

**Customer Service World, k.s., Hraničná 12, 821 05 Bratislava
spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu
Bratislava I., oddiel: Sr, vložka číslo: 898/B**

IČO: 45 495 220

**VÝROČNÁ SPRÁVA
Customer Service World, k.s.
zostavená ku dňu 31.12.2015**

A - Úvod - všeobecné údaje

Spoločnosť Customer Service World, k.s. má povinnosť auditu podľa § 19 zákona č.431/2002 Z.z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov a preto má aj povinnosť vyhotoviť výročnú správu podľa § 20 zákona o účtovníctve.

Táto výročná správa podlieha tiež overeniu audítorom do jedného roka od skončenia účtovného obdobia. Táto výročná správa bude elektronicky uložená do registra účtovných závierok a jeho cestou aj do obchodného registra tak, ako to ustanovuje § 23 ods. 2 a § 23b ods. 4 zákona o účtovníctve.

1. **Obchodné meno a sídlo spoločnosti:**

Customer Service World, k.s., Hraničná 12, 821 05 Bratislava

2. **Hlavné činnosti spoločnosti podľa výpisu z obchodného registra:**

kúpa tovaru na účely jeho predaja konečnému spotrebiteľovi (maloobchod) alebo iným prevádzkovateľom živnosti (veľkoobchod)	(od: 16.04.2010)
spprostredkovateľská činnosť v oblasti obchodu	(od: 16.04.2010)
spprostredkovateľská činnosť v oblasti služieb	(od: 16.04.2010)
spprostredkovateľská činnosť v oblasti výroby	(od: 16.04.2010)
činnosť podnikateľských, organizačných a ekonomických poradcov	(od: 16.04.2010)
administratívne služby	(od: 16.04.2010)
prieskum trhu a verejnej mienky	(od: 16.04.2010)
organizovanie kurzov, školení a seminárov	(od: 16.04.2010)
počítačové služby	(od: 16.04.2010)
reklamné a marketingové služby	(od: 16.04.2010)
služby súvisiace s počítačovým spracovaním údajov	(od: 16.04.2010)

Customer Service World je nákladovo efektívnym špecialistom pre služby v oblasti zákazníckeho servisu, predaja a personálneho manažmentu.

Ponúka na mieru šité riešenia, postavené na najmodernejších technológiách.

3. **Zoznam členov štatutárnych orgánov spoločnosti, zoznam členov dozorných orgánov spoločnosti:**

Komplementár spoločnosti:

ecuserv, s.r.o., Žilinská 8, 811 05 Bratislava – konateľ Dr. Dr. Fin Martensen

4. **Štruktúra spoločníkov:**

Štruktúra spoločníkov s uvedením absolútnej a relatívnej výšky ich podielov na základnom imaní, podielu na hlasovacích právach a podielu na ostatných položkách vlastného imania, ak sa odlišuje od podielu na základnom imaní:

Spoločníci:

Komplementár:

ecuserv, s.r.o., Žilinská 8, 811 05 Bratislava – konateľ Dr. Dr. Fin Martensen

Komanditista:

Dr. Dr. Fin Martensen – Halbgasse 3-5/3/27, Wien – výška vkladu 250 EUR

B - Genéza a predpoklad budúceho vývoja činnosti spoločnosti

1. **Vznik spoločnosti:**

Spoločnosť bola založená spoločenskou zmluvou dňa 24.3.2010. Spoločnosť vznikla zápisom do Obchodného registra, ktorý vedie Okresný súd Bratislava I. dňa 16.4.2010.

2. **Stručné zhodnotenie predchádzajúcich dvoch rokov:**

Spoločnosť sa zaoberá v prevažnej miere poskytovaním personálnych služieb.

V roku 2015 oproti roku 2014 znížila svoje tržby o 2 %.

V budúcnosti plánuje spoločnosť zvýšiť tržby aspoň o 10 % oproti roku 2015.

