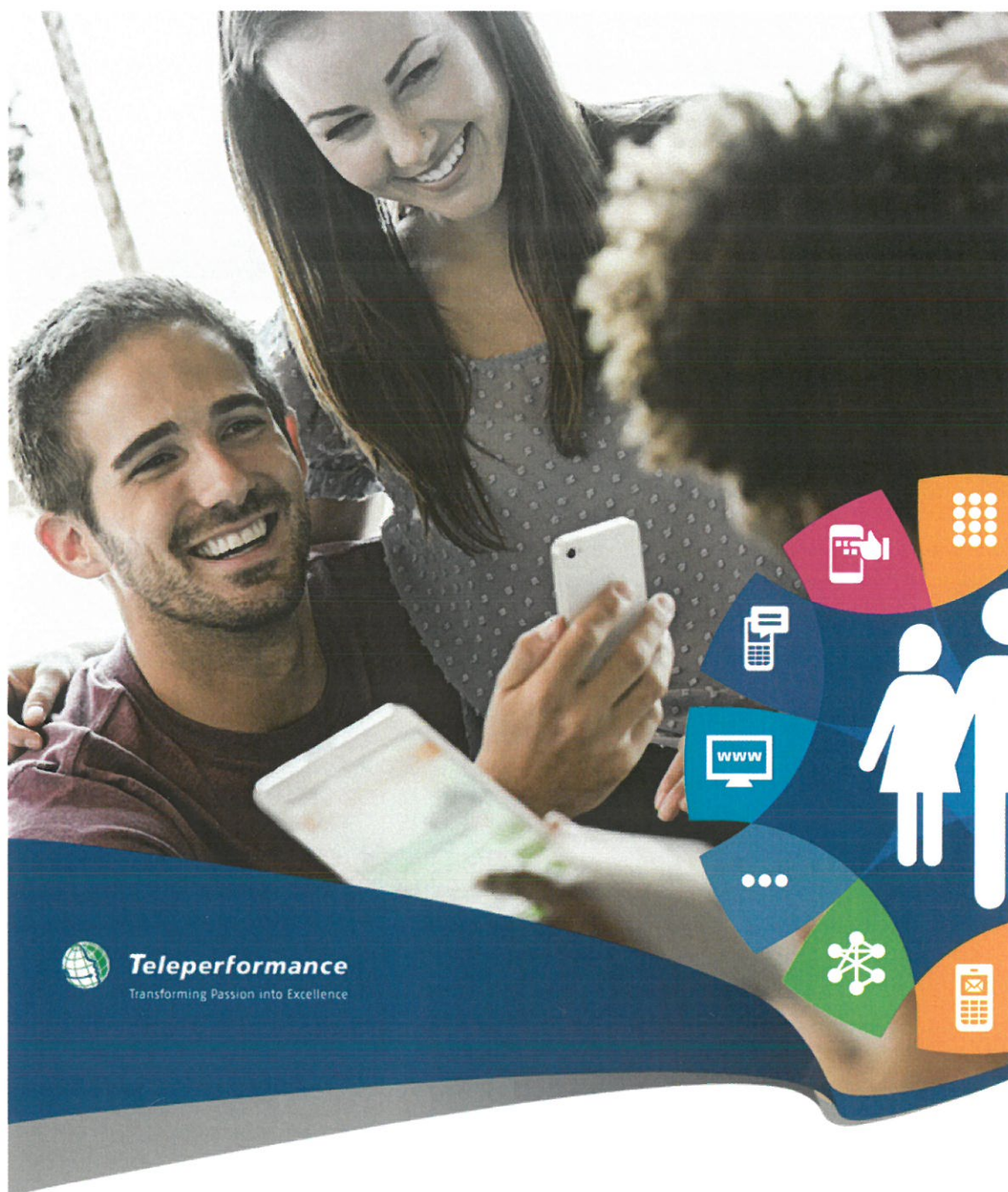




Teleperformance
Transforming Passion into Excellence

Výročná správa za rok 2016
Lion Teleservices SK, spol. s r.o



OBSAH

1. Úvodné slovo konateľky	3
2. Správa o podnikateľskej činnosti spoločnosti a stave majetku v roku 2016	4
2.1 Základné údaje o spoločnosti	4
Predmet podnikania spoločnosti:.....	4
2.1.1 Zmeny vo vlastníckej štruktúre spoločnosti v r. 2016	4
2.1.2 Personálne obsadenie štatutárneho orgánu spoločnosti.....	4
2.1.3 Dcérske spoločnosti.....	5
2.1.4 Údaje o osobách zodpovedných za výročnú správu a audit účtovnej závierky spoločnosti za rok 2016.....	5
2.2 Ekonomické výsledky.....	6
2.3 Podnikateľské aktivity.....	6
2.4 Obchod	6
2.4.1 Hlavné ciele na rok 2017:	6
2.5 Prevádzka.....	6
2.6 IT	7
2.7 Financie.....	7
2.8 Ľudské zdroje	8
Zamestnanci.....	8
Ciele pre rok 2017.....	8
2.8.1 Zamestnanci.....	8
2.8.2 Sociálna politika	8
2.8.3 Bezpečnosť a ochrana zdravia	9
2.9 Údaje o dôležitých skutočnostiach, ktoré nastali po uzávierkovom dni	9
2.10 Predpokladaný vývoj činnosti účtovnej jednotky	9
2.11 Organizačné zložky v zahraničí	9
2.12 Obstarávanie podielových listov, obchodných podielov a akcií, podielových listov a obchodných podielov ovládajúcej osoby	9
3.1 Účtová závierka za rok 2016	10
4. Správa nezávislého audítora	18
5. Záver	22

**Teleperformance**

Transforming Passion into Excellence

1. Úvodné slovo konateľky



Vážené dámy a páni,

naša spoločnosť Lion Teleservices SK, spol. s r.o. poskytuje kompletne služby zákazníckeho servisu. Našími typickými klientmi sú významné svetové spoločnosti s veľkým počtom zákazníkov, s ktorými chcú a potrebujú komunikovať a my im v tom pomáhame prostredníctvom hlasových kanálov, e-mailov, sms, chatov, sociálnych sietí a celou radou ďalších nových komunikačných ciest. Vieme zaistiť administratívne činnosti, prieskumy spokojnosti, IT podporu, poradenstvo i tréningy zamestnancov. Máme možnosť čerpať z bohatého know-how skupiny Teleperformance, ktorou sme súčasťou a ktorá je jednotkou na celosvetovom trhu v oblasti zákazníckeho servisu. Pre našich klientov hľadáme neustále nové a inovatívne riešenia, ktoré im pomôžu výrazne sa odlíšiť od konkurencie a byť tak tými najlepšími vo svojom obore.

Rok 2016 bol pre našu spoločnosť dôležitý z pohľadu definovania priorít pre ďalšie fungovanie spoločnosti. Rozhodli sme sa viac zamerať na akvizíciu nových klientov, hľadať ich aj v iných oblastiach podnikania ako doteraz. Jedná sa predovšetkým o oblasť e-Commerce, kde vidíme veľký potenciál na nadviazanie nových obchodných vzťahov.

Naším cieľom je klientom ponúkať komplexný servis a podporu. Stabilizácia vysokej úrovne kvality našich služieb bola jedným z hlavných cieľov nielen pre rok 2016, ale ostáva veľkou prioritou aj pre rok nasledujúci.

