



CRYSTAL CALL  
VÝROČNÁ SPRÁVA SPOLOČNOSTI  
za rok 2025

Crystal Call, a.s.

VÝROČNÁ SPRÁVA SPOLOČNOSTI  
za rok 2025

---

za Crystal Call, a. s.  
Háľková 1/A, 831 03 Bratislava  
správu predkladá: Ing. Peter Kočí – predseda predstavenstva

V Bratislave, dňa: 28.05.2026

## Identifikačné a základné údaje o spoločnosti

<i>Obchodné meno:</i>	Crystal Call, a.s.
<i>IČO:</i>	35 880 805
<i>Sídlo:</i>	Háľkova 1/A, Bratislava 831 03
<i>Deň zápisu:</i>	02.04.2004
<i>Právna forma:</i>	akciová spoločnosť
<i>Základné imanie:</i>	33 200 Euro

### *Hlavné činnosti podľa výpisu z Obchodného registra:*

- kúpa tovaru za účelom jeho predaja konečnému spotrebiteľovi /maloobchod/
- kúpa tovaru za účelom jeho predaja iným prevádzkovateľom živnosti /veľkoobchod/
- organizovanie kurzov, seminárov a školení
- poradenstvo v oblasti výpočtovej techniky vrátane systémovej údržby software
- reklamná a propagačná činnosť
- prenájom priemyselného tovaru
- kompletizácia počítačových sietí a hardware s výnimkou zásahu do vyhradených technických zariadení
- sprostredkovateľská činnosť v oblasti obchodu, služieb a výroby
- zhromažďovanie verejne dostupných informácií
- prieskum trhu a verejnej mienky
- návrh a optimalizácia informačných technológií a ich realizácia
- poskytovanie software - predaj hotových programov na základe zmluvy s autorom
- automatizované spracovanie dát
- poskytovanie služieb prostredníctvom verejnej telefónnej siete - internetová čítareň
- sprostredkovanie kúpy, predaja a prenájmu nehnuteľností (realitná činnosť)
- nákup a predaj výpočtovej techniky
- poradenská činnosť v uvedených predmetoch podnikania
- činnosti stredísk poskytujúcich služby prostredníctvom telefónu - call centra
- prenájom dopravných prostriedkov (pozemných, vodných, vzdušných)
- vykonávanie činnosti samostatného finančného agenta v sektore: 1. poistenia alebo zaistenia, 2. poskytovania úverov, úverov na bývanie a spotrebiteľských úverov 3. starobného dôchodkového sporenia 4. prijímania vkladov
- služby v oblasti styku a komunikácie s verejnosťou
- služby súvisiace s počítačovým spracovaním údajov
- počítačové služby
- faktoring a forfaiting

*Priemerný počet zamestnancov:* 163  
*Predstavenstvo:* Ing. Peter Kočí – predseda predstavenstva  
Tomáš Ráno – člen predstavenstva

*Dozorná rada:* Ing. Henrich Hajnal  
Mgr. Marek Roháč  
Marián Sárka

*Konanie v mene spoločnosti:* V mene spoločnosti je oprávnený konať predseda predstavenstva samostatne alebo predseda predstavenstva s iným členom predstavenstva spoločne tak, že k napísanému alebo vytlačenému obchodnému menu spoločnosti pripojí konajúca osoba svoj podpis.

## História firmy a opis spoločnosti

Spoločnosť Crystal Call pôsobí v oblasti outsourcingu služieb komplexných kontaktných centier (call centrum) od apríla 2004. Vďaka korektnému prístupu k našim obchodným partnerom, najmodernejším technológiám ale predovšetkým profesionálnemu prístupu neustále školených operátorov patríme medzi európsku elitu v oblasti telemarketingu. Počas nášho pôsobenia na trhu sme realizovali viac ako 1000 projektov nielen na Slovensku a v Českej Republike, ale aj pre klientov z Rakúska, Francúzska, Maďarska, Poľska, Rumunska či Veľkej Británie a Nemecka.

## Stav spoločnosti za rok 2025

Je pre nás potešením prezentovať výsledky spoločnosti Crystal Call, a.s. za rok 2025. Rok 2025 vnímame ako obdobie stabilizácie a ďalšieho rozvoja po významných zmenách realizovaných v predchádzajúcom roku. Po ukončení spolupráce s historicky najväčším klientom sa spoločnosť sústredila na konsolidáciu svojho portfólia a efektívne využitie dostupných kapacít, a to aj v rámci jej dcérskych či sesterských spoločností.

V priebehu roka sme posilnili naše postavenie v oblasti poskytovania Back Office služieb, kde sa nám podarilo rozšíriť rozsah spolupráce s existujúcimi klientmi a zároveň zlepšiť kvalitu a efektívnosť dodávaných služieb.

Významným krokom bolo aj zvýšenie počtu zamestnancov zapojených do cudzojazyčných projektov, čo nám umožnilo lepšie reagovať na potreby medzinárodných klientov a rozšíriť naše pôsobenie na zahraničných trhoch.