3. **Postavenie a stabilita spoločnosti na trhu, predpokladaný vývoj:**

Spoločnosť si od svojho vzniku buduje postavenie na trhu, uzavrela dlhodobé obchodné zmluvy, z čoho možno usudzovať, že postavenie na trhu je stabilizované. Spoločnosť v sledovanom období plánuje doplniť personálne kapacity a vytvoriť dynamický a kvalifikovaný tím pracovníkov, ktorý je zárukou pozitívneho rozvoja spoločnosti.

Misiou Customer Service World je neustála optimalizácia vzťahov s klientom so zameraním na kvalitu práce a efektívnu nákladovosť. Tento cieľ dosahujeme vynikajúcou kvalifikáciou našich pracovníkov, využívaním najmodernejších technológií, excelentným manažmentom a nákladovo optimálnou štruktúrou našej spoločnosti.

Víziou Customer Service World sú lojalní klienti. Tento cieľ dosiahneme spoločne s našimi biznis partnermi tak, že zabezpečíme vysokú mieru spokojnosti klientov. Základným predpokladom je neustály fokus na potreby klienta. Pritom sa nepretržite sústreďujeme na vysoký kvalitatívny štandard a efektívnosť. Sme kvalitatívne efektívnym outsourcing partnerom, na ktorého sa naši biznis-partneri dlhodobo môžu spoľahnúť.

4. *Predpoklad výsledku hospodárenia aktivít a iných ukazovateľov na najbližší rok (obrat, stav a vývoj majetku, projektované výsledky hospodárenia, cash-flow a pod.)*

Spoločnosť predpokladá v roku 2016 kladný hospodársky výsledok a nárast obratu, najmä tržieb za poskytnuté služby v oblasti zákazníckeho servisu. Spoločnosť má záujem aj na zväčšovaní svojho majetku, najmä o majetok potrebný na kvalitný výkon služieb, ktoré sú predmetom podnikania spoločnosti. Vzhľadom na konkrétne rokovania o jednotlivých projektoch spoločnosť predikuje plynulý cash-flow.

C – Udalosti, ktoré nastali po skončení účtovného obdobia

Spoločnosť nezaznamenala významné udalosti po dátume účtovnej závierky.

D – Náklady na činnosť v oblasti výskumu a vývoja

Spoločnosť nevykázala žiadne investície v oblasti výskumu a vývoja.

E – Nadobudnutie obchodných podielov a akcií

Spoločnosť nenadobudla žiadne vlastné obchodné podiely a ani nenadobudla vlastné akcie.

F - Finančné nástroje (§ 20 ods. 5 zákona o účtovníctve)

Spoločnosť nepoužíva finančné nástroje (napr. prevoditeľné cenné papiere, finančné rozdielové zmluvy, deriváty) podľa zákona č. 566/2001 Z.z. o cenných papieroch v znení neskorších predpisov – preto nemá povinnosť uviesť špecifické informácie o metódach riadenia rizík.

G - Informácie o obchodných podieloch v zahraničí

Spoločnosť nevlastní žiadne obchodné podiely v zahraničí.

H - Informácie o organizačnej zložke v zahraničí

Spoločnosť nemá zriadenú organizačnú zložku v zahraničí.

I – Návrh na rozdelenie zisku alebo vyrovnanie straty

Návrh na rozdelenie hospodárskeho výsledku za rok 2015 – zisk vo výške 197.250 EUR je nasledovný:

- Úhrada záväzku komandistu z nerozdeleného zisku

J - Významní dodávatelia a odberatelia

Spoločnosť je zameraná najmä na poskytovanie služieb zákazníckeho servisu. Medzi najvýznamnejších obchodných partnerov patria nasledovné spoločnosti:

Odberatelia:

upc cablecom GmbH

UPC Austria Services GmbH

Dodávateľia:

EasyOne, s.r.o.

MH servis s.r.o.

Profesia s.r.o.

