

**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 31.12.2016**

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 (od: 16.04.2010)
(maloobchod) alebo iným prevádzkovateľom živnosti
(veľkoobchod)

sprostredkovateľská činnosť v oblasti obchodu (od: 16.04.2010)

sprostredkovateľská činnosť v oblasti služieb (od: 16.04.2010)

sprostredkovateľská 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 2016 oproti roku 2015 znížila svoje tržby o 12 %.

V budúcnosti plánuje spoločnosť zvýšiť tržby aspoň o 10 % oproti roku 2016.

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 lojálni 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 efektivitu. 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 2017 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 2016 – zisk vo výške 156.307 EUR je nasledovný:

- Priznanie ako záväzok voči komandistom pri rozdelení 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.

Comm-IT EDV GmbH

Benetra s.r.o.

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

Ukazovateľ	k 31. 12. 2016	k 31. 12. 2015	Index 2016/2015
Počet zamestnancov spolu	125	110	1,14
Priemerný počet zamestnancov	118	107	1,10
Mzdové náklady v EUR	1.112.381	1.214.179	0,91
Osobné náklady v EUR	1.546.940	1.701.043	0,91

2. Bilančná analýza majetku a zdrojov krytia spoločnosti

	bežné obdobie		minulé obdobie		Zmena	
	31.12.2016		31.12.2015			
	EUR	%	EUR	%	EUR	%
Neobežný majetok	17931	3,29	30088	6,35	-12157	-40,40
Dlhodobý nehmotný majetok	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Dlhodobý hmotný majetok	17931	3,29	30088	6,35	-12157	-40,40
Dlhodobý finančný majetok	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Obežný majetok	516859	94,95	432771	91,31	84088	19,43
Zásoby	18700	3,44	40526	8,55	-21826	-53,86
Dlhodobé pohľadávky	1737	0,32	2562	0,54	-825	0,00
Krátkodobé pohľadávky	428331	78,69	349245	73,68	79086	22,64
Finančné účty	68091	12,51	40438	8,53	27653	68,38
Časové rozlíšenie	9548	1,75	11124	2,35	-1576	-14,17
MAJETOK SPOLU	544338	100,00	473983	100,00	70355	14,84
Vlastné imanie	156557	28,76	237139	50,03	-80582	-33,98
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	0	0,00	39639	8,36	-39639	-100,00
Výsledok hospodárenia za účtovné obdobie	156307	28,72	197250	41,62	-40943	-20,76
Závazky	387781	71,24	236844	49,97	150937	63,73
Zákonné rezervy	57346	10,53	0	0,00	57346	0,00
Ostatné rezervy	6625	1,22	57288	12,09	-50663	0,00
Dlhodobé rezervy	0	0,00	0	0,00	0	0,00

Dlhodobé záväzky	21979	4,04	21979	4,64	0	0,00
Krátkodobé záväzky	157171	28,87	157171	33,16	0	0,00
Bankové úvery a výpomoci	406	0,07	406	0,09	0	0,00
Časové rozlíšenie	0	0,00	0	0,00	0	0,00
VLASTNÉ IMANIE A ZÁVAZKY CELKOM	544338	100,00	473983	100,00	70355	14,84

Položka výkazu ziskov a strát	bežné obdobie		minulé obdobie		zmena	
	2016		2015			
	EUR	%	EUR	%	EUR	%
Tržby z predaja tovaru	0	0,00	9566	0,40	-9566	-100,00
Náklady vynaložené na obstaranie predaného tovaru	0	0,00	11566	0,53	-11566	-100,00
Obchodná marža	0		-2000		2000	-100,00
Výroba	2078540	99,77	2376436	99,40	-297896	-12,54
Tržby z predaja vlastných výrobkov a služieb	2078540	107,76	2376436	108,33	-297896	-12,54
Zmeny stavu vnútroorganizačných zásob	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Aktivácia	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Výrobná spotreba	317262	16,45	405470	18,48	-88208	-21,75
Spotreba materiálu, energie a ostatných neskladovateľných dodávok	27921	1,45	56725	2,59	-28804	-50,78
Služby	289341	15,00	348745	15,90	-59404	-17,03
Pridaná hodnota	1761278		1968966		-207688	-10,55
Osobné náklady	1546940	80,20	1701043	77,54	-154103	-9,06
Dane a poplatky	1215	0,06	943	0,04	272	28,84
Odpisy dlhodobého nehmotného majetku a dlhodobého hmotného majetku	12157	0,63	9735	0,44	2422	24,88

Tržby z predaja dlhodobého majetku a materiálu	500	0,02	0	0,00	500	100,00
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	0	0,00	-850	-0,04	850	-100,00
Ostatné výnosy z hospodárskej činnosti	5038	0,24	3135	0,14	1903	60,70
Ostatné náklady na hospodársku činnosť	849	0,04	1726	0,08	-877	-50,81
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	205655		259504		-53849	-20,75
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	3	0,00	5	0,00	-2	-40,00
Nákladové úroky	0	0,00	0	0,00	0	0,00