V oblasti technológií sme sa zamerali na zavádzanie prvkov umelej inteligencie do interných procesov, ako aj na postupnú modernizáciu hardvérového vybavenia. Tieto aktivity prispeli k zvýšeniu produktivity, bezpečnosti a dostupnosti poskytovaných služieb.

Na základe vývoja v roku 2025 hodnotíme smerovanie spoločnosti pozitívne a očakávame, že prijaté opatrenia budú mať dlhodobu priaznivú vplyv na jej výkonnosť a konkurencieschopnosť.

---

### *INFORMÁCIE O MOŽNÝCH RIZIKÁCH, KTORÝM JE SPOLOČNOSŤ VYSTAVENÁ*

Spoločnosť Crystal Call, a.s. nie je v tomto momente vystavená žiadnym známym legislatívnym rizikám.

### *INFORMÁCIE O AKTIVITÁCH V OBLASTI VÝSKUMU A VÝVOJA*

Spoločnosť nevyvíjala v účtovnom období žiadne aktivity v oblasti výskumu a vývoja.

### *INFORMÁCIE O NADOBÚDANÍ VLASTNÝCH AKCIÍ, DOČASNÝCH LISTOV, OBCHODNÝCH PODIELOV A AKCIÍ, DOČASNÝCH LISTOV A OBCHODNÝCH PODIELOV MATERSKEJ ÚČTOVNEJ JEDNOTKY PODĽA § 22*

V účtovnom období spoločnosť nenadobudla vlastné akcie, dočasné listy, obchodné podiely ani akcie, dočasné listy ani obchodné podiely materskej účtovnej jednotky.

#### *INFORMÁCIE O ORGANIZAČNÝCH ZLOŽKÁCH V ZAHRANIČÍ*

Spoločnosť nemá žiadnu organizačnú zložku v zahraničí.

#### *INFORMÁCIE O SKUTOČNOSTIACH, KTORÉ NASTALI PO SKONČENÍ ÚČTOVNÉHO OBDOBIA*

Rok 2025 bol pre globálnu ekonomiku obdobím mierneho oživenia, ale s pretrvávajúcimi rizikami. Koniec roka sa niesol v pozitívnom duchu. Ekonomiky Číny aj USA sa posilnili, v Európe sa darilo aj priemyslu, na Slovensku sa zlepšili očakávania firiem, slabšie sa ale vyvíjal spotrebiteľský dopyt. Konflikty a napätie (napr. na Ukrajine či na Blízkom východe) naďalej vytvárali neistotu a ovplyvňovali ceny energií. Globálna ekonomika aj na začiatku roka 2026 vykazovala známky stabilizácie a mierneho rastu, nadväzujúc na vývoj v predchádzajúcom období, pričom výkonnosť ekonomík zostávala diferencovaná medzi regiónmi. Pretrvávajúce geopolitické napätie, volatilita cien energií a neistota vo finančnom prostredí však naďalej predstavujú významné riziká. Vojná na Blízkom východe priniesla zvýšenú neistotu a rast cien energetických komodít. Nasledujúci vývoj bude určovať cena palív a rýchlosť, s akou sa vysoké ceny energetických surovín premietnu do cien širokého spektra tovarov a služieb.

Pretože sa situácia stále vyvíja, vedenie účtovnej jednotky si nemyslí, že je možné poskytnúť kvantitatívne odhady potenciálneho vplyvu súčasnej situácie na účtovnú jednotku. Akýkoľvek vplyv resp. straty zahrnie účtovná jednotka do účtovníctva a účtovnej závierky v roku 2026.

V dobe medzi skončením účtovného obdobia a dňom zostavenia tejto Výročnej správy nenastali žiadne iné skutočnosti významné pre naplnenie účelu výročnej správy.

## Predpokladaný budúci vývoj spoločnosti

Spoločnosť Crystal Call, a.s. má v roku 2026 ciele v nasledovných oblastiach:

### Technická oblasť

V roku 2026 bude spoločnosť pokračovať v transformácii IT s cieľom zlepšiť efektivitu, bezpečnosť a kvalitu poskytovaných služieb. Plánujeme plnú implementáciu umelej inteligencie do interných procesov a do služieb poskytovaných klientom, čo umožní automatizovať rutinné úlohy a zlepšiť kvalitu zákazníckej podpory.

Zároveň budeme migrovať kľúčové aplikácie do prostredia Microsoft Office 365, čím zvýšime flexibilitu, dostupnosť a efektivitu práce naprieč celou spoločnosťou.

Spoločnosť bude pravidelne obnovovať hardvérové vybavenie a systematicky zvyšovať úroveň IT bezpečnosti, aby sa zabezpečilo stabilné a bezpečné technologické prostredie podporujúce rast a rozvoj spoločnosti.

## Personálna oblasť

V roku 2026 bude spoločnosť pokračovať v rozširovaní jednotlivých tímov o kvalifikovaných kolegov s jazykovými zručnosťami, aby sme zabezpečili vysokú kvalitu poskytovaných služieb pre našich klientov. Plánujeme zároveň zvýšiť zamestnávanie ľudí z tretích krajín, čo prispeje k diverzite a posilníme jazykovú vybavenosť tímov.