Na vysoký štandard vykonanej práce majú vplyv predovšetkým ľudia, a preto pre nich robíme maximum. Uvedomujeme si, že komunikácia so zákazníkmi nie je vždy jednoduchá a tak zlepšujeme pracovné podmienky a prostredie, organizujeme relaxačné a oddychové akcie. To, že sa nám práca s ľudskými zdrojmi darí, reflektuje pozitívna spätná väzba od zamestnancov a to, že o prácu u nás je skutočne záujem.

Rada by som poďakovala všetkým zamestnancom za ich vysoké pracovné nasadenie a našim klientom a obchodným partnerom za dôveru a doterajšiu spoluprácu.

V novom roku sa zameriame na zviditeľnenie značky Teleperformance, budeme pokračovať v starostlivosti a posilňovaní vzťahov s našimi stávajúcimi klientmi a aktívne vyhľadávať nové obchodné príležitosti. Naši zamestnanci a komunikácia s nimi je jasnou prioritou pre celý manažérsky tím. Čaká nás aj zásadná obnova niektorých technológií, vrátane upgradu ústredne a prechodu na cloudové riešenie. Robíme všetko pre to, aby sme boli jasnou jednotkou aj na slovenskom trhu.

Ing. Leona Schovancová, Ph.D.

konateľ



2. Správa o podnikateľskej činnosti spoločnosti a stave majetku v roku 2016

2.1 Základné údaje o spoločnosti

Obchodná firma:	Lion Teleservices SK, spol. s r.o.
Sídlo:	Murgašova 2 010 01 Žilina
Identifikačné číslo:	36386723
Právna forma:	spoločnosť s ručením obmedzeným
Založenie a vznik spoločnosti:	08.07.1999
Vložka číslo:	11712/L

Predmet podnikania spoločnosti:

obchodná činnosť v rozsahu voľných živností
sprostredkovateľská činnosť
poradenská a konzultačná činnosť v oblasti informačných systémov
vývoj v oblasti informačných systémov
spracovanie dát a súvisiacej činnosti
databanky
poskytovanie software - predaj hotových programov na základe zmluvy s autorom
činnosti v oblasti nehnuteľností
prenájom a správa vecí hnuťelných
výskum a vývoj v oblasti technických vied
prieskum trhu a verejnej mienky
reklamné činnosti a marketingové činnosti
administratívne služby
samostatný finančný agent v sektore poistenia alebo zaistenia
samostatný finančný agent v sektore poskytovania úverov a spotrebiteľských úverov

Teleperformance je obchodná značka spoločnosti a je používaná na základe náležitosti spoločnosti Lion Teleservices SK, spol. s r. o. ku skupine Teleperformance Group od roku 2004.

2.1.1 Zmeny vo vlastníckej štruktúre spoločnosti v r. 2016

V roku 2016 došlo k zásadným zmenám.

Spoločnosť mala pôvodne nasledovných spoločníkov s uvedením ich podielu na základnom majetku:

Lion Teleservices CZ, a.s., Erno Košťála 870, 53012 Pardubice, ČR;	podiel: 85%
Ing. Róbert Šimúth, Biela 1008/45, 01003 Žilina – Budatín;	podiel: 15%
V roku 2016 sa stav zmenil na:	
Lion Teleservices CZ, a.s., Erno Košťála 870, 53012 Pardubice, ČR;	podiel: 100%

2.1.2 Personálne obsadenie štatutárneho orgánu spoločnosti

Funkciu štatutárneho orgánu zastáva v spoločnosti jediný konateľ.

Dňa 11.01.2016 bol vo funkcii konateľa Róbert Šimúth vystriedaný Jeroenom Hollestlle. Jeroen Hollestlle následne pôsobil ako konateľ spoločnosti počas roka 2016.



Teleperformance

Transforming Passion into Excellence

2.1.3 Dcérske spoločnosti

Spoločnosť nemá žiadne dcérske spoločnosti.

2.1.4 Údaje o osobách zodpovedných za výročnú správu a audit účtovnej závierky spoločnosti za rok 2016

Audítor a audítorská spoločnosť zodpovedná za audit účtovnej závierky spoločnosti za rok 2016: KPMG Slovensko spol. s r.o., Dvořákovo nábrežie 10, P.O.Box 7, 820 04 Bratislava 24, Slovensko, IČ 31348238, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom v Bratislave, oddiel Sro, vložka č. 4864/B.

Zodpovedný audítor: Ing. Rastislav Begán
Licencia UDVA č. 1001

Osoby zodpovedné za účtovnú závierku a výročnú správu spoločnosti za rok 2016

Čestne prehlasujeme, že údaje uvedené v tejto výročnej správe zodpovedajú skutočnosti a žiadne podstatné okolnosti neboli opomenuté či skreslené.

Ing. Leona Schovancová, Ph.D.
Konateľka



2.2 Ekonomické výsledky

Vybrané ekonomické ukazovatele spoločnosti **Lion Teleservices SK spol. s r.o.**:

Vybrané ekonomické ukazovatele	Jednotka	2016	2015	2014
Priemerný prepočítaný stav zamestnancov k 31.12.	počet	138	127	104
Tržby z predaných služieb	tisíc EUR	1832	1792	2046
Hospodársky výsledok pred zdanením	tisíc EUR	-282	-263	17
Čistý zisk	tisíc EUR	-285	-263	11
Celkové aktíva	tisíc EUR	601	656	715
Vlastní kapitál	tisíc EUR	-161	124	386
Investície	tisíc EUR	10	123	131

2.3 Podnikateľské aktivity

Spoločnosť Lion Teleservices SK, spol. s r.o. zaisťuje pre svojich klientov outsourcing zákazníckeho servisu. Ide sa o komunikáciu so zákazníkmi prostredníctvom telefónu, e-mailu, sms, chatu, sociálnych sietí a ďalších nových komunikačných kanálov. Ďalej zaisťujeme administratívne činnosti, prieskumy spokojnosti, IT podporu, poradenstvo a tréningy.

2.4 Obchod

Najvýznamnejšie udalosti v roku 2016:

V roku 2016 sme začali spolupracovať s významnými klientami z bankového a energetického sektora a úspešne s nimi rozširujeme spoluprácu.

Pri spolupráci zúžitkovávame naše mnohoročné skúsenosti zo slovenského trhu ako aj know how skupiny Teleperformance.

2.4.1 Hlavné ciele na rok 2017:

Spokojnosť našich klientov, čo dúfame, že sa prejaví v pozitívnom hodnotení zákazníckej spokojnosti.

Rozšírenie spolupráce s existujúcimi klientami pre slovenský trh avšak aj pre ďalšie európske trhy.

Nadviazať spoluprácu s novými obchodnými partnermi, ktorým vieme ponúknuť zaujímavé riešenia získavania zákazníkov a budovania vzťahov s nimi.

2.5 Prevádzka

Počas roka 2016 sme na prevádzke implementovali nástroje na monitorovanie výkonov operátorov na jednotlivých projektoch ktoré nám poskytuje systém Avaya. To nám pomohlo zvýšiť efektivitu a spokojnosť zákazníkov. Pravidelné stretnutia s operátormi a spätná väzba rovnako prispeli k zvyšovaniu efektivity. Súčasne sme implementovali v rámci spoločnosti medzinárodné štandardy TOPS – Teleperformance Operational Processes and Standards, ktoré sú zamerané na kvalitu. Denná kontrola kvality pomohla zvýšiť dosahované skóre v kvalite, či už hovorov, emailov, alebo back office činností. TOPS aktivity zaručujú vysokú kvalitu ktorá je cieľom spoločnosti vo všetkých krajinách kde pôsobí Teleperformance ako svetový leader na trhu. Okrem aktivít zameraných na zvyšovanie výkonu a kvality sme zmenili odmeňovací systém pre operátorov a investovali do ich rozvoja. Pravidelné stretnutia pomohli zistiť ich potreby v oblasti vzdelávania a rozvoja. Naši zamestnanci boli počas roka 2016 opäť preškolení, vedúci pracovníci získali certifikát vyššieho stupňa.