K – Finančné ukazovatele**1. Zamestnanosť:**

Ukazovateľ	k 31. 12. 2015	k 31. 12. 2014	Index 2015/2014
Počet zamestnancov spolu	110	134	0,82
Priemerný počet zamestnancov	107	108	0,99
Mzdové náklady V EUR	1214179	12794120	0,95
Osobné náklady v EUR	1701043	17870620	0,95

2. Bilančná analýza majetku a zdrojov krytia spoločnosti

	bežné obdobie		minulé obdobie		Zmena	
	31.12.2015		31.12.2014			
	EUR	%	EUR	%	EUR	%
Neobežný majetok	30088	6,35	25314	4,93	4774	18,86
Dlhodobý nehmotný majetok	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Dlhodobý hmotný majetok	30088	6,35	25314	4,93	4774	18,86
Dlhodobý finančný majetok	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Obežný majetok	432771	91,31	478323	93,21	-45552	-9,52
Zásoby	40526	8,55	40526	7,90	0	0,00
Dlhodobé pohľadávky	2562	0,54	11460	2,23	-8898	-77,64
Krátkodobé pohľadávky	349245	73,68	230088	44,84	119157	51,79
Finančné účty	40438	8,53	236775	46,14	-196337	-82,92
Časové rozlíšenie	11124	2,35	9528	1,86	1596	16,75
MAJETOK SPOLU	473983	100,00	513165	100,00	-39182	-7,64
Vlastné imanie	237139	50,03	278892	54,35	-41753	-14,97
Základné imanie	250	0,05	250	0,05	0	0,00
Kapitálové fondy	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Fondy zo zisku	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Výsledok hospodárenia minulých rokov	39639	8,36	84003	16,37	-44364	-52,81
Výsledok hospodárenia za účtovné obdobie	197250	41,62	194639	37,93	2611	1,34
Závazky	236844	49,97	234273	45,65	2571	1,10
Zákonné rezervy	0	0,00	0		0	0,00
Ostatné rezervy	57288	12,09	35884	6,99	21404	59,65
Dlhodobé rezervy	0	0,00	0	0,00	0	0,00

Dlhodobé záväzky	21979	4,64	16518	3,22	5461	33,06
Krátkodobé záväzky	157171	33,16	181871	35,44	-24700	-13,58
Bankové úvery a výpomoci	406	0,09	0	0,00	406	0,00
Časové rozlíšenie	0	0,00	0	0,00	0	0,00
VLASTNÉ IMANIE A ZÁVAZKY CELKOM	473983	100,00	513165	100,00	-39182	-7,64

Položka výkazu ziskov a strát	bežné obdobie		minulé obdobie		zmena	
	31.12.2015		31.12.2014			
	EUR	%	EUR	%	EUR	%
<i>Tržby z predaja tovaru</i>	9566	0,40	0	0,00	9566	0,00
<i>Náklady vynaložené na obstaranie predaného tovaru</i>	11566	0,53	0	0,00	11566	0,00
Obchodná marža	-2000	-0,13	0	0,00	-2000	0,00
Výroba	2376436	99,40	2414596	99,57	-38160	-1,58
<i>Tržby z predaja vlastných výrobkov a služieb</i>	2376436	108,33	2414596	108,26	-38160	-1,58
<i>Zmeny stavu vnútroorganizačných zásob</i>	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<i>Aktivácia</i>	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Výrobná spotreba	405470	18,48	350105	15,96	55365	15,81
<i>Spotreba materiálu, energie a ostatných neskladovateľných dodávok</i>	56725	2,59	70608	3,22	-13883	-19,66
<i>Služby</i>	348745	15,90	279497	12,74	69248	24,78
Pridaná hodnota	1968966	80,78	2064491	83,61	-95525	-4,63
Osobné náklady	1701043	77,54	1787062	81,47	-86019	-4,81
Dane a poplatky	943	0,04	1050	0,05	-107	-10,19
Odpisy dlhodobého nehmotného majetku a dlhodobého hmotného majetku	9735	0,44	11304	0,52	-1569	-13,88
Tržby z predaja dlhodobého majetku a materiálu	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Zostatková cena predaného dlhodobého majetku a predaného materiálu	0	0,00	0	0,00	0	0,00

