiveChat. Bezpośrednio do Zarządu raportują tzw. CXO (dyrektorzy). Obecnie jest to siedem osób, od wielu lat związanych ze Spółką.

7. Oświadczenia Zarządu

Wrocław, 14 grudnia 2023 r.

Niniejsze Sprawozdanie Zarządu za okres sześciu miesięcy zakończony w dniu 30 września 2023 roku, a także jednostkowe sprawozdanie finansowe Text S.A. oraz skonsolidowane sprawozdanie finansowe za okres sześciu miesięcy zakończony w dniu 30 września 2023 roku, zostały zatwierdzone do publikacji w dniu 14 grudnia 2023 r.



Prezes Zarządu Mariusz Ciepty



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska



Dyrektor Finansowy Joanna Alwin

Wrocław, 14 grudnia 2023 r.

Oświadczenie Zarządu w sprawie rzetelności sporządzenia skonsolidowanego sprawozdania finansowego grupy kapitałowej Text za okres sześciu miesięcy zakończony w dniu 30 września 2023 roku

Zarząd Text S.A. oświadcza, iż wedle jego najlepszej wiedzy, skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy Text za okres sześciu miesięcy zakończony w dniu 30 września 2023 roku oraz dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości.

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



Prezes Zarządu Mariusz Ciepty



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska



Dyrektor Finansowy Joanna Alwin

Wrocław, 14 grudnia 2023 r.

Oświadczenie Zarządu w sprawie rzetelności sporządzenia jednostkowego sprawozdania finansowego Text S.A. za okres sześciu miesięcy zakończony w dniu 30 września 2023 roku

Zarząd Text oświadcza, iż wedle jego najlepszej wiedzy, jednostkowe sprawozdanie finansowe Text SA za okres sześciu miesięcy zakończony w dniu 30 września 2023 roku oraz dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości.

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



Prezes Zarządu Mariusz Ciepły



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska



Dyrektor Finansowy Joanna Alwin

8. Słowniczek pojęć

Wskaźniki finansowe

Wskaźnik	Wyszczególnienie
EBITDA	= Zysk (strata) operacyjny + amortyzacja
Rentowność sprzedaży brutto	= Zysk brutto ze sprzedaży / Przychody ze sprzedaży netto
Rentowność operacyjna	= Zysk (strata) operacyjny / Przychody ze sprzedaży netto
Rentowność netto	= Zysk (strata) netto okresu sprawozdawczego / Przychody ze sprzedaży netto

Pojęcia branżowe

Pojęcie	Definicja
ARPU	Średni przychód na użytkownika w miesiącu, liczone na podstawie miesięcznych powtarzalnych przychodów (MRR) ARPU= MRR/ liczba użytkowników
Initial ARPU	Średni pierwszy przychód (ang. initial ARPU), innymi słowy średnia cena sprzedaży, jest to średnia wartość miesięcznego przychodu na klienta w momencie kiedy konwertuje się do płatnej licencji
MRR	Miesięczne powtarzalne przychody (ang. Monthly Recurring Revenues) jest miarą przewidywalnych przychodów generowanych od aktywnych i płacących użytkowników. Metryka włącza wszystkie powtarzalne przychody ale wyklucza opłaty jednorazowe, niepowtarzalne.
SaaS	Oprogramowanie jako usługa (ang. Software as a Service) czyli model biznesowy, w którym oprogramowanie jest licencjonowane na zasadzie subskrypcji i w którym jest ono dostępne w chmurze.