V rámci úzkej spolupráce s našimi klientami sa nám poradilo zvýšiť úspešnosť v jednotlivých kampaniach. Pri bankovom sektore sme dokázali zvýšiť mieru úspešnosti v odchádzajúcich hovoroch o viac ako 3%, kde celkovo dosahujeme konverznú mieru viac ako 12%. V sektore poisťovníctva sme zlepšili úspešnosť o viac ako 5%, kde celkovo dosahujeme konverznú mieru 15%. Nárast aktivít pri outboundových kampaniach v roku 2016 predstavoval približne 180 000 hovorov z celkového počtu viac ako 2,8 milióna hovorov ročne. Na inboundových projektoch predstavoval nárast približne 70 000 hovorov ročne z celkového počtu 650 000. Okrem prichádzajúcich a odchádzajúcich hovorov sme v rámci spolupráce klientom začali spracovávať viac emailov, chatov a správu sociálnych sietí.

V roku 2016 sme získali nových klientov v oblasti energetiky a v oblasti bankovníctva. Prvý kvartál roku pre nás bol príležitosťou na stretnutie so start up spoločnosťami s ktorými sme diskutovali nastávajúce trendy v budúcnosti. V roku 2017 je naším cieľom posilniť spoluprácu s terajšími klientami a akvizície nových spoločností. Rozširovanie portfólia ako napríklad Whats App, sociálne média, nástroje na monitorovanie zákazníckej spokojnosti a prinášať aj naďalej kvalitné služby a riešenia.

2.6 IT

Hlavnými cieľmi v rámci IT oddelenia v roku 2016 bolo zachovanie kvality poskytovaných služieb aj napriek zahájeniu integrácii obchodných aktivít na slovenskom a českom trhu. Po technickej stránke sme prepojili lokalitu kontaktného centra Žilina prostredníctvom zálohovanej dátovej VPN na báze MPLS s ostatnými lokalitami kontaktného centra v Českej republike.

V roku 2017 plánujeme zahájenie konsolidácie IT systémov používaných v Slovenskej a Českej republike.

Hlavnými prínosmi tejto konsolidácie budú zvýšenie úrovne informačnej bezpečnosti (dôvernoscť, celistvosť a dostupnosť informácií), zjednodušenie údržby a následného rozvoja IT systémov, čo následne povedie k ďalšiemu zvyšovaniu kvality poskytovaných služieb.

2.7 Financie

Oddelenie financií prešlo v roku 2016 transformačným obdobím a to ako z pohľadu personálneho, tak i metodického. V roku 2016 začala prvá etapa prechodu na štandardné pracovné postupy podľa metodiky Teleperformance Group. Spoločnosť taktiež zmenila audítora a to zo spoločnosti Deloitte na spoločnosť KPMG. Boli prednastavené kontrolné mechanizmy v rámci finančného oddelenia, tak aby lepšie reflektovali potreby business modelu spoločnosti a požiadavkám Teleperformance Group.

Pro rok 2017 sú hlavné ciele z pohľadu financií nasledujúce:

- 1.Príprava a následná implementácia nového komplexného finančného informačného systému D 365.
- 2.Dokončenie implementácie štandardných pracovných postupov a smerníc v súlade s materskou spoločnosťou Teleperformance SE.



2.8 Ľudské zdroje

V priebehu celého roka bol kladený veľký dôraz na intenzívny proces náboru a výberu nových zamestnancov. Obzvlášť vďaka rozsiahlym náborovým kampaniam a budovania employer branding sa podarilo personálne zaistiť a stabilizovať dostatočný počet zamestnancov. V závere roku 2016 sa darilo pokrývať náborové potreby spoločnosti so 100% úspešnosťou.

V rámci každoročného prieskumu spokojnosti zamestnanca sa objavila rada podnetov, na ktoré bolo zareagované vytvorením akčného plánu a jeho striktným dodržiavaním. Bol predstavený nový systém odmeňovania a plán vzdelávania bol kompletne prepracovaný a nanovo predstavený pre nasledujúci rok. Ďalej potom navýšenie hodnoty stravných lístkov pre zamestnancov Teleperformance SK, či vybudovanie relax room pro odstraňovanie pracovného stresu.

Vzhľadom k veľmi kvalitnej personálnej politike spoločnosti Teleperformance vo svete, bola implementovaná rada procesov internej komunikácie reflektujúcej aktuálne potreby. Mimo iného „POKEC s managementom“ podporujúci priamu komunikáciu najvyššieho managementu so zamestnancami spoločnosti na neformálnej báze. Spoločnosť v rámci projektu Teleperformance Group pod názvom „Teleperformance Total Reward Framework“ nastavila systém benefitov, rozdelený na 5 oblastí: Pocit zdravia a pohody, Pracovné prostredie, Kariérny rast, Životný štýl na pracovisku a Odporúčenia priateľom, ktoré zahŕňujú množstvo aktivít vedúcich k zvyšovaniu spokojnosti zamestnanca. Ďalej potom pripojenie jednotlivých projektov vďaka spoločnému zhromažďovaniu výsledkov.

Zamestnanci

Pre našich zamestnancov sme usporiadali tradičný spoločný letný teambuilding v River Clube spojený so súperením v beach volejbale. Vianočné večierky prebehli tento rok individuálne po jednotlivých projektoch, takže si tímy zvolili ideálne priestory a zábavu podľa svojho výberu. Novinkou bola športová súťaž X-tra Mile Game, kde medzi sebou súperili tímy zamestnancov Teleperformance reprezentujúci jednotlivé krajiny regionu CEMEA. Náš česko-slovenský tím túto športovú súťaž vyhral a odniesol si prvé miesto.

Ciele pre rok 2017

V cieľoch a víziách spoločnosti pro rok 2017 stojí na jednom z prvých miest spokojný zamestnanec. HR oddelenie sa na tomto celi hodlá podieľať obzvlášť pokračujúcou prácou na internú komunikáciu, opätovným vyhodnotením prieskumu spokojnosti zamestnanca a v neposlednom dare nastavením systému kariérneho rastu. Ďalej bude HR oddelenie implementovať radu iniciatív prichádzajúcich z Teleperformance Group a využívať zahraničné skúsenosti pre nastavovanie HR procesov a postupov k dosahovaniu celofiremných vízií a cieľov.

2.8.1 Zamestnanci

K 31.12.2016 bol celkový prepočítaný stav zamestnancov na hlavný pracovný pomer 138.

2.8.2 Sociálna politika

V rámci sociálnej politiky sa naša spoločnosť zapojila do už tradičnej národnej charitatívnej zbierky Deň narcisov pre organizáciu Liga proti rakovine. Podporili sme vecnými a finančnými darmi taktiež Detský domov Necpaly. Takisto sme sa zúčastnili darovania krvi v rámci „Valentinskej kvapky krvi“ a „Svetového dňa darcov krvi“, čím sme zachránili celkovo 51 životov. Mnoho aktivít sa týka taktiež osvetu pro našich zamestnancov, napr. Hodina Zeme, Deň Zeme, Svetový deň vody a ďalšie aktivity.