Tvorba opravných položiek do nákladov na hospodársku činnosť	-850	-0,04	11926	0,00	-12776	-107,13
Ostatné výnosy z hospodárskej činnosti	3135	0,13	8079	0,34	-4944	-61,20
Ostatné náklady na hospodársku činnosť	1726	0,08	1110	0,05	616	55,50
Prevod výnosov z hospodárskej činnosti	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Prevod nákladov na hospodársku činnosť	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Výsledok hospodárenia z hospodárskej činnosti	259504	2,77	260118	1,87	-614	-0,24
Tržby z predaja cenných papierov a vkladov	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Predané cenné papiere a podiely	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Výnosy z dlhodobého finančného majetku	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Výnosy z cenných papierov a podielov v ovládanej osobe a v spoločnosti s podstatným vplyvom	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Výnosy z ostatných dlhodobých cenných papierov a podielov	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Výnosy z ostatného dlhodobého finančného majetku	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Výnosy z krátkodobého finančného majetku	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Náklady na krátkodobý finančný majetok	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Výnosy z precenenia cenných papierov a výnosy z derivátových operácií	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Náklady na precenenie cenných papierov a náklady na derivátové operácie	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Tvorba a zúčtovanie opravných položiek k finančnému majetku	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Výnosové úroky	5	0,00	7	0,00	-2	-28,57
Nákladové úroky	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Kurzové zisky	1749	0,07	2327	0,10	-578	-24,84
Kurzové straty	241	0,01	0	0,00	241	0,00
Ostatné výnosy z finančnej činnosti	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Ostatné náklady na finančnú činnosť	1318	0,06	874	0,04	444	50,80
Prevod finančných výnosov	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Prevod finančných nákladov	0	0,00	0	0,00	0	0,00

Výsledok hospodárenia z finančnej činnosti	195	0,10	1460	0,75	-1265	-86,64
Daň z príjmov z bežnej činnosti	59852	2,73	64323	2,93	-4471	-6,95
Výsledok hospodárenia z bežnej činnosti pred zdanením	259699	131,66	261578	132,61	-1879	-0,72
Prevod podielov na HV spoločníkom	2597	1,32	2616	1,33	-19	0,00
Výsledok hospodárenia za účtovné obdobie po zdanení	197250	100,00	194639	100,00	2611	1,34
Výnosy	2390891	100,00	2425009	100,00	-34118	-1,41
Náklady	2193641	100,00	2230370	100,00	-36729	-1,65

Ukazovateľ	Vzorec	Popis	Výsledok		Index
			2015	2014	2015/2014
Likvidita 1. stupňa (okamžitá likvidita)	$\frac{\text{finančné prostriedky} + \text{bežné bankové úvery} + \text{krátkodobé finančné výpomoci}}{\text{krátkodobé záväzky}}$	koeficient	0,26	1,30	0,20
<ul style="list-style-type: none"> - vyjadruje okamžitú schopnosť podniku uhradiť svoje záväzky - vyjadruje koľko € finančných prostriedkov pripadá na 1 € záväzkov - odporúčaná hodnota je v intervale 0,2 - 0,6 					

Ukazovateľ	Vzorec	Popis	Výsledok		Index
			2015	2014	2015/2014
Likvidita 2. stupňa (bežná likvidita)	$\frac{\text{finančné prostriedky} + \text{krátkodobé pohľadávky} + \text{bežné bankové úvery} + \text{krátkodobé finančné výpomoci}}{\text{krátkodobé záväzky}}$	koeficient	2,47	2,57	0,96
<ul style="list-style-type: none"> - ukazovateľ sa používa pre podporu rozhodovania, či poskytnúť podniku krátkodobý úver alebo nie - ukazovateľ charakterizuje schopnosť podniku kryť svojimi pohľadávkami a peňažnými prostriedkami svoje bežné potreby a krátkodobé dlhy - hodnota menšia ako 1 vypovedá o tom, že podnik sa musí spoliehať na predaj zásob - hodnota 1 znamená, že podnik je ešte schopný uhradiť svoje dlhy bez toho, aby predal svoje zásoby - odporúčaná hodnota je v intervale 1,0 - 1,5 					