Kurzové zisky	1063	0,05	1749	0,07	-686	-39,22
Kurzové straty	324	0,02	241	0,01	83	34,44
Ostatné výnosy z finančnej činnosti	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Ostatné náklady na finančnú činnosť	1404	0,07	1318	0,06	86	6,53
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	-662		195		-857	-439,49
Daň z príjmov	46636	2,42	59852	2,73	-13216	-22,08
Výsledok hospodárenia z bežnej činnosti pred zdanením	204993		259699		-54706	-21,07
Prevod podielov na HV spoločníkom	2050	1,31	2597	1,32	-547	0,00
Výsledok hospodárenia za účtovné obdobie po zdanení	156307		197250		-40943	-20,76
Výnosy	2083322	100,00	2390891	100,00	-307569	-12,86
Náklady	1928837	100,00	2193641	100,00	-264804	-12,07

Finančné ukazovatele

Krátkodobá stabilita

Ukazovateľ	Vzorec	Popis	Výsledok		Index
			2016	2015	2016/2015
Likvidita 1. stupňa (okamžitá likvidita)	$\frac{\text{finančné prostriedky} + \text{krátkodobé záväzky}}{\text{finančné prostriedky} + \text{krátkodobé záväzky} + \text{bežné bankové úvery} + \text{krátkodobé finančné výpomoci}}$	koeficient	0,43	0,26	1,68
- 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
			2016	2015	2016/2015
Likvidita 2. stupňa (bežná likvidita)	$\frac{\text{finančné prostriedky} + \text{krátkodobé pohľadávky}}{\text{krátkodobé záväzky} + \text{bežné bankové úvery} + \text{krátkodobé finančné výpomoci}}$	koeficient	3,15	2,47	1,27
- 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
			2016	2015	2016/2015
Likvidita 3. stupňa (celková likvidita)	$\frac{\text{finančné prostriedky} + \text{krátkodobé pohľadávky} + \text{zásoby}}{\text{krátkodobé záväzky} + \text{bežné bankové úvery} + \text{krátkodobé finančné výpomoci}}$	koeficient	3,27	2,73	1,20
- 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
			2016	2015	2016/2015
Čistý pracovný kapitál	$\text{finančné prostriedky} + \text{krátkodobé pohľadávky} + \text{zásoby} - (\text{krátkodobé záväzky} + \text{bežné bankové úvery} + \text{krátkodobé finančné výpomoci})$	€	357545,00	272632,00	1,31
- 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
			2016	2015	2016/2015
Rentabilita celkového kapitálu (ROA)	$\frac{\text{výsledok hospodárenia za účtovné obdobie po zdanení} + \text{nákladové úroky vlastné imanie} + \text{záväzky}}{\text{celkový kapitál}}$	%	28,72	41,62	0,69
- 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
			2016	2015	2016/2015
Rentabilita vlastného imania (ROE)	$\frac{\text{výsledok hospodárenia za účtovné obdobie po zdanení}}{\text{vlastné imanie}}$	%	99,84	83,18	1,20
- 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
			2016	2015	2016/2015
Rentabilita tržieb (ROS)	$\frac{\text{výsledok hospodárenia za účtovné obdobie po zdanení}}{\text{tržby z predaja tovaru} + \text{tržby z predaja vlastných výrobkov a služieb}}$	%	7,52	8,27	0,91
- 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%					

Ukazovateľ	Vzorec	Popis	Výsledok		Index
			2016	2015	2016/2015
Celková zadlženosť	$\frac{\text{záväzky}}{\text{spolu majetok}}$	%	71,24	49,97	1,43
- vyjadruje koľko % majetku je krytého cudzím kapitálom - čím vyššia hodnota ukazovateľa, tým vyššia zadlženosť 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
			2016	2015	2016/2015
Koeficient samofinancovania	$\frac{\text{vlastné imanie}}{\text{spolu majetok}}$	%	28,76	50,03	0,57
- 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 zadlženosť a koeficient samofinancovania sa rovná 100					

Ukazovateľ	Vzorec	Popis	Výsledok		Index
			2016	2015	2016/2015
Finančná páka	$\frac{\text{spolu majetok}}{\text{vlastné imanie}}$	koeficient	3,48	2,00	1,74
- 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
			2016	2015	2016/2015
Podkapitalizovanie	$\frac{\text{dlhodobé záväzky} + \text{vlastné imanie}}{\text{dlhodobý majetok}}$	koeficient	9,96	8,61	1,16
- 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:

Od 01.12.2016 spoločnosť vykonáva svoju činnosť aj mimo sídla spoločnosti. V prenájme je budova so sídlom Banská Bystrica, ulica Partizánska.

N - Správa audítora o overení účtovnej závierky

Účtovná závierka bola overená nezávislou audítorskou spoločnosťou auditorea partners s.r.o. lic. č. 391. Podľa správy nezávislého audítora, účtovná závierka spolu s výročnou správou k 31. decembru 2016 poskytuje pravdivý a verný obraz finančnej situácie spoločnosti Customer Service World, k.s. a výsledku jej hospodárenia za rok 2016.

O - Prílohy

Prílohu tvoria: Účtovná závierka spoločnosti Customer Service World, k.s. za rok 2016
Správa audítora z overenia účtovnej závierky za rok 2016

V Bratislave, dňa 30.5.2017

Dr. Dr. Fin Martensen - riaditeľ