2.8.3 Bezpečnosť a ochrana zdravia

Spoločnosť Teleperformance klade veľký dôraz za zaistenie bezpečnosti a zdravia svojich zamestnancov. V roku 2016 boli implementované projekty týkajúce sa zvýšenia ochrany zdravia a bezpečnosti na pracovisku pod názvom OHS. V jej rámci bola spustená i kampaň „Passion 4U“. Touto kampaňou a jej jednotlivými aktivitami sa staráme o zdravie našich zamestnancov.

2.9 Údaje o dôležitých skutočnostiach, ktoré nastali po uzávierkovom dni

Po uzávierkovom dni, ktorým bol 31.12.2016 nastali v spoločnosti výrazné zmeny na poste konateľa.

Dňa 10.01.2017 skončil vo funkcii konateľa Jeroen Hollestelle a jeho miesto zaujal Norbert van Liemt. 08.03. 2017 bol však nahradený pani Leonou Schovancovou.

2.10 Predpokladaný vývoj činnosti účtovnej jednotky

Vzhľadom k rozvoju na trhu priameho marketingu a zdieľaných administratívnych činností plánuje spoločnosť ďalší rozvoj – nie len v oblasti nových služieb, ale aj v rozšírení počtu operátorských pracovísk.

2.11 Organizačné zložky v zahraničí

Spoločnosť nemá organizačné zložky v zahraničí.

2.12 Obstarávanie podielových listov, obchodných podielov a akcií, podielových listov a obchodných podielov ovládajúcej osoby

Spoločnosť nevlastní žiadne vlastné akcie, podielové listy, obchodné podiely a akcie, podielové listy a obchodné podiely ovládajúcej osoby.



3.1 Účtová zvierka za rok 2016

Označenie	Výkaz ziskov a strát	Číslo riadku	Bežné obd.netto	Minulé obd.netto
*	Čistý obrat	1	1 839 923,59	1 884 682,44
**	Výnosy z hospodárskej činnosti spolu	2	1 832 519,94	1 792 008,37
IV.	Tržby z predaja služieb	5	1 839 923,59	1 884 682,44
V.	Zmeny stavu vnútroorganizačných zásob (+/-)	6	-16 178,82	-94 690,54
VIII.	Ostatné výnosy z hospodárskej činnosti	9	8 775,17	2 016,47
**	Náklady na hospodársku činnosť spolu	10	2 097 272,51	2 036 974,96
B.	Spotreba materiálu, energie a ostatných neskladovateľných dodávok	12	79 776,42	85 519,23
D.	Služby	14	523 088,91	623 238,74
E.	Osobné náklady	15	1 368 193,09	1 234 132,27
E.1.	Mzdové náklady	16	988 088,21	892 942,53
3.	Náklady na sociálne poistenie	18	323 299,26	294 600,84
4.	Sociálne náklady	19	56 805,62	46 588,90
F.	Dane a poplatky	20	644,00	671,79
G.	Odpisy a opravné položky k dlhodobému nehmotnému majetku a dlhodobému hmotnému majetku	21	89 459,13	78 401,32
G.1.	Odpisy dlhodobého nehmotného majetku a dlhodobého hmotného majetku	22	89 459,13	78 401,32
I.	Opravné položky k pohľadávkam (+/-)	25	17 165,54	0,00
J.	Ostatné náklady na hospodársku činnosť	26	18 945,42	15 011,61
**	Výsledok hospodárenia z hospodárskej činnosti (+/-)	27	-264 752,57	-244 966,59
*	Pridaná hodnota	28	1 220 879,44	1 081 233,93
**	Výnosy z finančnej činnosti	29	27,66	12,43
XI.	Výnosové úroky	39	0,53	4,58
XI.1.	Výnosové úroky od prepojených účtovných jednotiek	40	0,00	0,00
2.	Ostatné výnosové úroky	41	0,53	4,58
XII.	Kurzové zisky	42	27,13	7,85
**	Náklady na finančnú činnosť	45	16 513,44	12 137,70
N.	Nákladové úroky	49	12 713,99	9 946,91
N.1.	Nákladové úroky pre prepojené účtovné jednotky	50	4 619,04	3 394,93
2.	Ostatné nákladové úroky	51	8 094,95	6 551,98
O.	Kurzové straty	52	119,74	155,76
Q.	Ostatné náklady na finančnú činnosť	54	3 679,71	2 035,03
***	Výsledok hospodárenia z finančnej činnosti	55	-16 485,78	-12 125,27
****	Výsledok hospodárenia za účtovné obdobie pred zdanením	56	-281 238,35	-257 091,86
R.	Daň z príjmov	57	2 880,05	5 744,43
R.1.	Daň z príjmov splatná	58	2 880,05	2 880,80
2.	Daň z príjmov odložená	59	0,00	2 863,63
****	Výsledok hospodárenia za účtovné obdobie po zdanení	61	-284 118,40	-262 836,29



Označenie	STRANA AKTÍV	Číslo riadku	Bežné účtovné obdobie			Minulé účtovné obdobie
			Brutto	korekcia	netto	netto
	Aktíva celkom	1	1 200 960,13	-599 380,44	601 579,69	661 897,55
A.	Neobežný majetok	2	750 679,77	-599 380,44	151 299,33	230 383,46
A.I.	Dlhodobý nehmotný majetok	3	109 892,22	-108 445,22	1 447,00	12 980,00
2.	Softvér	4	61 452,39	-61 452,39	0,00	2 341,00
5.	Ostatný dlhodobý nehmotný majetok	5	48 439,83	-46 992,83	1 447,00	10 639,00
A.II.	Dlhodobý hmotný majetok	6	640 787,55	-490 935,22	149 852,33	217 403,46
3.	Samostatné hnuťelné veci a súbory hnuťelných vecí	7	640 787,55	-490 935,22	149 852,33	101 615,46
7.	Obstarávaný dlhodobý hmotný majetok	8	0,00	0,00	0,00	115 788,00
B.	Obežný majetok	9	445 553,69	0,00	445 553,69	429 371,69
B.I.	Zásoby	10	0,00	0,00	0,00	28 093,46
2.	Nedokončená výroba a polotovary vlastnej výroby	11	0,00	0,00	0,00	28 093,46
B.III.	Krátkodobé pohľadávky	12	442 442,33	0,00	442 442,33	375 096,51
B.III.1.	Pohľadávky z obchodného styku	13	442 096,14	0,00	442 096,14	371 001,57
1.c.	Ostatné pohľadávky z obchodného styku	14	442 096,14	0,00	442 096,14	371 001,57
7.	Daňové pohľadávky a dotácie	15	0,00	0,00	0,00	3 839,58
9.	Iné pohľadávky	16	346,19	0,00	346,19	255,36
B.V.	Finančné účty	17	3 111,36	0,00	3 111,36	26 181,72
B.V.1.	Peniaze	18	2 635,72	0,00	2 635,72	1 218,72
2.	Účty v bankách	19	475,64	0,00	475,64	24 963,00
C.	Časové rozlíšenie	20	4 726,67	0,00	4 726,67	2 142,40
2	Náklady budúcich období krátkodobé	21	2 112,26	0,00	2 112,26	2 142,40
4.	Príjmy budúcich období krátkodobé	22	2 614,41	0,00	2 614,41	0,00
STRANA PASÍV						
	Pasíva celkom	23	1 200 960,13	-599 380,44	601 579,69	661 897,55
A.	Vlastné imanie	24	438 694,14	-599 380,44	-160 686,30	123 432,10
A.I.	Základné imanie	25	10 000,00	0,00	10 000,00	10 000,00
A.I.1.	Základné imanie	24	10 000,00	0,00	10 000,00	10 000,00
A.IV.	Zákonné rezervné fondy	25	6 640,00	0,00	6 640,00	6 640,00
A.IV.1.	Zákonný rezervný fond a nedeliteľný fond	26	6 640,00	0,00	6 640,00	6 640,00
A.VII.	Výsledok hospodárenia minulých rokov	27	106 792,10	0,00	106 792,10	369 628,39
A.VII.1.	Nerozdelený zisk minulých rokov	28	369 628,39	0,00	369 628,39	369 628,39
2.	Neuhrazená strata minulých rokov	29	-262 836,29	0,00	-262 836,29	0,00
A.VIII.	Výsledok hospodárenia za účtovné obdobie po zdanení /+/-/	30	315 262,04	-599 380,44	-284 118,40	-262 836,29
B.	Závazky	31	762 265,99	0,00	762 265,99	538 465,45
B.I.	Dlhodobé záväzky	32	43 058,83	0,00	43 058,83	80 237,09
9.	Záväzky zo sociálneho fondu	33	1 766,01	0,00	1 766,01	561,52
10.	Iné dlhodobé záväzky	34	41 292,82	0,00	41 292,82	79 675,57
B.IV.	Krátkodobé záväzky	35	587 828,53	0,00	587 828,53	398 549,91
B.IV.1.	Záväzky z obchodného styku	36	47 556,69	0,00	47 556,69	72 969,33
1.c.	Ostatné záväzky z obchodného styku	37	47 556,69	0,00	47 556,69	72 969,33
5.	Záväzky voči spoločníkom a združeniu	38	370 000,00	0,00	370 000,00	170 897,88
6.	Záväzky voči zamestnancom	39	70 771,45	0,00	70 771,45	56 744,89
7.	Záväzky zo sociálneho poistenia	40	43 942,89	0,00	43 942,89	35 280,13
8.	Daňové záväzky a dotácie	41	16 406,49	0,00	16 406,49	22 760,52
10.	Iné záväzky	42	39 151,01	0,00	39 151,01	39 897,16
B.V.	Krátkodobé rezervy	43	48 592,66	0,00	48 592,66	20 725,25
B.V.1.	Zákonné rezervy	44	30 894,66	0,00	30 894,66	15 225,25
2.	Ostatné rezervy	45	17 698,00	0,00	17 698,00	5 500,00
B.VI.	Bežné bankové úvery	46	82 785,97	0,00	82 785,97	38 953,20