Ukazovateľ	Vzorec	Popis	Výsledok		Index
			2015	2014	2015/2014
Likvidita 3. stupňa (celková likvidita)	$\frac{\text{finančné prostriedky} + \text{krátkodobé pohľadávky} + \text{zásoby} + \text{bežné bankové úvery} + \text{krátkodobé finančné výpomoci}}{\text{krátkodobé záväzky}}$	koeficient	2,73	2,79	0,98
<ul style="list-style-type: none"> - ukazovateľ sa používa pre bežnú orientáciu o platobnej schopnosti podniku - vyjadruje koľko € finančných prostriedkov, pohľadávok v prípade ich okamžitej úhrady a speňažených zásob pripadá na 1 € záväzkov - hodnota menšia ako 1 vypovedá o tom, že podnik je nelikvidný - hodnota ukazovateľa 1 je nedostatočná, pretože pri bežnom podnikaní nie je možné mať všetky prostriedky v peňažnej forme a môžu sa vyskytnúť aj nelikvidné prostriedky (nepotrebné zásoby, nedoyné pohľadávky) - odporúčaná hodnota je v intervale 1,6 - 2,5 					

Ukazovateľ	Vzorec	Popis	Výsledok		Index
			2015	2014	2015/2014
Čistý pracovný kapitál	finančné prostriedky + krátkodobé pohľadávky + zásoby - (krátkodobé záväzky + bežné bankové úvery + krátkodobé finančné výpomoci)	€	272632,00	325518,00	0,84
<ul style="list-style-type: none"> - ukazovateľ patrí medzi absolútne rozdielové ukazovatele likvidity - vyjadruje sumu speňaženého majetku, ktorý má podnik k dispozícii na zabezpečenie plynlej prevádzky, po prípadnom speňažení krátkodobých pohľadávok a zásob - hodnota menej ako 0 € je kritická 					

Ukazovateľ	Vzorec	Popis	Výsledok		Index
			2015	2014	2015/2014
Rentabilita celkového kapitálu (ROA)	výsledok hospodárenia za účtovné obdobie po zdanení + nákladové úroky vlastné imanie + záväzky	%	41,62	37,93	1,10
<ul style="list-style-type: none"> - vyjadruje návratnosť celkového kapitálu - vyjadruje zhodnotenie celkového kapitálu, ktorý podnik používa na podnikanie, tzn. Efektivitu hospodárenia so všetkými prostriedkami podniku 					

Ukazovateľ	Vzorec	Popis	Výsledok		Index
			2015	2014	2015/2014
Rentabilita vlastného imania (ROE)	výsledok hospodárenia za účtovné obdobie po zdanení vlastné imanie	%	83,18	69,79	1,19
<ul style="list-style-type: none"> - vyjadruje výnosnosť vlastných prostriedkov (zhodnotenie vlastného kapitálu) - hodnota ukazovateľa by mala byť aspoň na úrovni bežnej úrokovej miery - dynamika zhodnotenia vlastného kapitálu by mala byť väčšia ako dynamika zhodnotenia celkového kapitálu 					

Ukazovateľ	Vzorec	Popis	Výsledok		Index
			2015	2014	2015/2014
Rentabilita tržieb (ROS)	$\frac{\text{výsledok hospodárenia za účtovné obdobie po zdanení}}{\text{tržby z predaja tovaru} + \text{tržby z predaja vlastných výrobkov a služieb}}$	%	8,27	8,06	1,03
<ul style="list-style-type: none"> - vyjadruje percentuálny podiel výsledku hospodárenia na tržbách za predaj tovaru, výrobkov a služieb (všeobecne popisované ako percentuálny podiel zisku na 1 € tržieb) - vo vývojovej rade by mal mať rastúcu tendenciu - odporúčaná hodnota je okolo 2% 					