Spoločnosť bude naďalej budovať flexibilitu personálnych kapacít s cieľom efektívne reagovať na požiadavky klientov a podporovať stabilný rast a rozvoj služieb.

## Obchodná oblasť

Rovnako ako v predchádzajúcich rokoch, aj v roku 2026 bude primárne zameranie spoločnosti na segment TOP firiem ako potenciálnych klientov zo Slovenska a vybraných krajín Európskej únie. V rámci našich služieb sa budeme sústrediť predovšetkým na veľké spoločnosti podľa vopred definovaných kritérií, s cieľom ponúknuť im portfólio komplexných služieb prispôbených ich potrebám.

Spoločnosť sa bude aktívne venovať rozširovaniu siete partnerských callcentier nielen v rámci Európskej únie. Strategické partnerstvo so spoločnosťou poskytujúcou implementáciu umelej inteligencie otvorí nové možnosti rozvoja a rozšírenia našich služieb.

V roku 2026 plánujeme intenzívne ciele obchodné aktivity zamerané na vybrané segmenty potenciálnych zákazníkov a zároveň rozširovanie poskytovania služieb existujúcim klientom na nových trhoch, predovšetkým v Rumunsku a Maďarsku.

## Marketingová oblasť

V roku 2026 sa spoločnosť bude sústrediť na neustále zlepšovanie svojej online viditeľnosti prostredníctvom PPC kampaní a aktívnej komunikácie na platforme LinkedIn. Cieľom je zvýšiť povedomie o našich službách a osloviť nové segmenty potenciálnych klientov.

Spoločnosť bude rozvíjať strategické partnerstvá s firmami, kde naše služby tvoria prirodzené doplnenie ich portfólia, čím sa otvoria nové obchodné príležitosti a synergické efekty pre obidve strany.

Ďalšou prioritou bude aktívna účasť na odborných konferenciách a podujatiach, ktoré umožnia prezentovať naše riešenia, nadviazať nové kontakty a posilniť reputáciu spoločnosti ako spoľahlivého a inovatívneho partnera v oblasti zákazníckych služieb.

Okrem toho budeme pravidelne analyzovať efektivitu marketingových aktivít a prispôbovať komunikáciu trendom a potrebám trhu, aby sa maximalizoval dosah a návratnosť investícií do marketingu.

## Environmentálna oblasť

V roku 2026 bude spoločnosť pokračovať v posilňovaní svojho záväzku k ochrane životného prostredia a udržateľnosti. Budeme aktívne hľadať nové metódy na kontinuálne znižovanie negatívnych dopadov našich činností na životné prostredie a podporu ekologického prístupu vo všetkých oblastiach fungovania firmy.

V rámci obnovy firemného autoparku plánujeme postupný prechod na hybridné a plne elektrické vozidlá, čím znížime emisie CO<sub>2</sub> a podporíme energetickú efektívnosť. Zároveň budeme realizovať iniciatívy na minimalizáciu odpadu a podporu recyklácie vo všetkých prevádzkach spoločnosti.

Medzi nové environmentálne aktivity bude patriť aj znižovanie spotreby energie a vody, zavádzanie ekologického kancelárskeho vybavenia a materiálov, ako aj využívanie digitálnych nástrojov na sledovanie a optimalizáciu environmentálnych ukazovateľov.

Spoločnosť bude aktívne komunikovať svoje environmentálne iniciatívy interným aj externým partnerom, čím posilní povedomie o udržateľnosti a zodpovednom podnikaní a motivuje zamestnancov a partnerov k environmentálne zodpovednému správaniu.

## Návrh rozdelenia zisku za minulé obdobia

Podľa účtovnej závierky zostavenej k 31.12.2025 spoločnosť dosiahla v roku 2025 hospodársky výsledok (zisk) vo výške 535 941,88 Eur. Spoločnosť ešte disponuje nerozdeleným ziskom minulých období vo výške 1 667 380,55 Eur. Predstavenstvo akciovej spoločnosti navrhne akcionárom disponibilný zisk spoločnosti čiastočne vyplatiť akcionárom a zbytok ponechať ako nerozdelený zisk minulých období, rezervný fond je plne naplnený.

## Kalkulácia ukazovateľov likvidity a rentability

Rentabilita	
Rentabilita aktív	16,64%
Rentabilita vl. kapitálu	22,74%
Rentabilita tržieb	9,62%
Likvidita	
Bežná likvidita	3,59
Pohotová likvidita	3,59
Okamžitá likvidita	0,77



.....  
Crystal Call, a. s.,  
Ing. Peter Kočí, predseda predstavenstva

# Prílohy

Účtovná závierka zostavená k 31.12.2025, obsahujúca:

1. Súvaha k 31.12.2025
2. Výkaz ziskov a strát k 31.12.2025
3. Poznámky k 31.12.2025