A. INFORMÁCIE O ÚČTOVNEJ JEDNOTKE

1. Obchodné meno a sídlo spoločnosti

Lion Teleservices SK, spol. s r.o.

Murgašova 2

010 01 Žilina

SLOVENSKÁ REPUBLIKA

Spoločnosť Lion Teleservices SK, spol. s r.o. (ďalej len „spoločnosť“) bola založená spoločenskou zmluvou zo dňa 29. 4. 1999 a do obchodného registra bola zapísaná 8. 7. 1999 (Obchodný register Okresného súdu Žilina Oddiel: Sro, Vložka číslo: 11712/L). Identifikačné číslo organizácie (IČO) je 36386723. Daňové registračné číslo je 2020103602.

Hlavnými činnosťami spoločnosti sú:

Výskum trhu, reklamné činnosti, spracovanie dát a súvisiace činnosti, obchodná činnosť v rozsahu voľných živností.

2. Dátum schválenia účtovnej závierky za predchádzajúce účtovné obdobie

Účtovnú závierku za rok 2015 schválilo riadne valné zhromaždenie spoločnosti konané dňa 28. 06. 2016.

3. Právny dôvod na zostavenie účtovnej závierky

Účtovná závierka Spoločnosti k 31. 12. 2016 je zostavená ako riadna účtovná závierka podľa § 17 ods. 6 zákona NR SR č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve (ďalej „zákon o účtovníctve“) za účtovné obdobie od 1. 1. 2016 do 31. 12. 2016.

Účtovná závierka je určená pre používateľov, ktorí majú primerané znalosti o obchodných a ekonomických činnostiach a účtovníctve a ktorí analyzujú tieto informácie s primeranou pozornosťou. Účtovná závierka neposkytuje a ani nemôže poskytovať všetky informácie, ktoré by existujúci a potencionálni investori, poskytovatelia úverov a pôžičiek a iní veritelia, mohli potrebovať. Títo používatelia musia relevantné informácie získať z iných zdrojov.

Podľa zákona č. 333/2014 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov s účinnosťou od 1.1.2016 je podľa kritérií zatriedenia účtovných jednotiek, malou účtovnou jednotkou. Tomu zodpovedá aj rozsah Poznámok k účtovnej závierke roku 2016.

4. Informácie o skupine

Spoločnosť nemá povinnosť zostavovať konsolidovanú účtovnú závierku. Cez svojho majoritného spoločníka Lion Teleservices CZ a.s. spadá do konsolidačného poľa TELEPERFORMANCE GROUP. Konsolidovanú účtovnú závierku možno získať v sídle spoločnosti TELEPERFORMANCE 21-25 RUE BALZAC, 75008 PARIS, FRANCE .



5. Informácie o počte zamestnancov:

Názov položky	Bežné účtovné obdobie	Bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie
Priemerný prepočítaný počet zamestnancov	117	113
Stav zamestnancov ku dňu, ku ktorému sa zostavuje účtovná závierka, z toho:	131	111
počet vedúcich zamestnancov	1	1

B. INFORMÁCIE O ORGÁNOCH ÚČTOVNEJ JEDNOTKY

Zoznam členov štatutárnych orgánov spoločnosti:

Štatutárny orgán – konateľ: Norbert Liemt

C. INFORMÁCIE O SPOLOČNÍKOCH ÚČTOVNEJ JEDNOTKY

Informácie o štruktúre spoločníkov ku dňu, ku ktorému sa zostavuje účtovná závierka:

Spoločník	Výška podielu na základnom imaní		Podiel na hlasovacích právach v %	Iný podiel na ostatných položkách VI ako na ZI v %
	absolútne	v %		
Lion Teleservices CZ, a.s.	10 000	100	100	100
Spolu	10 000	100	100	100

D. INFORMÁCIE O PRIJATÝCH POSTUPOCH

1. Východiská pre zostavenie účtovnej závierky

Spoločnosť použité účtovné metódy a zásady aplikovala za predpokladu nepretržitého pokračovania vo svojej činnosti.

Spoločnosť za rok končiaci sa 31. decembra 2016 vykázala stratu vo výške 284 118 EUR. Zároveň k tomuto dátumu vykazuje záporné vlastné imanie vo výške 160 686 EUR a krátkodobé záväzky prevýšili obežný majetok o 268 927 EUR. Súčasťou krátkodobých záväzkov krátkodobá pôžička od ultimátnej materskej spoločnosti Teleperformance SE, Francúzsko vo výške 370 000 EUR.

Dňa 20. marca 2017 materská spoločnosť potvrdila, že poskytne dostatočnú finančnú pomoc, aby bola Spoločnosť schopná splácať dlhy v lehote ich splatnosti a pokračovať v činnosti. Na základe uvedených skutočností účtovná závierka bola zostavená za predpokladu zachovania nepretržitej činnosti spoločnosti.

Účtovné metódy a zásady boli konzistentne aplikované. V účtovnom období 2016 spoločnosť nevykonala žiadne opravy významných chýb minulých období.