Dlhodobá stabilita

Ukazovateľ	Vzorec	Popis	Výsledok		Index
			2015	2014	2015/2014
Celková zadženosť	$\frac{\text{záväzky}}{\text{spolu majetok}}$	%	49,97	45,65	1,09
<ul style="list-style-type: none"> - vyjadruje koľko % majetku je krytého cudzím kapitálom - čím vyššia hodnota ukazovateľa, tým vyššia zadženosť vo vzťahu k celkovému majetku a tým vyššie riziko pre veriteľov - za kritickú hodnotu sa všeobecne považuje hodnota 70%, resp. podiel cudzieho kapitálu na celkovom kapitále by nemal presiahnuť 2/3 					

Ukazovateľ	Vzorec	Popis	Výsledok		Index
			2015	2014	2015/2014
Koeficient samofinancovania	$\frac{\text{vlastné imanie}}{\text{spolu majetok}}$	%	50,03	54,35	0,92
<ul style="list-style-type: none"> - vyjadruje koľko % majetku je krytého vlastným kapitálom (finančnú nezávislosť) - vo všeobecnosti platí, že cudzí kapitál je lacnejší ako vlastný kapitál - čím vyššia hodnota ukazovateľa, tým vyšší podiel vlastného kapitálu a tým menšie riziko, že v prípade likvidácie podniku bude vyplatená iba časť veriteľov - súčet ukazovateľa celková zadženosť a koeficient samofinancovania sa rovná 100 					

Ukazovateľ	Vzorec	Popis	Výsledok		Index
			2015	2014	2015/2014
Finančná páka	$\frac{\text{spolu majetok}}{\text{vlastné imanie}}$	koeficient	2,00	1,84	1,09
<ul style="list-style-type: none"> - vyjadruje pomer celkového kapitálu k vlastnému kapitálu - je prevrátenou hodnotou Koeficientu samofinancovania - odporúčaná hodnota je 3, tzn. Podiel vlastného a cudzieho kapitálu 1:3 					

Ukazovateľ	Vzorec	Popis	Výsledok		Index
			2015	2014	2015/2014
Podkapitalizovanie	$\frac{\text{dlhodobé záväzky} + \text{vlastné imanie}}{\text{dlhodobý majetok}}$	koeficient	8,61	11,67	0,74

- ak hodnotu ukazovateľa nedosiahne 1, potom podnik kryje časť svojho dlhodobého majetku krátkodobými zdrojmi
- odporúčaná hodnota je nad 1.
- znižovanie tohto ukazovateľa naznačuje riziko finančného úpadku podniku

L - Cenné papiere obchodované na regulovanom trhu (§ 20 ods. 6 a 7 zákona o účtovníctve)

Spoločnosť neemitovala cenné papiere (akcie), ktoré by boli prijaté na obchodovanie na regulovanom trhu (napr. Burza cenných papierov Bratislava). Preto spoločnosť nemá povinnosť vo výročnej správe uvádzať štruktúrované informácie podľa §20 ods. 6 a 7 zákona o účtovníctve, napríklad – vyhlásenie o správe a riadení.

M - Ďalšie informácie

1. Prehľad predajných miest mimo sídla spoločnosti:
Spoločnosť nemá žiadne iné predajné miesta.

N - Správa audítora o overení účtovnej závierky

Účtovná závierka bola overená nezávislým audítorm Ing. Janou Mészárosovou dňa 30.6.2016. Podľa správy nezávislého audítora, účtovná závierka poskytuje pravdivý a objektívny pohľad a vyjadruje objektívne vo všetkých významných súvislostiach finančnú situáciu spoločnosti Customer Service World, k.s.

O - Prílohy

Prílohu tvoria: Účtovná závierka spoločnosti Customer Service World, k.s. za rok 2015
Správa audítora z overenia účtovnej závierky za rok 2015

V Bratislave, dňa 15.8.2016

Dr. Dr. Fin Martensen - riaditeľ