2. Použitie odhadov a úsudkov

Zostavenie účtovnej závierky si vyžaduje, aby manažment Spoločnosti urobil úsudky, odhady a predpoklady, ktoré ovplyvňujú aplikáciu účtovných metód a účtovných zásad a hodnotu vykazovaného majetku, záväzkov, výnosov a nákladov. Odhady a súvisiace predpoklady sú založené na minulých skúsenostiach a iných rozličných faktoroch, považovaných za primerané okolnostiam, na základe ktorých sa formuje východisko pre posúdenie účtovných hodnôt majetku a záväzkov, ktoré nie sú zrejmé z iných zdrojov. Skutočné výsledky sa preto môžu líšiť od odhadov.

Odhady a súvisiace predpoklady sú neustále prehodnocované. Korekcie účtovných odhadov nie sú vykázané retrospektívne, ale sú vykázané v období, v ktorom je odhad korigovaný, ak korekcia ovplyvňuje iba toto obdobie, alebo v období korekcie a v budúcich obdobiach, ak korekcia ovplyvňuje toto aj budúce obdobia.

Úsudky

V súvislosti s aplikáciou účtovných metód a účtovných zásad Spoločnosti nie sú potrebné také úsudky, ktoré by mali významný dopad na hodnoty vykázané v účtovnej závierke.

Neistoty v odhadoch a predpokladoch

Spoločnosť neidentifikovala takú neistotu v odhadoch a predpokladoch, pri ktorej by existovalo významné riziko, že by mohla viesť k ich významnej úprave v nasledujúcom účtovnom období.

a. Dlhodobý hmotný a nehmotný majetok

Dlhodobý hmotný a nehmotný majetok nakupovaný sa oceňuje obstarávacou cenou, ktorá zahŕňa cenu obstarania a náklady súvisiace s obstaraním. Obstarávacia cena nezahŕňa úroky z cudzích zdrojov, ani realizované kurzové rozdiely vzniknuté do momentu uvedenia dlhodobého majetku do používania.

Odpisy dlhodobého hmotného a nehmotného majetku sú stanovené vychádzajúc z predpokladanej doby jeho používania a predpokladaného priebehu jeho opotrebovania. Odpisovať sa začína v mesiaci, kedy je dlhodobý majetok uvedený do používania.

Predpokladaná doba používania dlhodobého majetku je stanovená nasledovne:

typ majetku	predpokladaná doba užívania	metóda odpisovania
software	24 - 36 mesiacov	lineárna
PC, ústredne	48 mesiacov	lineárna
nábytok	72 mesiacov	lineárna
TZ prenajatej budovy	240 mesiacov	lineárna

Drobný majetok hmotný v obstarávacej cene 200 € – 1 700 €

Všetok drobný hmotný majetok, ktorého doba použiteľnosti je dlhšia ako jeden rok podlieha evidencii a odpisovaniu nasledovne: kancelárska technika 48 mesiacov, ostatný majetok 24 mesiacov.

Drobný majetok nehmotný v obstarávacej cene 200 € - 2 400 €

Všetok drobný nehmotný majetok, ktorého doba použiteľnosti je dlhšia ako jeden rok podlieha evidencii a odpisovaniu. Doba odpisovania je stanovená na 24 mesiacov.

**b. Pohľadávky**

Pohľadávky sa oceňujú pri ich vzniku menovitou hodnotou. Toto ocenenie sa znižuje o pochybné a nevymožiteľné pohľadávky.

c. Peňažné prostriedky a ceniny

Peňažné prostriedky a ceniny sa oceňujú menovitou hodnotou.

d. Náklady a príjmy budúcich období

Náklady a príjmy budúcich období sa vykazujú vo výške, ktorá je potrebná na dodržanie zásady vecnej a časovej súvislosti s účtovným obdobím.

e. Záväzky

Záväzky sa oceňujú pri ich vzniku menovitou hodnotou.

f. Odložené dane

Odložené dane (odložená daňová pohľadávka a odložený daňový záväzok) sa vzťahujú na: dočasné rozdiely medzi účtovnou hodnotou majetku a účtovnou hodnotou záväzkov vykázanou v súvahe a ich daňovou základňou, možnosť umorovať daňovú stratu v budúcnosti, ktorou sa rozumie možnosť odpočítať daňovú stratu od základu dane v budúcnosti, možnosť previesť nevyužitú daňovú odpočty a iné daňové nároky do budúcich období.

O odloženej daňovej pohľadávke z odpočítateľných dočasných rozdielov, z nevyužitých daňových strát a nevyužitých daňových odpočtov a iných daňových nárokov sa účtuje len vtedy, ak je pravdepodobné, že budúci základ dane, voči ktorému ich bude možné využiť, je dosiahnuteľný. Odložená daňová pohľadávka sa preveruje ku každému dňu, ku ktorému sa zostavuje účtovná závierka a znižuje sa vo výške, v akej je nepravdepodobné, že základ dane z príjmov bude dosiahnutý. Pri výpočte odloženej dane sa použije sadzba dane z príjmov, o ktorej sa predpokladá, že bude platiť v čase vyrovnaní odloženej dane.

Z vyššie uvedeného dôvodu odložená daňová pohľadávka nebola účtovaná.

g. Rezervy

Rezerva je záväzok predstavujúci existujúcu povinnosť Spoločnosti, ktorá vznikla z minulých udalostí a je pravdepodobné, že v budúcnosti zníži jej ekonomické úžitky. Rezervy sú záväzky s neurčitým časovým vymedzením alebo výškou a oceňujú sa odhadom v sume potrebnej na splnenie existujúcej povinnosti ku dňu, ku ktorému sa zostavuje účtovná závierka.

Tvorba rezervy sa účtuje na vecne príslušný nákladový alebo majetkový účet, ku ktorému záväzok prislúcha. Použitie rezervy sa účtuje na ťarchu vecne príslušného účtu rezerv so súvzťažným zápisom v prospech vecne príslušného účtu záväzkov. Rozpustenie nepotrebných rezerv alebo jej časti sa účtuje opačným účtovným zápisom ako sa účtovala tvorba rezervy.

h. Cudzí mena

Majetok a záväzky vyjadrené v cudzej mene sa ku dňu uskutočnenia účtovného prípadu prepočítavajú na menu euro referenčným výmenným kurzom určeným a vyhláseným Európskou centrálnou bankou alebo Národnou bankou Slovenska v deň predchádzajúci dňu uskutočnenia účtovného prípadu.

Majetok a záväzky vyjadrené v cudzej mene (okrem prijatých a poskytnutých preddavkov) sa ku dňu, ku ktorému sa zostavuje účtovná závierka, prepočítavajú na menu euro referenčným výmenným kurzom určeným a vyhláseným Európskou centrálnou bankou alebo Národnou



bankou Slovenska v deň, ku ktorému sa zostavuje účtovná závierka, a účtujú sa s vplyvom na výsledok hospodárenia.

i. Prenájom (lízing)

Majetok prenášaný na základe operatívneho prenájmu vykazuje ako svoj majetok jeho vlastník, nie nájomca. Prenájom majetku formou operatívneho leasingu sa účtuje do nákladov priebežne počas doby trvania leasingovej zmluvy..

Finančný prenájom je obstaranie dlhodobého hmotného majetku na základe nájomnej zmluvy s dojednaným právom kúpy prenajatej veci za dohodnuté platby počas dohodnutej doby nájmu. Majetok prenášaný formou finančného prenájmu vykazuje ako svoj majetok a odpisuje ho jeho nájomca, nie vlastník.

Prijatie majetku nájomcom sa v účtovníctve nájomcu účtuje v deň prijatia majetku na ťarchu príslušného účtu majetku so súvzťažným zápisom v prospech účtu 474 – Záväzky z nájmu vo výške dohodnutých platieb znížených o nerealizované finančné náklady.

Súčasťou dohodnutých platieb je aj kúpna cena, za ktorú na konci dohodnutej doby finančného prenájmu prechádza vlastnícke právo k prenajatému majetku z prenajímateľa na nájomcu. Dohodnutá doba nájmu je najmenej 60 % doby odpisovania podľa daňových predpisov, minimálne však 3 roky. Platba nájomného je alokovaná medzi splátku istiny a finančné náklady, vypočítané metódou efektívnej úrokovej miery. Finančné náklady sa účtujú na ťarchu účtu 562 – Úroky.

j. Výnosy

Počas roku 2016 spoločnosť poskytovala služby v oblasti predmetu činnosti. Tržby za vlastné výkony a tovar neobsahujú daň z pridanej hodnoty.

k. Porovnateľné údaje

Ak v dôsledku zmeny účtovných metód a účtovných zásad nie sú hodnoty za bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie v jednotlivých súčiastiach účtovnej závierky porovnateľné, uvádza sa vysvetlenie o neporovnateľných hodnotách v poznámkach.

l.Oprava chýb minulých období

V roku 2016 Spoločnosť neúčtovala o oprave významných chýb minulých období.

E. INFORMÁCIE O ÚDAJOCH NA STRANE PASÍV SÚVAHY

1. Informácie o záväzkoch

Štruktúra záväzkov (okrem záväzkov zo sociálneho fondu a odloženého daňového záväzku podľa zostatkovej doby splatnosti je uvedená v nasledujúcom prehľade:

	31. 12. 2016	31. 12. 2015
	EUR	EUR
Záväzky po splatnosti	27 717	37 780
Záväzky so zostatkovou dobou splatnosti do 1 roka	560 111	360 770
Záväzky so zostatkovou dobou splatnosti 1 až 5 rokov	41 293	80 237
Záväzky so zostatkovou dobou splatnosti dlhšou ako 5 rokov	0	0
Záväzky spolu	629 121	478 787

**2. Informácie o majetku prenájomom formou finančného prenájmu**

Názov položky	Bežné účtovné obdobie			Bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie		
	Splatnosť			Splatnosť		
	do jedného roka vrátane	od jedného roka do piatich rokov vrátane	viac ako päť rokov	do jedného roka vrátane	od jedného roka do piatich rokov vrátane	viac ako päť rokov
Istina	38 382	41 293		39 329	79 676	
Finančný náklad	3 573	1 608		5 952	5 171	
Spolu	41 955	42 901		45 281	84 847	

F. INFORMÁCIE O ÚDAJOCH NA PODSÚVAHOVÝCH ÚČTOCH

Spoločnosť neeviduje na podsúvahových účtoch žiaden majetok ani záväzky.

G. INFORMÁCIE O INÝCH AKTÍVACH A INÝCH PASÍVACH

Vzhľadom na to, že mnohé oblasti slovenského daňového práva neboli dostatočne overené praxou, existuje neistota v tom, ako ich budú daňové orgány aplikovať. Mieru tejto neistoty nie je možné kvantifikovať a zanikne až po tom, keď budú k dispozícii právne precedensy, prípadne oficiálne interpretácie príslušných orgánov. Vedenie spoločnosti si nie je vedomé žiadnych okolností, v dôsledku ktorých by jej vznikol významný náklad.

1. Najatý majetok

Spoločnosť má v nájme (operatívny prenájom) kancelárske priestory, skladové priestory a parkovacie miesta. Nájomná zmluva je uzatvorená do 31. decembra 2020. Ročné náklady na nájomné sú približne 141 605 EUR.

H. INFORMÁCIE O PRÍJMOCH A VÝHODÁCH ČLENOV ŠTATUTÁRNYCH ORGÁNOV, DOZORNÝCH ORGÁNOV A INÝCH ORGÁNOV

Konateľovi neboli v roku 2016 poskytnuté žiadne pôžičky, záruky alebo iné formy zabezpečenia, ani finančné prostriedky alebo iné plnenia na súkromné účely.

I. INFORMÁCIE O SKUTOČNOSTIACH, KTORÉ NASTALI PO DNI, KU KTORÉMU SA ZOSTAVUJE ÚČTOVNÁ ZÁVIERKA, DO DŇA ZOSTAVENIA ÚČTOVNEJ ZÁVIERKY

Po 31. decembri 2016 nenastali udalosti majúce významný vplyv na verné zobrazenie skutočností, ktoré sú predmetom účtovníctva.

Nastali zmeny v štatutárnych orgánoch:

Konateľom sa od 13. februára 2017 stala Leona Schovancová.

Vlastníkom spoločnosti je naďalej Lion Teleservices CZ, a.s



Teleperformance

Transforming Passion into Excellence



4. Správa nezávislého audítora



KPMG Slovensko spol. s r.o.
Dvořákovo nábrežie 10
P.O. Box 7
820 04 Bratislava 24
Slovakia

Telephone +421 (0)2 59 98 41 11
Fax +421 (0)2 59 98 42 22
Internet www.kpmg.sk

Správa nezávislého audítora

Spoločníkovi a konateľovi spoločnosti Lion Teleservices SK, spol. s r.o.

Správa z auditu účtovnej závierky

Názor

Uskutočnili sme audit účtovnej závierky spoločnosti Lion Teleservices SK, spol. s r.o. („Spoločnosť“), ktorá obsahuje súvahu k 31. decembru 2016, výkaz ziskov a strát za rok končiaci sa k uvedenému dátumu, a poznámky, ktoré obsahujú súhrn významných účtovných zásad a účtovných metód.

Podľa nášho názoru, priložená účtovná závierka poskytuje pravdivý a verný obraz finančnej situácie Spoločnosti k 31. decembru 2016 a výsledku jej hospodárenia za rok končiaci sa k uvedenému dátumu podľa zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov („zákon o účtovníctve“).

Základ pre názor

Audit sme vykonali podľa medzinárodných auditorských štandardov (International Standards on Auditing, ISA). Naša zodpovednosť podľa týchto štandardov je uvedená v odseku Zodpovednosť audítora za audit účtovnej závierky. Od Spoločnosti sme nezávislí podľa ustanovení zákona č. 423/2015 Z. z. o štatutárnom audite a o zmene a doplnení zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov („zákon o štatutárnom audite“) týkajúcich sa etiky, vrátane Etického kódexu audítora, relevantných pre náš audit účtovnej závierky a splnili sme aj ostatné požiadavky týchto ustanovení týkajúcich sa etiky. Sme presvedčení, že auditorské dôkazy, ktoré sme získali, poskytujú dostatočný a vhodný základ pre náš názor.

Významná neistota týkajúca sa nepretržitosti pokračovania v činnosti

Upozorňujeme na časť D bod (1) poznámok účtovnej závierky. Priložená účtovná závierka bola zostavená za predpokladu, že Spoločnosť bude nepretržite pokračovať vo svojej činnosti. Spoločnosť za rok končiaci sa 31. decembra 2016 vykázala stratu vo výške 284 118 EUR. Zároveň k tomuto dátumu vykazuje záporné vlastné imanie vo výške 160 686 EUR a krátkodobé záväzky prevýšili obežný majetok o 268 927 EUR. Tieto skutočnosti indikujú významnú neistotu, ktorá môže vyvolať značné pochybnosti o nepretržitom pokračovaní činnosti Spoločnosti. Náš názor nie je z tohto dôvodu modifikovaný.

Spoločnosť obdržala od jediného spoločníka vyhlásenie o jeho finančnej podpore Spoločnosti v blízkej budúcnosti. Táto skutočnosť je opísaná v časti D bod (1) poznámok účtovnej závierky.

Ďalej poukazujeme na možné dôsledky podľa zákona o konkurze a reštrukturalizácii. V zmysle uvedeného zákona, štatutárny orgán spoločnosti, ktorá je v predĺžení, je

povinný podať návrh na konkurz. Obdržanie vyhlásenia jediného spoločníka o jeho finančnej podpore nemá vplyv na úpadok Spoločnosti podľa zákona o konkurze a reštrukturalizácii a na povinnosť jej štatutárneho orgánu dať návrh na vyhlásenie konkurzu.

Iné skutočnosti

Účtovná závierka Spoločnosti za rok končiaci 31. decembrom 2015 bola overená iným audítorom, ktorý 24. marca 2016 vyjadril na túto účtovnú závierku nemodifikovaný názor.

Zodpovednosť štatutárneho orgánu za účtovnú závierku

Štatutárny orgán je zodpovedný za zostavenie tejto účtovnej závierky tak, aby poskytovala pravdivý a verný obraz podľa zákona o účtovníctve a za tie interné kontroly, ktoré považuje za potrebné na zostavenie účtovnej závierky, ktorá neobsahuje významné nesprávnosti, či už v dôsledku podvodu alebo chyby.

Pri zostavovaní účtovnej závierky je štatutárny orgán zodpovedný za zhodnotenie schopnosti Spoločnosti nepretržite pokračovať vo svojej činnosti, za opísanie skutočností týkajúcich sa nepretržitého pokračovania v činnosti, ak je to potrebné, a za použitie predpokladu nepretržitého pokračovania v činnosti v účtovníctve, ibaže by mal v úmysle Spoločnosť zlikvidovať alebo ukončiť jej činnosť, alebo by nemal inú realistickú možnosť než tak urobiť.

Zodpovednosť audítora za audit účtovnej závierky

Našou zodpovednosťou je získať primerané uistenie, či účtovná závierka ako celok neobsahuje významné nesprávnosti, či už v dôsledku podvodu alebo chyby, a vydať správu audítora, vrátane názoru. Primerané uistenie je uistenie vysokého stupňa, ale nie je zárukou toho, že audit vykonaný podľa medzinárodných audítorských štandardov vždy odhalí významné nesprávnosti, ak také existujú. Nesprávnosti môžu vzniknúť v dôsledku podvodu alebo chyby a za významné sa považujú vtedy, ak by sa dalo odôvodnene očakávať, že jednotlivito alebo v súhrne by mohli ovplyvniť ekonomické rozhodnutia používateľov, uskutočnené na základe tejto účtovnej závierky.

V rámci auditu uskutočneného podľa medzinárodných audítorských štandardov, počas celého auditu uplatňujeme odborný úsudok a zachovávame profesionálny skepticizmus. Okrem toho:

- Identifikujeme a posudzujeme riziká významnej nesprávnosti účtovnej závierky, či už v dôsledku podvodu alebo chyby, navrhujeme a uskutočňujeme audítorské postupy reagujúce na tieto riziká a získavame audítorské dôkazy, ktoré sú dostatočné a vhodné na poskytnutie základu pre náš názor. Riziko neodhalenia významnej nesprávnosti v dôsledku podvodu je vyššie ako toto riziko v dôsledku chyby, pretože podvod môže zahŕňať tajnú dohodu, falšovanie, úmyselné vynechanie, nepravdivé vyhlásenie alebo obídenie internej kontroly.
- Oboznamujeme sa s internými kontrolami relevantnými pre audit, aby sme mohli navrhnúť audítorské postupy vhodné za daných okolností, ale nie za účelom vyjadrenia názoru na efektivnosť interných kontrol Spoločnosti.
- Hodnotíme vhodnosť použitých účtovných zásad a účtovných metód a primeranosť účtovných odhadov a uvedenie s nimi súvisiacich informácií, uskutočnené štatutárnym orgánom.

- Robíme záver o tom, či štatutárny orgán vhodne v účtovníctve používa predpoklad nepretržitého pokračovania v činnosti a na základe získaných auditorských dôkazov záver o tom, či existuje významná neistota v súvislosti s udalosťami alebo okolnosťami, ktoré by mohli významne spochybniť schopnosť Spoločnosti nepretržite pokračovať v činnosti. Ak dospejeme k záveru, že významná neistota existuje, sme povinní upozorniť v našej správe audítora na súvisiace informácie uvedené v účtovnej závierke alebo, ak sú tieto informácie nedostatočné, modifikovať náš názor. Naše závery vychádzajú z auditorských dôkazov získaných do dátumu vydania našej správy audítora. Budúce udalosti alebo okolnosti však môžu spôsobiť, že Spoločnosť prestane pokračovať v nepretržitej činnosti.
- Hodnotíme celkovú prezentáciu, štruktúru a obsah účtovnej závierky vrátane informácií v nej uvedených, ako aj to, či účtovná závierka zachytáva uskutočnené transakcie a udalosti spôsobom, ktorý vedie k ich vernému zobrazeniu.

Správa k ďalším požiadavkám zákonov a iných právnych predpisov

Správa k informáciám, ktoré sa uvádzajú vo výročnej správe

Štatutárny orgán je zodpovedný za informácie uvedené vo výročnej správe, zostavenej podľa požiadaviek zákona o účtovníctve. Naš vyššie uvedený názor na účtovnú závierku sa nevzťahuje na iné informácie vo výročnej správe.

V súvislosti s auditom účtovnej závierky je našou zodpovednosťou oboznámenie sa s informáciami uvedenými vo výročnej správe a posúdenie, či tieto iné informácie nie sú vo významnom nesúlade s auditovanou účtovnou závierkou alebo našimi poznatkami, ktoré sme získali počas auditu účtovnej závierky, alebo sa inak zdajú byť významne nesprávne.

Výročnú správu sme ku dňu vydania správy audítora z auditu účtovnej závierky nemali k dispozícii.

Keď získame výročnú správu, posúdime, či výročná správa Spoločnosti obsahuje informácie, ktorých uvedenie vyžaduje zákon o účtovníctve, a na základe prác vykonaných počas auditu účtovnej závierky vyjadríme názor, či:

- informácie uvedené vo výročnej správe zostavenej za rok 2016 sú v súlade s účtovnou závierkou za daný rok,
- výročná správa obsahuje informácie podľa zákona o účtovníctve.

Okrem toho uvedieme, či sme zistili významné nesprávnosti vo výročnej správe na základe našich poznatkov o Spoločnosti a situácii v nej, ktoré sme získali počas auditu účtovnej závierky.

19. apríl 2017

Bratislava, Slovenská republika

Audítorská spoločnosť:
KPMG Slovensko spol. s r.o.
Licencia SKAU č. 96



Zodpovedný audítor:
Ing. Rastislav Begán
Licencia UDVA č. 1001



Teleperformance

Transforming Passion into Excellence

5. Záver

Táto správa bola schválená konateľom spoločnosti dňa 31.03.2017 a bola predložená na preskúmanie audítorovi spoločnosti.

V Žiline, dňa 31.03.2017

Ing. Leona Schovancová, Ph.D.
Konateľ